

Informação de Governo Eletrônico em Práticas de Inclusão Digital

Helena Pereira da Silva¹

helenaps@ufba.br

Jussara Borges²

jussarab@ufba.br

Ana Paula Ribeiro³

anapaulasanri@yahoo.com.br

Elaine Cristina Santos Sampaio⁴

elainesantossampaio@bol.com.br

Universidade Federal da Bahia
Instituto de Ciência da Informação
Campus do Canela
Salvador- BA-Brasil

Resumo:

Pesquisa empírica cujo objeto é a relação inclusão digital e governo eletrônico. O objetivo foi levantar o conhecimento sobre o governo eletrônico federal e seu Portal por organizações que trabalham na perspectiva da inclusão digital em Salvador (BA). Foram cobertos numa primeira etapa os bairros Centro Histórico-Pelourinho e Liberdade, com sete organizações. Numa segunda etapa o bairro das Cajazeiras com três organizações. Os resultados obtidos contemplaram os pontos: 1- conhecimento sobre o que é governo eletrônico; 2- conhecimento do Portal do Governo Federal Brasileiro; 3- conhecimento dos tipos de informação disponíveis no Portal; 4- Utilização do Portal como exercício de acesso à informação nas práticas de inclusão digital. As organizações não conhecem o governo eletrônico, nem o seu Portal ou os tipos de informações disponíveis. A conclusão é que essas organizações não relacionam suas práticas de inclusão com os programas de e-gov.

Palavras-chave: inclusão digital; governo eletrônico; exclusão digital; portais governamentais

Abstract: Empirical research aimed at discussing the relationship between digital inclusion and e-gov. The objective was to recognize the level of knowledge organizations that work on digital inclusion programs in Salvador, BA, Brazil, have on the Brazilian federal e-gov and its portal. The research covered firstly Salvador's Centro Histórico-Pelourinho and Liberdade districts, with seven organizations; and secondly, the Cajazeiras district, with three organizations. Four points were put as targets for the coverage to collect from the organizations: 1- their knowledge on e-gov concept; 2- if they know the Brazilian Federal Government's Portal; 3- their knowledge on the kind of information that Portal shows; 4- if they use the Portal as an information access exercise in their practices of digital inclusion. The results suggest that those organizations do not know the portal of the federal government, nor the types of information it shows. As a corollary, they do not relate digital inclusion with e-gov programs.

Keywords: digital inclusion; electronic government; digital divide; Portals

¹ Professora Adjunto. Dra. em Engenharia da Produção/UFSC

² Professora Assistente. Mestre em Ciência da Informação/UFBA

³ Aluna do curso de graduação em Biblioteconomia – Bolsista de Iniciação UFBA/PIBIC/CNPq

⁴ Aluna do curso de graduação em Biblioteconomia – Bolsista de Iniciação UFBA/PIBIC/FAPESB

INTRODUÇÃO

A crescente evolução das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e suas aplicações em todas as atividades da vida, têm provocado impactos e mudanças irreversíveis na economia, na política e nas relações sociais. A Internet, possibilitando a interligação mundial, deixou de ser simplesmente tecnologia, passou a ser um novo espaço antropológico, como coloca Silva (2001) ou o próprio tecido social, lembrando Castells (2003).

Desde a abertura comercial da Internet em 1993, o setor privado reconheceu a importância da utilização desse meio para o relacionamento com o público consumidor. O comércio eletrônico tem crescido de forma exponencial, tanto que foi criada no meio empresarial a expressão: “quem não está na rede, tende a desaparecer”. Com isso, houve um grande desenvolvimento na oferta de produtos e serviços de forma global que vem ultimamente procurando atingir também as camadas com menor poder aquisitivo.

Procurando acompanhar esse desenvolvimento do setor privado, os governos de todo o mundo, em maior ou menor grau, vêm empreendendo uma verdadeira “corrida” para se fazerem representar na Internet. No entanto, diferente do setor privado, que busca conhecer necessidades e desejos dos consumidores para a oferta, os serviços e informações de governo eletrônico são implementados, quase sempre, com o entendimento dos governos sobre o que querem ou precisam os cidadãos.

Os portais governamentais são a “cara” do governo eletrônico. É através deles que acontece a interação governo/cidadãos. No entanto, normalmente, a apresentação não condiz com o conceito de acesso universal. Também não há muita preocupação com a falta de competência da maioria das pessoas em acessar informação, ou a falta do acesso à própria tecnologia. A implementação do governo eletrônico sem o devido “cuidado” com a população em estado de exclusão digital tende a ampliar a exclusão social. O acesso ao governo eletrônico é um direito e uma questão de cidadania no século XXI (SILVA e outros, 2005).

Essa preocupação com a exclusão e a implementação de ações no sentido de atenuar a situação vem, de alguma forma, recebendo atenção dos governos, mas também do setor privado e principalmente de organizações ligadas ao Terceiro Setor (OTSS), que trabalham pela inclusão social. Muitas dessas organizações têm se preocupado, mais diretamente, em realizar ações de inclusão digital em comunidades carentes.

Essas ações são notórias, mas é preciso levantamentos e estudos para se conhecer quem são elas e como estão trabalhando a questão do acesso à informação nas suas tentativas de inclusão digital. Assim, considerando a importância da atuação das OTSS e que inclusão digital é uma condição para que o governo eletrônico aconteça no Brasil, o Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (GEPINDI), vinculado ao Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA), chegou às seguintes questões de pesquisa: as organizações que estão praticando inclusão digital conhecem o governo eletrônico? Fazem uso das informações de interesse público, disponíveis no Portal do governo, nos seus processos de inclusão digital?

Essas questões levaram à conformação do projeto “Acesso à informação utilitária e contextual de governo eletrônico, durante ações de inclusão digital: estudo exploratório na cidade de Salvador, Bahia (Infogov)”. Ele faz parte do Programa de Estudos

INFOINCLUSÃO, que tem a inclusão digital como tema básico e que se abre a inúmeras facetas de abordagem. Ele também está inserido no programa de estudos bi-laterais UFBA/Capes/Universidade do Texas.

O Infogov teve início em 2004. Originou uma pesquisa de mestrado, Borges (2005), que conquistou uma bolsa de mestrado da Fundação de Apoio a Pesquisa do Estado da Bahia (FAPESB). Foi contemplado, também, pelo Edital Universal/2004 do CNPq com um auxílio no valor de seis mil reais e com duas bolsas do Programa de Iniciação Científica da UFBA: PIBIC/UFBA/CNPq e PIBIC/UFBA/FAPESB, para duas alunas do curso de Biblioteconomia do ICI/UFBA, de agosto de 2005 a julho de 2006. Novamente em 2006 o projeto conquistou a renovação das duas bolsas de PIBIC, agora ambas do CNPq.

A partir das questões colocadas, a meta do Infogov é traçar um quadro da situação de inclusão digital/acesso à informação de Governo Eletrônico, pelas organizações que trabalham na perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador. A idéia é cobrir, paulatinamente, todos os bairros da cidade. Dessa forma, o objetivo deste artigo é apresentar os resultados dos bairros já abrangidos pela pesquisa empírica: Centro Histórico - Pelourinho; Liberdade e Cajazeiras. A estrutura de apresentação traz a seguir uma fundamentação; o método empírico e os resultados.

FUNDAMENTAÇÃO

O Infogov tem como base as considerações da Sociedade da Informação e o conceito de inclusão digital que envolve: acesso a informações na Internet, em particular aquelas de cunho utilitário e contextual e competência informacional. Essas condições devem levar ao uso das informações de governo eletrônico para garantia da cidadania no século XXI. Sendo notória a falta delas na população brasileira, os conceitos de educação para a competência informacional e de intermediação também complementam o conceito de inclusão.

Um trabalho basilar que contextualiza o projeto e dá sustentação aos conceitos utilizados, particularmente o de inclusão digital, é o Programa Sociedade da Informação no Brasil (Socinfo). Nele estão traçadas diretrizes fundamentais a serem observadas por trabalhos que buscam o conhecimento da realidade para projetar ações que possam incluir fatias da população em estado de exclusão digital e social. Mesmo que o Programa não tenha se concretizado como nas suas promessas, contém princípios para a inserção da sociedade brasileira na Sociedade da informação, como:

...a universalização do acesso: combatendo desigualdades e promovendo a cidadania;... a administração transparente e centrada no cidadão: governo ao alcance de todos; ...oportunidades de trabalho para todos: mais e melhores empregos, o que significa ampliar a empregabilidade dos trabalhadores, por meio de aprendizado continuado e do desenvolvimento de novas habilidades e competências, sobretudo quanto ao conhecimento das tecnologias de informação e comunicação. É preciso competência para transformar informação em conhecimento. É a educação o elemento-chave para a construção de uma sociedade da informação e condição essencial para que pessoas e organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar e, assim, a garantir seu espaço de liberdade e autonomia. A dinâmica da sociedade da informação requer educação continuada ao longo da vida, que permita ao indivíduo não apenas acompanhar as mudanças tecnológicas, mas sobretudo inovar... (TAKAHASHI, 2000, p.7)

Também formam a base do Infogov os documentos do governo federal brasileiro para implantação do governo eletrônico. Eles enfatizam a necessidade de ações de inclusão digital

e tomam como base os conceitos propagados no Socinfo. Santos (2005), então secretário do Comitê Executivo do Governo Eletrônico, declarou que a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que possa configurar-se como política universal (GRUPO..., 2000; BRASIL, 2002; BRASIL, 2004).

Outras diretrizes importantes e que reforçam a fundamentação do Infogov são: 1- as diretrizes da UNESCO para políticas de acesso a informação pública, onde esse Organismo, de reconhecimento internacional, chama a atenção para a exclusão digital; a importância da disseminação da informação governamental de domínio público e ressalta a responsabilidade dos governos de promoverem o acesso a essa informação (Uhlir, 2004). 2- as diretrizes do High-Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning, ocorrido em novembro de 2005 na Biblioteca de Alexandria e promovido pela própria UNESCO; o National Forum on Information Literacy (NFIL) e pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), (High-Level...,2006).

Entre outros, também integram a base de sustentação Barreto (1994), para os conceitos de informação utilitária e contextual adotados. Informação utilitária diz respeito às necessidades básicas da vida e contextual àquelas que inserem o indivíduo num meio social. Os trabalhos de Campello (2003) e Dudziak (2003) para os conceitos de competência informacional e educação para a competência informacional; Sorj (2003) que trata governo eletrônico e exclusão social, entre outros.

Para atualizar e aprofundar essa base contextual e conceitual do Infogov, um outro projeto vem sendo desenvolvido no âmbito do Programa de Estudos Infoinclusão: Revisão da Literatura (Estado da Arte) da Relação Inclusão Digital e Governo Eletrônico, cujo objetivo é colocar, de forma analisada, a situação dessa relação “descoberta” em bases bibliográficas em termos de conteúdo e autores/pesquisadores.

O primeiro resultado, concluído em julho de 2006, é da base Library and Information Science Abstracts (LISA). A prioridade dada à LISA justifica-se por ser ela uma das fontes mais importantes da área da Ciência da Informação. Assim, os resultados completos, que serão apresentados em outra publicação, trazem uma primeira visão, no que tange à literatura coberta pela LISA, da relação inclusão digital-governo eletrônico, na área.

Em síntese, somente nove artigos foram recuperados, mesmo assim, porque várias estratégias foram utilizadas. A base LISA não considera “*digital inclusion*” como descritor. Os artigos recuperados também tratam o tema raramente usando a expressão, mas olhando a situação pela exclusão digital, cujo termo recuperado na LISA é “*digital divide*”. Eles são recentes e na maioria de países desenvolvidos. Não tratam diretamente essa relação, a tangenciam, mas, sem dúvida, foi importante recuperá-los para atualizar a fundamentação do Infogov.

Da análise dos trabalhos: Muir e Oppenheim (2002); Kuk (2003); Choudrie; Weerakkody; Jones (2005); Evans e Yen (2005); Moore (2005); Weerasinghe (2004); Berryman (2004) e Sealy (2003), ficam claras a atualidade e a escassez do tema, pelo menos no que tange a literatura coberta pela LISA. Escassez e atualidade também porque os temas, inclusão digital e governo eletrônico só deslancham a partir da abertura comercial da Internet, que no Brasil aconteceu em 1995.

Quanto ao conteúdo, o resultado pode ser considerado consistente. Dois fatores marcantes emergiram da análise: 1- o novo papel das bibliotecas e bibliotecários na implementação do governo eletrônico, o que implica intermediação e, portanto, inclusão digital. Esse fator surge de forma proeminente, sem dúvida, porque a base cobre a área da Ciência da Informação; 2- a

importância das políticas nacionais de informação, considerando governo eletrônico e o acesso à informação. Esse fator é muito importante porque se conclui, que sem políticas públicas sérias de inclusão digital e de governo eletrônico, inter-relacionadas, inter-referenciadas, não acontecerá o governo eletrônico na sua plenitude, considerando a população excluída.

É nas políticas públicas que devem ser contempladas uma série de diretrizes que, por exemplo, considerem os profissionais da informação intermediários estratégicos, agentes de promoção da “cidadania eletrônica”. No entanto, políticas são diretrizes, só ações concretas põem políticas ao serviço da sociedade. Para essas ações, a vontade política se faz necessária. Essas considerações podem ser inferidas dos dois trabalhos de Muir e Oppenheim (2002)

Outra descoberta importante é que nenhum desses autores, na produção que aparece na LISA, tem o tema como linha de pesquisa acadêmica. Parecem ser, portanto, esporádicos. Esses trabalhos eram os únicos sobre o tema que constavam na base. Com o relatado, chega-se a importante constatação para a continuidade do Projeto Infogov: a linha de pesquisa é de vanguarda e promissora. Ainda mais o seu aspecto empírico na cidade de Salvador.

A importância do empirismo do Infogov pode ser justificada com o trabalho de Choudrie; Weerakkody e Jones (2005). Eles discutem inclusão digital e governo eletrônico para apresentar uma pesquisa empírica comparativa entre uma zona urbana e outra rural no Reino Unido. Constatam que certas regiões e grupos estão em estado de exclusão e provavelmente não sairão dele. Deve ser salientado, que são dados recentes de um país classificado como desenvolvido.

Outro trabalho que reforça a importância do empirismo é o de Kuk (2003). Ele se refere à relação inclusão digital e governo eletrônico, demonstrando estatística de uso e análise dos *websites* dos governos locais, por região no Reino Unido. Declara que as páginas são medíocres em termos de conteúdo para o cidadão e organizadas em função da estrutura dos governos e não das necessidades de informação dos cidadãos. Correlaciona a estatística de acesso com a qualidade dos *websites* e aponta que há uma ligação direta entre a quantidade de oferta de serviços e informação e a quantidade de acesso e uso. Constatam que a proposta de nivelar o acesso aos vários grupos sociais é mais retórica do que realidade.

O trabalho de Borges (2005), que estudou as páginas do Portal do governo federal, comprovou a falta de atenção às necessidades dos cidadãos. Constatou o verdadeiro labirinto que é recuperar uma informação, particularmente as de cunho utilitário. Com isso, pode-se finalizar com a referência ao trabalho de Evans e Yen (2005). Eles discutem o potencial crescimento da eficiência e benefícios da implementação do governo eletrônico nos Estados Unidos e na comunidade internacional e constatam que governo eletrônico pode ampliar a exclusão digital. Portanto, considera-se que o Projeto tem justificativa fundamentada e que deve continuar se servindo do Projeto de Revisão da Literatura.

O MÉTODO EMPÍRICO

Com a intenção de cobrir a cidade de Salvador, na sua totalidade, foi estabelecido um critério: começar pelos bairros mais representativos da realidade da cidade, onde mais de 80% da população é da cor negra e, visivelmente, em estado de exclusão social. Assim, a escolha contempla os seguintes critérios: periférico, de alta densidade populacional, com predominância da população em estado de exclusão social ou de classe sócio-econômica

definida como baixa ou médio-baixa. Definido o bairro, de acordo com o critério, três etapas são sempre seguidas:

1- Mapeamento das organizações que propiciam acesso às tecnologias de informação e comunicação. São utilizadas como fontes de informação: a) as páginas dos programas de inclusão digital do governo federal, como o Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC); b) páginas do governo do Estado da Bahia, do Programa Identidade Digital; c) página da Secretaria da Educação Estadual; d) páginas de associações de bairro; e) Associação Brasileira de Organizações não Governamentais (Abong); f) conhecimento empírico de moradores do bairro e de alunos do ICI; g) percorrendo o bairro a pé.

2- Seleção das organizações que desenvolvem programas ou ações de inclusão digital;

3- Entrevistas, com roteiro semi-estruturado, com os responsáveis pelos programas de inclusão digital dessas organizações. Desse roteiro, para efeito dos resultados aqui apresentados, selecionou-se os seguintes pontos dos que foram indagados aos responsáveis por cada organização: 1- Conhecimento sobre o que é governo eletrônico; 2- Conhecimento do Portal do Governo Federal Brasileiro; 3- Conhecimento dos tipos de informação disponíveis no Portal; 4- Utilização do Portal como exercício de acesso à informação nas práticas de inclusão digital.

Na apresentação dos resultados, os nomes dos responsáveis entrevistados e os nomes das organizações não são referenciados, de acordo com compromisso de preservação da privacidade, assumido no momento das entrevistas. Para designar as organizações é utilizada a sigla ORG, seguida de um número arbitrário dado a cada uma. Essas entrevistas foram realizadas nos meses de maio e junho de 2004; outubro e novembro de 2005.

OS RESULTADOS

Os resultados da abordagem às organizações são apresentados aqui em dois blocos: as selecionadas dos bairros centrais e adjacentes, Centro Histórico-Pelourinho e Liberdade, que fizeram parte de uma única etapa do projeto e em seguida as entrevistadas no bairro das Cajazeiras, que é um bairro periférico.

Centro Histórico-Pelourinho e Liberdade

Esses bairros, apesar de estarem na região do centro histórico de Salvador, a primeira vista fugindo do critério de prioridade, concentram uma grande população na linha da pobreza, ou abaixo dela, e por isso há várias organizações do terceiro setor (OTs) atuando nessa região. Nelas foram selecionadas sete, pelo critério de estarem fazendo inclusão digital, de acordo com elas mesmas: Centro Cultural Gandhi Mirim, Associação Cultural Bloco Carnavalesco Ilê Aiyê, Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, Organização de Auxílio Fraternal (OAF), Projeto Cultural Odara, Escola Criativa Olodum, Instituto Cultural Steve Biko. Os resultados a seguir estão arranjados de acordo com o método.

1- Conhecimento sobre o que é governo eletrônico

ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG 4	ORG 5	ORG 6	ORG 7
Não	Não	Não, mas tem idéia	Não	Não	Sim	Já ouviu falar

Dos sete responsáveis por essas organizações, quatro nunca tinham sequer ouvido falar e não tinham idéia do que se trata; o da ORG 3 disse não ter ouvido falar, mas deduziu ser um serviço de resposta do governo por e-mail: “*Governo Eletrônico é o governo em que a máquina recebe todas as informações e tem alguém do lado de lá para retornar*”. Somente o

da ORG 6 afirmou ser a disponibilização de serviços do governo por meios eletrônicos. O da ORG 7, ouviu falar, imagina que seja uma forma do governo disponibilizar informações, mas nunca entrou nos detalhes, segundo palavras dele.

2- Conhecimento do Portal do Governo Federal Brasileiro

ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG 4	ORG 5	ORG 6	ORG 7
Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não

Dos sete entrevistados, quatro afirmaram conhecer o Portal. Interessante que os da ORG 1, 2 e 4, que não tinham idéia do que seja governo eletrônico, afirmaram conhecer o Portal. O representante da ORG 6, que respondeu afirmativamente à questão anterior e definiu de maneira correta governo eletrônico, não conhece o Portal, assim como o da ORG 7, que tinha alguma idéia.

O Portal de Serviços e Informações do Governo Federal parece ser mais conhecido que o programa de governo eletrônico e não é relacionado com ele. Quando a entrevistadora mencionava o “portal do governo” ou quando relacionava algumas informações disponíveis no Portal, quatro dos entrevistados conseguiram estabelecer alguma relação, ainda que bem geral, como o representante da ORG 4, que disse saber que se tratava de um serviço público, com página na Internet.

3- Conhecimento dos tipos de informação disponíveis no Portal

ORG 1	Sítios e serviços do governo estadual: Bahiatursa e SAC
ORG 2	Informações necessárias para benefícios para a organização
ORG 3	Informações de órgãos públicos
ORG 4	Não se lembrava
ORG 5	Não sabia
ORG 6	Pregão eletrônico; orçamento participativo e alistamento militar
ORG 7	Não tinha certeza, mas deduzia que fossem informações do governo

Relacionando as respostas desta questão com a anterior, dos quatro que afirmaram conhecer as páginas do governo federal, os da ORG 2 e 3 relacionaram informações como certidões e registros, orçamento público e informações de interesse administrativo da organização: *Hoje, para qualquer documentação, nós temos que entrar no ponto gov, para consultar a documentação que é necessária para aqui* (ORG 2, “sic”); *A gente usa muito. Eu uso muito em relação ao que envolve os benefícios que a gente pode tirar do governo e informações sobre orçamento participativo do governo. Porque é nosso papel reivindicar as verbas de interesse da população* (ORG 3, “sic”);

O responsável da ORG 1 mostrou-se pouco seguro e citou informações oriundas do Governo do Estado da Bahia, como o SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e a Bahiatursa; o da ORG 4 afirmou já ter visitado o Portal, mas não conseguia lembrar do tipo ou quais informações poderiam ser encontradas. Relatou que entrou no *site* havia cerca de dois anos, lembrava-se que tem tom predominante em verde, mas na época não considerou as informações úteis para o trabalho que desenvolve e não voltou a visitá-lo. A ORG 6, disse saber da existência do Portal, mencionou alguns serviços que sabia estarem sendo disponibilizados pela Internet, mas o Portal em si ainda não havia sido visitado.

4- Utilização do Portal como exercício de acesso à informação nas práticas de inclusão digital

Todos responderam negativamente a essa questão. Nenhum deles havia pensado nessa possibilidade. Somente o responsável da ORG 6 demonstrou interesse em explorar melhor o Portal e a partir da entrevista utilizar nas suas práticas. Os que buscam informação no Portal fazem-no apenas para fins administrativos:

“No curso não [utilizamos informações do Portal]. Nós da equipe, qualquer coisa que nós queremos do ponto gov, todos os documentos que nós precisamos, por exemplo, da Sefaz (Secretaria da Fazenda do Governo da Bahia), do Governo Federal, da Bahiatursa, nós utilizamos através do Portal, da Internet. No cursinho nada” (ORG 2, “sic”).

“O Portal do Governo não é usado no processo de inclusão digital, apenas para uso administrativo, na inscrição em projetos para uso de verba pública em programas de incentivo cultural da instituição” (ORG 3, “sic”)

Dentre os motivos para a desconsideração do Portal e suas informações na prática de inclusão digital podem ser destacados: total desconhecimento (ORGs 1 e 5); não havia pensado na possibilidade, mas pretende verificá-la no futuro (ORG 6); considera que as informações disponibilizadas por órgãos públicos podem ser condicionantes do pensamento e, por isso, não são interessantes para o processo de inclusão: *“É necessária uma análise crítica dos benefícios e malefícios do que se encontra na Rede. Nem tudo é verdade”* (ORG 4, “sic”); o acesso à Internet é direcionado para sítios que vão ao encontro dos interesses do grupo que, na opinião do entrevistado, são aqueles que tratam da causa negra (ORG 3); o acesso à Internet ocupa um papel secundário no processo de inclusão e os alunos não chegam a usá-la para busca de informações: *“No cursinho nós damos apenas uma base elementar da Internet”* (ORG 2)

Bairro das Cajazeiras

O bairro das Cajazeiras é um conjunto popular situado na periferia de Salvador. É densamente povoado, por cerca de 500 mil pessoas, situadas nas faixas das classes baixa e média-baixa, além de caracterizar-se como uma unidade sócio-econômica bastante independente da própria cidade. Quase todos os serviços e produtos necessários à vida cotidiana podem ser encontrados dentro do próprio bairro: centro de saúde, maternidade, escolas municipais de 1º e 2º graus, Farmácia do Povo (iniciativa do governo federal), Administração Regional (AR) - que é responsável, por exemplo, pelo cadastramento das famílias no programa do governo federal Bolsa Escola, etc.

No mapeamento foram localizadas no total seis organizações: Fundação Bradesco; Centro Integrado de Ação Social (CIAS); Centro de Inclusão Digital (CID); o Infocentro do Programa de Inclusão Digital do Governo do Estado da Bahia, denominado Identidade Digital, localizado no Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), a Escola Edvaldo Brandão e a Escola de Primeiro Grau Ana Bernardes, como pontos de acesso do Programa Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC).

O GESAC, é uma iniciativa do governo federal, coordenado pelo Ministério das Comunicações e pretende atuar na questão da inclusão digital no Brasil. Tem por objetivo universalizar o acesso da população de baixa renda à Internet, de forma gratuita, promovendo o acesso a informações e aos serviços do governo, como forma de manter permanente a presença do poder público na vida do cidadão. Mais três ministérios estão arrolados como participantes desse esforço: o da Defesa, o da Educação e o do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, de acordo com as Portarias Interministeriais, nº 330 MC-MESA, nº 138 MC-MD; nº 122 MC-MEC, todas de 2003, e disponíveis na sua página na Internet. (<http://www.idbrasil.gov.br>)

Ele prevê o acesso à Internet por meio de conexão via satélite e é voltado para beneficiar inicialmente as comunidades com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), onde o acesso a Internet por meio da banda larga não possa ser efetivado devido às redes de telecomunicações, e por fim, as comunidades que já promovem atividades comunitárias culturais apoiadas nas TICs. Assim, imaginou-se encontrar nessas escolas dois pontos que atenderiam à expectativa da pesquisa, de encontrar organizações trabalhando na relação inclusão digital – governo eletrônico, numa região carente em termos sócio-econômicos.

Ainda durante a fase de mapeamento, as duas escolas foram visitadas e constatou-se as placas indicativas do GESAC, cujos responsáveis foram procurados em seguida. Surpreendentemente, segundo as pessoas consideradas os responsáveis, as antenas para conexão à rede, via satélite, foram instaladas, porém nenhum treinamento foi oferecido, como também não há manutenção das máquinas. Essas pessoas disseram desconhecer o caráter público do acesso à Internet no programa, e afirmaram não ter condições de atender o acesso de toda a população do bairro, devido à falta de manutenção dos equipamentos e de profissionais capacitados para auxiliar os usuários.

Embora o programa GESAC preveja o acesso irrestrito da comunidade à Internet e às informações de governo, tornando transparente sua atuação, os pontos localizados não têm atuado nesse sentido. Apesar dos objetivos definidos pelo governo para o atendimento à comunidade carente, como forma de promoção da inclusão social e digital, no momento os equipamentos só têm sido utilizados pelos alunos das escolas e de forma precária, segundo os respondentes.

Dessa forma, somente três organizações participaram das entrevistas: Centro Integrado de Ação Social, Fundação Bradesco e Centro de Inclusão Digital. Deve ser salientado, que ao contrário das organizações contatadas nos bairros Centro Histórico-Pelourinho e Liberdade, só depois de algumas tentativas frustradas elas aceitaram participar da pesquisa. Além disso, o bairro é de difícil acesso, por ser distante e com meios de transportes precários. A apresentação dos resultados, a seguir, também segue o método.

1- Conhecimento sobre o que é governo eletrônico - Nenhuma das três organizações tinha conhecimento claro do que é Governo Eletrônico. Apenas em uma delas (ORG 1), o entrevistado afirmou já ter lido algo em revistas. *“Eu não tenho essa informação correta de governo eletrônico... discussões de um plano de governo voltado para essa área de comunicação, de software livre [...] Deve ser uma MP [Medida Provisória] do governo federal, administrando a questão da informação é isso aí, eu poderia interpretar isso”*. Nas outras duas organizações, os entrevistados nunca sequer ouviram falar em Governo Eletrônico.

2- Conhecimento do Portal do Governo Federal Brasileiro - Os três representantes responderam não conhecer.

3- Conhecimento dos tipos de informação disponíveis no Portal - Como não conheciam o Portal do Governo Federal não sabiam responder a esta questão. Um deles citou o Portal do governo estadual e lembrou-se da Secretaria de Ciência e Tecnologia.

4- Utilização do Portal como exercício de acesso à informação nas práticas de inclusão digital - Esta questão obviamente também foi negativa, já que não conheciam o Portal.

ANÁLISE E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Da avaliação do conjunto dos resultados obtidos é possível inferir, que a relação efetiva inclusão digital e governo eletrônico no Brasil ainda está longe de acontecer. Aqueles que, no momento, parecem ser os atores principais de inclusão digital, porque mais próximos das comunidades carentes, desconhecem o governo eletrônico, não relacionam inclusão com acesso a informação, menos ainda de governo. Eles não usam de maneira corriqueira, cotidiana, nem para as atividades deles mesmos. As ações denominadas de inclusão, apenas treinam de forma mecânica no uso da máquina. Não são ações de cunho político-social.

Essa situação contrasta com os discursos governamentais, de que há uma aposta constante na parceria com organizações da sociedade civil, para cobrir a lacuna entre disponibilização de informação pública e o acesso efetivo pela população. No documento que faz o balanço dos 2 anos de Governo Eletrônico, consta que a “articulação de parcerias com a sociedade, em ações voltadas para a inclusão digital, tem sido buscada de forma ativa, em consonância com diretrizes e recomendações discutidas em fóruns públicos” (BRASIL, 2002).

Entretanto, como se constata, as organizações da sociedade civil não vêm propiciando acesso a informações do governo eletrônico porque nem o conhecem. Também não há campanhas de divulgação massiva do Portal e das suas possibilidades de acesso a informações que são muito úteis para as pessoas, particularmente àquelas que estão em regiões afastadas das facilidades urbanas. Não há uma ação concreta para isso. Também não são implantadas, de forma efetiva, as alardeadas instalações físicas para o acesso às máquinas e à rede, como visto no caso do GESAC no bairro das Cajazeiras.

Assim, como colocam Aun e Câmara (2005, p. 162), “os programas governamentais não estão alinhados com uma política de informação”, ou de inclusão ou de Acesso Universal, que deveria ser a matriz para todas as outras. Os programas de inclusão, por sua vez, distribuídos nas esferas municipal, estadual e federal não se integram em um movimento uniforme e coeso. O governo eletrônico precisa da inclusão digital para se estabelecer. Além disso, a inclusão digital pressupõe a formação de cidadãos atuantes, com as habilidades para o acesso e uso da informação pública. E este tipo de informação é a base sobre a qual operam os programas de governo eletrônico.

Frente a essa realidade de exclusão, ou de falta de competência informacional constatada nesta pesquisa, é pertinente concluir com uma observação sobre os cursos formadores de profissionais da informação e uma nova responsabilidade com os seus formandos e com a própria sociedade: a de estimular a competência informacional dos próprios alunos e incentivá-los para ações de educação para a competência informacional, por exemplo com agentes que trabalham na perspectiva da inclusão digital. Familiarizados com acesso a fontes de informação, como devem ser esses profissionais, eles têm potencial para mostrar os “caminho das pedras”, que podem ser em ações de extensão universitária. Podem ser agentes de transformação social fechando a tríade pesquisa-ensino-extensão. Ações desse tipo estão nas metas do Gepindi.

REFERÊNCIAS

AUN, Marta Pinheiro; CÂMARA, Mauro Araújo. A inserção social através de telecentros: notas de pesquisa. **Liinc em Revista**, v. 1, n.2, set., p. 148-165, 2005. Disponível em <http://www.liinc.ufrj.br/revista>. Acesso 13 out. 2005.

BARRETO, A.. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n.3, 1996.

BERRYMAN, J. E-government: issues and implications for public libraries. **Australian Library Journal**; v. 53, n.4, Nov,p.349-359,2004.

BORGES, J.,. **Inclusão digital e governo eletrônico**: conceitos ligados pelo acesso à informação. 211p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Instituto de Ciência da Informação). Bahia, Salvador, 2005.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **2 anos de Governo Eletrônico**: balanço de realizações e desafios futuros. Brasília: 2002.

BRASIL. Comitês Técnicos de Governo Eletrônico. **Relatório Consolidado**. Brasília: 2004.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez.. 2003

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CHOUDRIE, J.; WEERAKKODY, V; JONES, S.. Realising e-government in the UK: rural and urban challenges. **Journal of Enterprise Information Management**, v. 18, n.5, p.568-585, 2005.

COMITÊ Gestor da Internet no Brasil, 2005. **Pesquisa Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) Domicílios – IPSOS, agosto/setembro 2005**. Disponível em: <<http://www.nic.br/indicadores/usuarios/index.htm>> Acesso em: 3 fev. 2006.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003

EVANS, Donna; YEN, David C. E-government: analysis for implementation: framework for understanding cultural and social impact. **Government information Quarterly**, v.22,n.3, p.354-373,2005

GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO. **Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília, 2000. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br>> Acesso em: 20 jun. 2004>

HIGH-LEVEL COLLOQUIUM ON INFORMATION LITERACY AND LIFELONG LEARNING. 2006, Alexandria. **Report of a Meeting**., Alexandria: UNESCO; IFLA; NFIL, 2006.

KUK, George. The digital divide and the quality of electronic service delivery in local government in the UK. **Government information Quarterly**, v.20, n.4,p.353-363, 2003.

MOORE, W. Supporting learning in the Gorbals. **Information Scotland**; v.3,n.2, Apr.,p.10-11,2005.

MUIR, A; OPPENHEIM, C. National Information Policy developments worldwide. 2: Universal access: addressing the digital divide. **Journal of Information Science**, v.28,n.4, p.263-73,2002.

SANTOS, R. S. A inclusão digital requer novo pacto social entre governos e sociedade. **Inclusão Social**, Brasília, v.1, n.1, p.24-27, out.2005. Disponível em: <<http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=1&layout=html>> Acesso em: 27 jan. 2005

SEALY, W. U. Empowering development through e-governance: creating smart communities in small island states. **International Information and Library Review**, v. 35, p. 335- 358, 2003.

SILVA, H. P. et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34,n.1, jan./abr., p.28-36, 2005.

SILVA, L. J. O. L., A Internet – a geração de um novo espaço antropológico. In: **Biblioteca on-line de Ciências da Comunicação**, 2001. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/silvalidiaoliveira-Internet-espaco-antropologico.html>>

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília:Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

UHLIR, P.F. **Orientaciones sobre Políticas para la elaboración y promoción de información oficial de domínio Público**. Paris: UNESCO, 2004.

WEERASINGHE, S. Revolution within the revolution: the Sri Lanka attempt to bridge the digital divide through e-governance. **International Information and Library Review**, v.36, n. 4, Dec.,p.319-327, 2004

AGRADECIMENTOS

As autoras agradecem ao CNPq/Edital Universal/2004; Fapesb (bolsa mestrado 2004-2005) e ao Programa Pibic/UFBA/CNPq e Pibic/UFBA/Fapesb (2005-2006).