

Governo Eletrônico e Informação Utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital^[1]

Helena Pereira da Silva^[2]
Jussara Borges de Lima^[3]

Resumo

O governo federal vem empregando esforços no sentido de implementar o Governo Eletrônico. A meta é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações e incrementando a participação cidadã. Para isso, criou o Portal de Serviços e Informações de Governo, <http://www.e.gov.br/>, que pretende atender o cidadão com informações de caráter utilitário, contribuindo para a inclusão digital. No entanto, navegar nas páginas da Rede Governo necessita de intermediação para “iniciar” os cidadãos na busca de informações que vão promover melhoria da qualidade de vida. Foi a partir dessas considerações que se promoveu uma pesquisa entre organizações que trabalham na perspectiva da inclusão digital em Salvador-BA, para saber seu grau de conhecimento sobre Governo Eletrônico, o uso do Portal e, se em suas práticas de inclusão digital, promovem o acesso a essas informações.

Palavras-chave

Governo Eletrônico; Informação Utilitária; Inclusão Digital

INTRODUÇÃO

A humanidade está presenciando uma fase de transição, do paradigma industrial, baseado no capital, para um paradigma da informação. O fluxo contínuo de informações passa a ser o vetor do processo de transformação da sociedade, de características industriais para uma sociedade do conhecimento, que tem a informação como insumo básico e seu acesso potencializado pelas tecnologias da informação e comunicação (TICs). Como principal elemento representante dessa conjunção – informação e TICs – está a Internet, que

definitivamente, revolucionou os conceitos de tempo e espaço pela conectividade e interatividade em tempo real. É uma revolução que vem modificando de maneira definitiva o trabalho, a educação, as formas de lazer, a própria organização da sociedade e, conseqüentemente, a ação governamental e as relações entre estado e o indivíduo cidadão.

O “mundo incomensurável de informação” e as possibilidades, cada dia maior, de disseminação e acesso a esse mundo, é um fator que deve ser considerado em todas as atividades humanas. Ele não deve ser negligenciado como colocam Ronca & Costa (2002).

Para esses autores, a grande rede de redes está se tornando o próprio *espaço comum do conhecimento*. Ela vem prometendo a verdadeira democracia cognitiva, que é a democracia do acesso à informação e aos conhecimentos. Lévy (1999), citado pelos autores acima, afirma que isto nos levará de uma educação e uma formação estritamente institucionalizadas, para uma situação de troca generalizada dos saberes, de ensino da sociedade por si mesma, de reconhecimento autogerido, móvel e contextual das competências.

O grande desafio é como tornar a Internet democrática e útil para todos na decantada Sociedade do Conhecimento. Isso implica em trabalhar em prol da inclusão digital, cujo conceito prevê esforços para que as populações menos favorecidas possam adquirir habilidades necessárias para sua utilização com efetividade. Claramente, a exclusão digital aprofunda a exclusão sócio-econômica. Contra isto, a solução é incluir camadas crescentes, sucessivas e concomitantes da população no acesso ao mundo digital, tanto no âmbito do contato físico e utilização básica, quanto nas informações disponíveis na Internet. Em articular, o acesso à informação utilitária que, de acordo com Barreto (1994) é aquela utilizada para suprir necessidades básicas de indivíduos ou grupos.

O acesso a esse tipo de informação na Internet é condição da Sociedade do Conhecimento e pode se constituir num fator de inclusão social e promoção da cidadania.

Como coloca Barreto (1994,2002), o acesso e o uso da informação devem servir de instrumentos modificadores da consciência do homem. A informação, quando adequadamente apropriada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de saber do indivíduo; traz benefícios para seu desenvolvimento e para o bem-estar da sociedade em que vive.

Preocupados em inserir seus cidadãos nessa sociedade, os governos no mundo todo vêm procurando estabelecer seus Programas para uma Sociedade da Informação (SOCINFO). O Brasil vem acompanhando essa tendência e no seu livro verde SOCINFO reconhece que parte das desigualdades entre pessoas e instituições é resultado da “assimetria no acesso e entendimento da informação” disponível, o que define a capacidade de agir e reagir de forma a usufruir seus benefícios. Ou seja, a estrutura vigente de poder gera assimetrias que precisam ser consideradas para que as novas tecnologias informacionais não venham agravar o *apartheid* social, e sim reduzir as desigualdades pelo aumento de oportunidades. Daí a decisão do governo de intervir no processo. (Silveira, 2000). Dessa forma, falar de inclusão digital requer falar de acesso a informação na Internet e fatalmente de intermediação. É necessário que os que estão em situação de exclusão digital recebam orientações objetivas, não só quanto ao manuseio da máquina, mas, também, de onde buscar informação para melhoria da qualidade de vida. Aí é que se vislumbra a atuação de organizações que estão trabalhando com o objetivo de “incluir digitalmente”. O SOCINFO brasileiro preconiza a Universalização de Serviços para a Cidadania, que significa conceber soluções e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infra-estrutura de acesso até a formação do cidadão, que, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis na rede. Nesse sentido, essa proposta traz como inerente ao conceito de inclusão digital, não só a aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet, mas, também, a capacitação para utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania. Essa ação é denominada pelo Programa de alfabetização digital.

A universalização do acesso à informática e à Internet é um dos principais desafios do Governo Eletrônico (*eGov*), que vem se implantando desde o ano 2000, e que pretende promover benefícios de qualidade de vida e de cidadania por meio do acesso às informações.

Como uma das principais diretrizes para sua implementação, o *eGov* Brasil coloca: **Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico.** Mais que uma diretriz, inclusão digital é uma questão estratégica, já que sem acesso a informação não há governo eletrônico.

O Portal de Serviços e Informações da Rede Governo Brasileiro representa a principal iniciativa do Governo no sentido de democratizar o acesso à informações para o cidadão e se estabelecer como governo eletrônico. O Portal disponibiliza uma série de informações e serviços que visam facilitar a vida do cidadão, centralizando as informações em um único lugar e desburocratizando as transações com o governo. No entanto, acessar essas informações não é um processo fácil, muitas vezes nem mesmo para quem tem familiaridade com o uso das TICs. É preciso ter habilidades de acesso a informação no labirinto que pode se constituir um sítio na Internet.

Para preencher a lacuna do acesso à informação, o Governo parece apostar na atuação de organizações da sociedade civil organizada, em especial as do Terceiro Setor que, por estarem inseridas em comunidades em situação de exclusão, logo perceberam a necessidade e vêm direcionando esforços em ações denominadas de inclusão digital. Entretanto, não se sabe se a compreensão de inclusão digital está em sintonia para ambos os atores, se essas organizações estão desenvolvendo competências que permitam ao usuário da Internet obter informações e serviços de valor e, em particular, se estão aproveitando as informações disponibilizadas pelo Portal do eGov nas suas tentativas de inclusão digital. Se elas mesmas conhecem a potencialidade do Portal quanto a informações de cunho utilitário ou mesmo se conhecem o que significa e o alcance dessa nova realidade de interação entre cidadãos e governo.

Essas são questões instigantes que mobilizaram a elaboração de um projeto de pesquisa sobre a relação: acesso a informação utilitária disponibilizada pelo Governo Eletrônico e ações de inclusão digital. O projeto pretende um estudo exploratório em organizações do Terceiro Setor que trabalham com o conceito de inclusão digital na cidade e Salvador-BA, com os objetivos: - Traçar um quadro da situação de inclusão digital/acesso à informação de Governo Eletrônico, pelas organizações que trabalham com inclusão digital na cidade de Salvador. Este texto é, portanto, uma comunicação de pesquisa, que está ainda em sua fase de resultados preliminares. Para isso, são colocados, a seguir, os pontos da fundamentação teórica que embasam o trabalho, a metodologia adotada na pesquisa e, por fim, esses resultados preliminares.

GOVERNO ELETRÔNICO

Governo eletrônico diz respeito à “contínua otimização da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da administração pública pela transformação das relações internas e externas por meio da tecnologia, da Internet e dos novos meios de comunicação” (Gartner Group apud Ferguson, 2002).

Para Ferguson (2002), qualquer definição de governo eletrônico e a análise de seus progressos precisam incorporar três componentes:

A governança eletrônica (e-Governance) – que compreende a união dos cidadãos, pessoas-chave e representantes legais para participarem junto ao governo das comunidades por meios eletrônicos. Nesse sentido, governança eletrônica incorpora a democracia eletrônica;

A prestação eletrônica de serviços – que garante a prestação de serviços do governo por meio eletrônico;

O papel do governo na criação de Sociedades de Conhecimento – transformando as sociedades para explorar o conhecimento de modo a, através do uso de TICs, obter uma vantagem competitiva.

É grande a movimentação dos governos no mundo todo para o e-Gov. Vários países vêm empreendendo esforços no sentido de utilizar a Internet para tornar a burocracia governamental mais ágil, procurando acompanhar a velocidade e agilidade do setor privado, além de se aproximar mais do indivíduo cidadão procurando tornar seus serviços mais efetivos. (Burocracia versus Internet, 2000).

Parece haver um entendimento internacional de que este é o caminho para dinamizar a relação entre governo e cidadãos e promover a democratização do século XXI, cunhada de democracia eletrônica.

A Inglaterra no seu portal de governo UK Online pretende colocar 100% de todos os serviços públicos na WWW até 2005. Isso significa que os cidadãos poderão conduzir praticamente todas as transações oficiais a partir de qualquer computador com conexão direta.(Burocracia versus Internet, 2000).

Em Singapura, eCitizen, um portal, que existe desde 1999, permite que os usuários preencham uma declaração policial ou se candidatem a alugar um apartamento do governo, entre outras coisas. O país vem mostrando o empenho de organizações governamentais e não governamentais em transformar Singapura em um centro informacional, na tentativa de passar de uma economia baseada no trabalho para uma economia baseada no conhecimento.(Chaudhry, Al-Hawamdeh, 1999; Burocracia versus Internet, 2000)

Ainda em Singapura, o projeto TIARA (Timely Information for All) – é um esforço colaborativo entre o Conselho Nacional de Computação e o Conselho Nacional de Bibliotecas, que criou um portal na Internet para atender a todo o tipo de necessidade de informação dos cidadãos em todos os aspectos da vida. No contexto desse país, os benefícios da Internet, como ferramenta de comunicação, de fontes de informação, de disseminação da informação, que contribui para o desenvolvimento econômico e social do país, foram competitivamente considerados. Está havendo um esforço concentrado para se instalar “uma cultura do uso da tecnologia de informação e da Internet” por toda a nação, e as bibliotecas estão sendo chamadas a serem as difusoras desse processo. (Chaudhry, Al-Hawamdeh, 1999)

Na medida em que o Estado amplia os mecanismos de participação popular, torna transparente suas ações, propicia maior controle social, melhora a prestação de serviços e os estende a todos cidadãos, tem-se um Estado mais democrático. É neste sentido que entra a Internet, como um canal de interação entre sociedade e governo. O meio tecnológico por si não basta para criar a participação ou o controle social, mas pode facilitar sua realização ao se criarem os mecanismos para tal. O governo precisa cada vez mais da participação da sociedade para legitimar suas decisões em defesa dos interesses nacionais perante a comunidade internacional. Quanto maior a percepção da sociedade sobre a transparência

administrativa e a possibilidade de controle social, melhores as chances de apoio e recursos para a própria justificação do Governo Eletrônico.

É a relação com os cidadãos que sustenta o e-governo. Se a população não o conhece, não o utiliza ou não percebe valor em seus serviços, o programa perde a razão de ser. Trata-se de uma via em mão dupla: o e-governo procura ir ao encontro das necessidades do cidadão em termos de informações e serviços, mas precisa do acesso e participação para justificar e manter sua existência; o cidadão, por sua vez, em diversos momentos da sua vida, precisa dos serviços e informações do Governo, mas para utilizá-los precisa conhecer as possibilidades oferecidas através dos meios eletrônicos.

No Brasil, apesar de ainda ter a maioria da população não conectada a rede, o governo federal vem, ao longo dos últimos quatro anos, empregando esforços no sentido de implementar o Governo Eletrônico, a exemplo de outros países. A proposta é promover as novas formas eletrônicas de interação entre o governo e o cidadão, fomentando a já citada universalização do acesso aos serviços, a transparência das suas ações, a integração de redes e o alto desempenho dos seus sistemas. A universalização dos serviços tem como diretriz estimular o acesso à Internet seja individual, público, ou ainda coletivo e comunitário. A meta é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações, e incrementando a participação cidadã.

Dentre os objetivos de longo prazo do Programa, três são de especial interesse sob o ponto de vista deste estudo:

1. oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidades de acesso;
2. ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
3. estímulo ao acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias; (ALMEIDA, 2003, p.1).

A explicitação desses objetivos demonstra que o Governo reconhece o acesso à informação e serviços por meio da Internet como meio de melhoria da qualidade de vida e exercício da cidadania.

O termo “governo eletrônico” é mais que prestação de serviços e informações ao cidadão através de meios eletrônicos, mas é neste foco que as atenções, esforços e recursos têm sido direcionados em sua maioria. Da mesma forma, outros meios eletrônicos prestam-se a esse fim, como telefones fixos e móveis, *paggers* e TV digital, mas a Internet destaca-se como o mais utilizado. O Portal de Serviços e Informações de Governo, por sua vez, é o produto que alcançou maior visibilidade entre os projetos de e-governo.

PORTAL DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DE GOVERNO E INFORMAÇÃO UTILITÁRIA

Os portais são os novos canais de prestação de serviços, informações e comunicação entre cidadãos e seus governos. Os benefícios para os cidadãos estão na disponibilização de serviços e informações em tempo integral, durante todos os dias da semana, sem necessidade de deslocamentos, com ganhos de qualidade, rapidez no acesso e tempo de execução. Para o governo, os ganhos estão na capacidade de atendimento ampliada, custos reduzidos e melhoria na transparência de suas ações.

No Brasil, em resposta ao primeiro objetivo de longo prazo do Governo Eletrônico: oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, o Portal de Serviços e Informações de Governo tem disponibilizado acesso a uma ampla gama de serviços que vão de informações simples ao pagamento de impostos.

O Portal representa hoje a principal iniciativa do Governo no sentido de democratizar o acesso a informações para o cidadão, centralizando-as em um único lugar e simplificando as transações com o governo. É a aposta do Governo para uma maior interação com a sociedade, colocando-se ao alcance de todos e aumentando a participação cidadã.

Está por se fazer, entretanto, uma melhor integração entre os diferentes níveis e esferas de governo. Muitos serviços foram “transportados” do meio convencional para o digital sem mudanças substanciais. Governo eletrônico, entretanto, pressupõe redefinição da relação entre governo e cidadão, com apresentação dos serviços e informações de acordo com o

interesse do usuário e não sob a forma de organização do órgão público. Ao indivíduo que deseja abrir uma empresa, por exemplo, não interessa os diversos órgãos governamentais que tratam da ação; interessa que num só lugar, da forma mais ágil e eficiente possível, esteja tudo o necessário para esse fim. A integração, certamente, é um desafio que passa por barreiras técnicas e políticas. (CHAHIN, 2004).

Segundo comunicação de Patrícia Pessi (2004)⁴ “o Portal Rede Governo possui cerca de 1.300 serviços e 9 mil tipos de informações”, das quais, como consideração desta pesquisa, grande parte podem ser caracterizadas como utilitárias.

O conceito de informação utilitária, neste trabalho, está de acordo com Barreto (1994), que caracteriza a informação traçando um paralelo com a pirâmide de Maslow. Informação utilitária é aquela utilizada para suprir necessidades básicas de indivíduos ou grupos. Caracteriza-se por responder questões relacionadas à alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação, etc.

Considerando que é a capacidade de acesso e apropriação de informações relevantes para seu contexto social que leva o indivíduo a desenvolver a consciência crítica motivadora para a busca de mudança e exercício da cidadania, para o indivíduo em situação de exclusão, essa informação relevante possivelmente será, em parte, aquela caracterizada como utilitária.

Efetivamente, o acesso à informação na Internet parece ser condição para a Sociedade do Conhecimento e pode se constituir num fator de inclusão social e promoção da cidadania.

Como coloca Barreto (1994, 2002), o acesso e o uso da informação devem servir de instrumento modificador da consciência do homem. A informação quando adequadamente apropriada, produz conhecimento e modifica o estoque mental de saber do indivíduo; traz benefícios para seu desenvolvimento e para o bem-estar da sociedade em que ele vive. Se esse contexto parece apresentar infinitas oportunidades, é uma realidade que ainda não chegou para todos. Nunca houve tanta informação disponível, mas essa crescente

disponibilização não tem se refletido no seu acesso e uso pela população em geral. Embora seja possível observar o aumento do acesso às novas tecnologias de comunicação e informação (NTCIs), esse acesso continua ainda muito concentrado entre aqueles poucos privilegiados que podem pagar pelos bens e serviços necessários para o acesso à Internet. Coloca-se ainda como desafio o despreparo geral para se lidar com a grande quantidade de informação disponível. Frente à Internet, o indivíduo muitas vezes sente-se incapaz de selecionar, no “oceano” de informações, aquilo que efetivamente lhe é relevante.

A exclusão digital, portanto, parece ser um problema bem mais amplo que o não acesso aos recursos físicos para uso da rede, mas remete ao despreparo para acessar e usar informações desse meio e em última análise à precariedade da educação que não propicia o desenvolvimento da autonomia para a busca da informação. Instala-se, então, um círculo vicioso entre exclusão digital e social: sem acesso aos recursos econômicos e educacionais para utilizar-se dos benefícios do mundo digital, o indivíduo enfrenta dificuldades para inserir-se socialmente.

Essa situação reflete-se também no acesso ao Portal. As primeiras avaliações apontam um considerável crescimento do número de acessos desde sua implantação, no entanto, esse acesso continua sendo por uma minoria “alfabetizada digitalmente”. Navegar nas páginas da Rede Governo não é um processo simples e que seja acessível a leigos no acesso a informação na Internet, muito menos àqueles em estado total de exclusão digital. Esse acesso, sem dúvida, necessita de intermediação para “iniciar” os cidadãos na busca de informações que vão promover melhoria da qualidade de vida. A inclusão digital, então, deve prever, necessariamente, o acesso a informações utilitárias e principalmente as do Governo Eletrônico.

INCLUSÃO DIGITAL E INTERMEDIÇÃO

É preciso ratificar que a Internet vem se impondo como um ambiente de informações imprescindível à democratização do acesso à informação. Num cenário onde a informação é o insumo básico do conhecimento, a rede se apresenta como um fenômeno de grande

importância econômica e social, mas também vem se apresentando como um fator que agrava a exclusão sócio-econômica.

Na década de 90, surgiram vários movimentos pela inclusão digital, em especial, na América Latina. No Brasil, o tema inclusão digital é assunto recorrente em noticiários e eventos, demonstrando a preocupação geral com o assunto.

Numa iniciativa para congrega a sociedade civil em torno do processo de inclusão digital no Brasil, o Comitê Executivo Governo Eletrônico promoveu em maio de 2001 a “Primeira Oficina de Inclusão Digital”. Organizações do Terceiro Setor, como o Comitê para Democratização da Informática (CDI), Sampa.org e Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS), que são experiências de sucesso, no que tange a inclusão digital, estiveram participando de forma efetiva e dialogando com várias empresas de grande porte, que estiveram presentes na Oficina, especialmente as da área de telecomunicações. O que demonstra que inclusão digital deve ser um compromisso de toda a sociedade para com as parcelas excluídas do acesso às tecnologias de informação e do acesso à informação no meio digital. (Baggio, 2001, Stanton, 2001)

Em maio de 2003 aconteceu a “Segunda Oficina de Inclusão Digital” onde ficaram reforçadas as principais diretrizes de eGov e a relação estratégica com a inclusão digital. Todos os documentos referentes à implantação do Governo Eletrônico e que demonstram claramente essa relação estão disponíveis no sítio do Governo Eletrônicos Confirmando a idéia de que governo eletrônico é totalmente dependente da inclusão digital, Silveira (2001), ressalta que os governos eletrônicos serão apenas reprodutores de privilégios se não colocarem no centro de sua proposta a inclusão das camadas mais pauperizadas a partir de uma política pública de inclusão digital. Olhando pelo prisma da inclusão digital, Arruda (apud Zonzin, 2004) parece corroborar a opinião de Silveira:

“... não devemos considerar a inclusão digital como o mero desafio de fornecer acesso a um computador ligado à Internet, mas sim, o desafio de aproximar as iniciativas de governo eletrônico do cidadão, a fim de que este possa usufruir seus benefícios, mesmo que de

forma indireta, pela melhoria da qualidade e agilidade dos serviços prestados pelos órgãos governamentais”

Com essa visão, o governo brasileiro colocou a inclusão digital como macro-objetivo do Programa Governo Eletrônico:

“Um dos principais objetivos propostos é estabelecer um novo **paradigma cultural de inclusão digital**, focado no cidadão/cliente, com a redução de custos unitários, a melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos. Para tanto é necessária a conscientização de ter a **informação como fator estratégico de construção da base cultural e comportamental de uma nova sociedade e de um novo modelo de gestão pública**”. (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000, p. 5, grifo nosso)

Assim, parece clara a percepção do Governo Eletrônico de que a inclusão digital está vinculada ao acesso à informação na Internet. Isso transparece tanto nos documentos que explicitam a visão do Programa, como na própria identificação entre o conceito de Governo Eletrônico e informação do governo em rede.

Para preencher a lacuna do acesso à informação, o Governo parece apostar na atuação de organizações da sociedade civil organizada, em especial as do Terceiro Setor que, por estarem inseridas em comunidades em situação de exclusão, logo perceberam a necessidade e vêm direcionando esforços em ações denominadas de inclusão digital. São ações indispensáveis, pois, promover a inclusão digital é uma ação que necessariamente depende de intermediação para as camadas menos favorecidas ou em exclusão social. O indivíduo não deve ser somente “treinado” para manipular a técnica e a aprender rapidamente novos processos, mas também deve ser capaz de saber quando e porque utilizá-la, levando à condição de cidadania.

A intermediação, portanto, tem um papel primordial no processo de inclusão digital. Da promoção do acesso às ferramentas tecnológicas até o uso da informação para a

transformação social, o mediador, promotor ou facilitador é o ator que vai orientar o usuário na busca de informações relevantes, auxiliá-lo na compreensão da linguagem e incentivá-lo a usar as informações para solucionar problemas e contribuir para seu desenvolvimento humano e social. A função da intermediação, seja atendendo completamente os pontos acima elencados ou alguns deles, tem sido desempenhada, no Brasil, em geral, por organizações do Terceiro Setor que visão a inclusão social, muitas vezes chamadas de Telecentros Comunitários.

METODOLOGIA

Para consecução dos objetivos, a metodologia adotada para esta pesquisa tomou três frentes que se complementam:

- a) Aprofundamento teórico e análise das relações entre os conceitos de inclusão digital, acesso à informação na Internet e governo eletrônico, para estabelecer a vinculação teórica existente entre os conceitos;
- b) Análise das informações sobre e de Governo Eletrônico a partir do sítio oficial do mesmo (<http://www.governoeletronico.e.gov.br>) e do Portal de Serviços e Informações de Governo (<http://www.e.gov.br>);
- c) Estudo exploratório nas organizações que atuam na perspectiva de inclusão digital na cidade de Salvador, Bahia, para verificar as práticas realizadas e sua vinculação com acesso à informação na Internet e Governo Eletrônico;

O universo da pesquisa de campo constitui-se das organizações que trabalham na perspectiva de inclusão digital em Salvador-BA, em 2004. Esse universo atende aos objetivos da pesquisa na medida em que, sendo Salvador uma das capitais com os piores índices socioeconômicos do País, encontram-se aqui diversas organizações atuando na intenção de mudança desse quadro e, mais recentemente, direcionando esforços em prol da inclusão digital.

A amostra foi realizada em seis instituições localizadas nos bairros da Liberdade e Centro Histórico-Pelourinho. A Liberdade foi selecionada por ser representativa da realidade soteropolitana: trata-se de um bairro periférico, densamente povoado e representativo de população em exclusão social. O Centro Histórico-Pelourinho, embora recentemente tenha passado por uma forte reestruturação urbana e paisagística, constituindo-se em local turístico da cidade, abriga e é circundado por uma vasta população em condições semelhantes à Liberdade. Além disso, várias instituições que anteriormente à mencionada reestruturação, já desenvolviam trabalhos sociais no local, mantiveram o endereço, motivo por que aglutina organizações que atendem aos objetivos desta pesquisa.

A seleção das organizações deu-se a partir de mapeamento, levantamento e cadastro realizado no âmbito do projeto “Informação na Internet e inclusão digital” ao qual as autoras se vinculam. Da análise desse levantamento foram conhecidas as organizações que trabalhavam com inclusão digital, considerando-se esse, preliminarmente, como o acesso às tecnologias de informação e comunicação a um público irrestrito e gratuitamente.

O instrumento de coleta de dados desta pesquisa foram entrevistas semi-estruturadas com os responsáveis pelo programa de inclusão digital das seis organizações visitadas.

6 RESULTADOS PRELIMINARES

Até o momento, esta pesquisa levantou as seguintes informações no que tange à relação entre governo eletrônico e informação utilitária, no processo de inclusão digital, entre instituições que atuam neste prisma em Salvador:

Grau de conhecimento sobre o Governo Eletrônico

Das seis organizações objeto de pesquisa, nenhuma tinha conhecimento claro sobre Governo Eletrônico. Destas, quatro nunca tinham sequer ouvido falar, mas em uma, o entrevistado ponderou que deveria ser “uma forma em que você envia uma questão para o governo por e-mail e há um serviço de resposta”.

Nas outras duas organizações, os entrevistados conseguiram estabelecer alguma relação quando o entrevistador usou outros sinônimos como “e-gov”, “portal do governo” ou quando relacionava algumas informações disponíveis no Portal. Assim, um deles disse saber da existência deste portal na Internet, mas nunca o visitou. Outro sabe que é um serviço público, com página na Internet; entrou no *site* a cerca de dois anos atrás, lembra-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.

Conhecimento sobre as informações que são disponibilizadas no Portal

O Portal de Serviços e Informações de Governo parece ser mais conhecido que o Programa que o gerou. Mesmo assim, entre os seis entrevistados:

- 1 disse não saber da sua existência;
- 1 disse que já o havia visitado, mas não conseguia lembrar do tipo ou quais informações poderiam ser encontradas;
- 1 disse saber da existência, mas nunca o havia visitado;
- 1 disse saber da existência, já o havia visitado, mas ao ser solicitado sobre o tipo ou quais informações poderiam ser encontradas, mostrou-se pouco seguro e citou informações oriundas do Portal do Governo do Estado da Bahia como SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e Bahiatursa;
- 1 relatou que as informações do Portal eram utilizadas para fins administrativos da instituição, como certidões e registros e, portanto, era desse tipo de informações que lembrava no momento;
- 1 disse lembrar-se apenas de informações sobre orçamento público.

Uso do Portal

Três entrevistados disseram não utilizar as informações do portal em nenhum momento. Outro mostrou-se curioso em verificar se as informações poderiam vir a ajudar no seu trabalho, mas até o momento não o havia utilizado.

Os outros dois o utilizavam administrativamente, mas não no processo de inclusão: *“Nós da equipe, qualquer coisa que nós queremos do ponto gov, todos os documentos que nós precisamos, por exemplo, do Sefaz (Secretaria da Fazenda do Governo da Bahia), do Governo Federal, da Bahiatursa, nós utilizamos através do Portal, da Internet”*.

Para o segundo: *“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”*.

Acesso à informação utilitária do Portal na prática de inclusão digital

Em nenhuma das instituições o Portal e suas informações são utilizadas na prática de inclusão digital. Os motivos apontados foram:

- Total desconhecimento;
- Não havia pensado na possibilidade, mas pretende verificá-la no futuro;
- 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”*.
- 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;
- 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”*

Uma avaliação do conjunto dos resultados obtidos, ainda que preliminar, deixa transparecer que, em geral, aqueles atores que estão atuando em práticas que se pretendem de inclusão digital, não relacionam tal prática ao acesso à informação utilitária disponibilizada pelo Governo Eletrônico. Isso, na maioria das vezes, ocorre por total desconhecimento tanto do conceito de governo eletrônico, como do Portal de Governo. A consequência direta é que as possibilidades inclusivas do acesso à informação utilitária e, em especial do e-gov, têm sido

desconsideradas, não chegando ao usuário final a quem se destinam. Verifica-se, assim, que a crescente disponibilização de informações e serviços do Governo Eletrônico não se reflete, entretanto, no acesso da população. Uma causa provável do desconhecimento pelos potenciais usuários é a falta de divulgação já que até o momento nenhum meio de comunicação de massa foi utilizado para divulgá-lo e às informações e serviços disponibilizados na Internet.

Em documento que avalia a experiência do Brasil no e-Gov, Almeida (2003, p. 6) aponta para na mesma direção que pretende esta pesquisa destacando:

“No seu conjunto, os projetos para disseminação de terminais eletrônicos pretendiam a instalação de mais de 250 mil equipamentos, até o final de 2003, sob diversos formatos e arranjos institucionais, configurando meta demasiado otimista. Não há informação sistemática que abranja todas as diversas iniciativas em andamento, inclusive aquelas patrocinadas no âmbito da sociedade civil, as quais se desenvolvem de forma independente, mas que poderiam gerar sinergias favoráveis a partir de uma aproximação com os trabalhos do Governo Eletrônico”.

Os resultados preliminares desta pesquisa, portanto, demonstram que as iniciativas da sociedade civil parecem não estar convergindo para o Governo Eletrônico. No Brasil, a impressão é de que enquanto o governo segue adiante, o público não está sendo comunicado preparado para todos os desafios e benefícios colocados pelas novas tecnologias.

REFRÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Marcos Ozório de. A experiência do Brasil em governo eletrônico. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 7., 2003, Panamá. **Anais...** Panamá, 2003.

BAGGIO, R. O processo de inclusão digital e a sociedade. **Valor Econômico**, 5 de junho de 2001, p.B2

BARRETO, A.A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, v.16, n.3, p.67-74, 2002. Disponível em :<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/condicao.htm> Acesso em 25 dez.2002

---. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, 1994. Disponível em :<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm> Acesso em 26 fev. 2004

BUROCRACIA versus Internet. **BID América**. Jul./Ago, 2000. Disponível em:

<www.iadb.org/exr/IDB/stories/2000/por/7-8c.htm> Acesso em: 19/11/2000

CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br**: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CHAUDHRY, A. S.; AL-HAWAMDEH, S. Libraries and the Internet in Singapore. **Journal Of Global Information Management**, v.7, n.4, p. 12-17, Oct.-Dec., 1999

FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In:

EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). **Internet e política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

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 junho 2004

RONCA, A. C. C.; COSTA, R. A construção de uma democracia cognitiva. **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, 16(4): 24-29, 2002

SILVEIRA, H. F. R. Um estudo do poder na sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p.79-90, set./dez. 2000

STANTON, M. Como resolver a exclusão digital. **Estadão.com.br**, São Paulo, 12 fevereiro 2001. (Coluna Sociedade Virtual) Disponível em:

<<http://www.estadao.com.br/tecnologia/coluna/stanton/2001/fev/12/62.htm>> Acesso em: 06 janeiro2002.

ZONZIN, Janaina. Inclusão digital: calcanhar de Aquiles no Brasil. **Hoje em Dia**, Belo Horizonte, 19 jan. 2004.

1 Este artigo é um produto do projeto de pesquisa Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador/BA, que foi contemplado com auxílio financeiro do CNPQ pelo EDITAL UNIVERSAL CNPq 01/2002.

2 Doutora (UFSC), Professora Adjunta do Instituto de Ciência da Informação (UFBA), e-mail: helenaps@ufba.br

3 Bacharel em Biblioteconomia (UFRGS), Mestranda em Ciência da Informação (UFBA), e-mail: jussaraborges2003@yahoo.com.br

4 - Diretora de Governo Eletrônico, durante o V Cinform – Encontro Nacional de Ciência de Informação, jun. 2004, Salvador-BA, cujo tema central foi Políticas de Informação.< <http://www.cinform.ufba.br>>
5 Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/index.html>>

Disponível em: < <http://reposcom.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/16892/1/R2091-1.pdf> >. Acesso em: 03/05/07