



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)  
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ICI)  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

FLÁVIA CATARINO CONCEIÇÃO FERREIRA

**POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL, GOVERNO ELETRÔNICO  
E PRÁTICAS PARTICIPATIVAS: UMA ANÁLISE DOS PORTAIS DE  
E-GOV DA REGIÃO METROPOLITANA DE SALVADOR (RMS).**

Salvador  
2012

FLÁVIA CATARINO CONCEIÇÃO FERREIRA

**POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL, GOVERNO ELETRÔNICO  
E PRÁTICAS PARTICIPATIVAS: UMA ANÁLISE DOS PORTAIS DE  
E-GOV DA REGIÃO METROPOLITANA DE SALVADOR (RMS).**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

**Área de concentração:** Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea.

**Linha de Pesquisa:** Políticas, Tecnologias e Usos da Informação.

**Orientador:** Prof. Dr. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva

Salvador  
2012

F383p Ferreira, Flávia Catarino Conceição  
Políticas de inclusão digital, governo eletrônico e práticas participativas : uma análise dos portais de e-gov da Região Metropolitana de Salvador (RMS) / Flávia Catarino Conceição Ferreira. – Salvador, 2012.  
166 f. : il., tab., graf.; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva.  
Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia.

1. Inclusão digital. 2. Governo eletrônico. 3. Participação social. 4. Portais – Administração. 5. Políticas públicas - Brasil. I. Silva, Rubens Ribeiro Gonçalves da. II. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade Federal da Bahia. III. Título.

CDD: 303.4833

FLÁVIA CATARINO CONCEIÇÃO FERREIRA

**POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL, GOVERNO ELETRÔNICO E  
PRÁTICAS PARTICIPATIVAS: UMA ANÁLISE DOS PORTAIS DE E-GOV DA  
REGIÃO METROPOLITANA DE SALVADOR (RMS).**

Dissertação aprovada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, pela seguinte Comissão Avaliadora:



---

**José Antônio Gomes de Pinho**

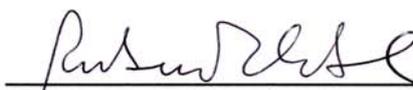
Dr. em *Regional Planning* pela LSE - *University of London*.  
Examinador externo



---

**Maria Teresa Navarro de Britto Matos**

Dr. em Educação pela Universidade Federal da Bahia (UFBA).  
Examinador interno



---

**Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva**

Dr. em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)  
Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia (IBICT)  
Orientador

Salvador, 30 de agosto de 2012.

*Aos meus queridos pais:  
Oswaldo (in memoriam) e Conceição.  
Aos meus estimados irmãos:  
Emerson, Carla, Allan e Bruno.*

## AGRADECIMENTOS

*Agradeço todas as dificuldades que enfrentei; não fosse por elas, eu não teria saído do lugar. As facilidades nos impedem de caminhar. Mesmo as críticas nos auxiliam muito. Chico Xavier, 2008.*

Esta epígrafe traduz a importância dos desafios; são muitos os degraus para o saber. Pelo alcance da presente etapa, só tenho a agradecer às pessoas que se tornaram partícipes do processo de desenvolvimento desta pesquisa:

Aos meus pais, pelos exemplos de sabedoria, confiança e motivação que tanto contribuem para o meu incansável devotamento ao esmero pessoal, profissional e acadêmico.

Aos meus irmãos, sobrinhos e cunhados, pela amizade, alegria, incentivo e apoio incondicional, em cada fase vivenciada, em cada desafio superado.

A Luís Antônio, e a toda sua família, pelo carinho, palavras de incentivo e votos de êxito, nesse período tão desafiador e gratificante da minha trajetória.

Ao Prof. Rubens Ribeiro, pelo empenho, profissionalismo e confiança dedicados ao processo de orientação deste trabalho, como também pela oportunidade de aprendizado e experiência durante o tirocínio docente.

À coordenação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, pela atenção, diligência e incentivo dedicados ao corpo discente.

Aos docentes do PPGCI / ICI, pela dedicação, profissionalismo e experiência construída a partir de um ambiente que favoreceu o debate e as reflexões, de suma importância para o desenvolvimento desta pesquisa.

Ao corpo técnico-administrativo e apoio do ICI, em especial a Ariston Mascarenhas, Urânia Araújo, Marilene Luzia, Avelino Pereira, Saint Clair, Sr. Ruy e Neide.

A todos os colegas do curso de mestrado em Ciência da Informação pela oportunidade de aprendizado, revelada a partir da colaboração e debate sobre os desafios e experiências no desenvolvimento das pesquisas em andamento.

À Profa. Heloísa Prata e Prazeres pela amizade de sempre, colaboração e afinho na leitura e revisão dos originais deste trabalho.

À Jucélia, Marinalva, Maria das Graças (Gracinha), Leonor, Maria Aparecida, Patrícia e a todos os colegas de trabalho, que incentivaram e torceram em todos os momentos pelo sucesso da pesquisa.

Aos membros do Grupo de Estudos sobre Cultura, Representação e Informação Digitais (CRIDI), pelas reflexões e debates que nortearam e apoiaram o desenvolvimento deste estudo.

Às Professoras Tânia, Larissa, Joanira e a todos os membros do Núcleo de Estudos e Pesquisa do Idoso (NESPI), pelo incentivo e oportunidade de debater a respeito da pesquisa em desenvolvimento.

Ao Prof. Othon Jambeiro, pela participação ímpar na minha trajetória de iniciação científica; momento fundamental para a construção do espírito de investigação disciplinada e persistente.

Às Professoras Helena Pereira da Silva e Jussara Borges e aos membros do GEPICC e do GEPINDI, pelo intercâmbio de experiências desenvolvidas ao longo do período de participação nos grupos.

À Profa. Maria Teresa Mattos e ao Prof. José Antônio Gomes de Pinho, pelas preciosas contribuições dedicadas a este trabalho.

A todos os autores, cujos trabalhos foram referências teóricas na fundamentação da investigação. Por meio dos consensos e dissensos, o diálogo intelectual tornou-se caminho para reflexões e posicionamentos críticos.

Aos amigos, que se fizeram presentes em todos os momentos, sempre lembrando que nada é impossível, se pensarmos sempre em trabalhar para fazer o melhor, em especial a Solange, Zenith, Maria da Conceição, Luis, Sr. Antônio e Vera.

*Se pensarmos que o político não se restringe à política partidária, nem aos governos, mas diz respeito ao modo como a humanidade define seu destino, veremos que enfrentar o risco do fim do mundo é uma prioridade política [...] um certo receio do colapso é positivo, porque pode ser um acicate para nossa ação.*

*Renato Janine Ribeiro, 2010.*

*A humanidade só se coloca problemas que ela pode resolver, pois se consideramos as coisas mais de perto, chegaremos sempre à conclusão que o problema só é proposto onde as condições materiais necessárias à sua solução já existem, ou, pelo menos, estão em vias de aparecimento.*

*Karl Marx, 1971.*

FERREIRA, Flávia Catarino Conceição. **Políticas de inclusão digital, Governo eletrônico e Práticas participativas** : uma análise dos Portais de e-gov da Região Metropolitana de Salvador (RMS) . 2012. 166 f. il. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.

## RESUMO

A presente pesquisa objetivou investigar como a política de governo eletrônico implementa a inclusão digital nos municípios da Região Metropolitana de Salvador (RMS). Pretendeu-se, especificamente, relacionar os conceitos de informação e conteúdo informacional como partes integrantes do processo de inclusão digital; analisar de que modo tais ações aperfeiçoam a operação inclusiva; indagar de que forma os conteúdos informacionais permitem o efeito da inclusão digital; e avaliar a participação cívica, através do uso das ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0 dos citados portais. Utilizou-se uma metodologia tripartite: abordagem, procedimentos e técnicas. Contextualmente, adotou-se a perspectiva socio-humanista e a interpretação dialético-materialista; analisou-se os portais de e-gov e examinou-se os fenômenos que envolvem a relação entre a inclusão digital e o governo eletrônico. A perspectiva da ação investigativa deu a conhecer a realidade histórica local e as condições materiais de existência dos sujeitos enquanto protagonistas. Procedimentos de análise histórica, quantitativa, qualitativa e comparativa foram empregados . A técnica selecionada consistiu na observação sistemática dos portais municipais da RMS, que foram caracterizados através de respostas a formulários de observação, pré-estruturados. Os principais resultados revelaram que os conteúdos informacionais de utilidade pública e as ações de inclusão digital ainda não foram disseminados amplamente nos portais estudados, de modo a favorecer a desejável atuação social e política do cidadão. O aumento da oferta das ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0, não determinou a dinâmica da participação cívica almejada, fornecendo-lhe apenas um espaço propício de socialização. As conclusões indicam que as melhorias nos portais municipais dependem, sobretudo, da vontade dos seus gestores, através da criação de políticas que aproximassem criticamente os munícipes do recurso digital, estreitando a relação entre os envolvidos. Nesse contexto, sugere-se que a política de governo eletrônico proveria o desenvolvimento do processo de inclusão digital. Tal integração às políticas de inclusão digital, informação e educação também viabilizaria o empreendimento de ações coordenadas, a serem institucionalmente utilizadas na RMS, como estratégias concretas da gestão digital pública. Assume-se que a inclusão digital e o uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública são premissas imprescindíveis da apropriação social das tecnologias para o exercício da cidadania e para o respectivo fortalecimento dos processos democráticos de governo eletrônico.

**Palavras-chave:** Políticas de Inclusão digital. Governo eletrônico. Portais Municipais de governo eletrônico. Participação social. Ferramentas da *web*.

FERREIRA, Flávia Catarino Conceição. **Digital Inclusion Policies, Electronic government Participative practices:** an analysis of Municipal e-Government Portals in the Metropolitan Region of Salvador (RMS). 166 f. il. 2012. Dissertation (Master in Information Science) – Information Sciences Institute, Federal University of Bahia, Salvador, 2012.

### ABSTRACT

This research aimed to assess how the e-government policy improves digital inclusion in the Metropolitan Region of Salvador (RMS). Its main purpose was to relate the concepts of information and informational contents as an integral part of the process of digital inclusion. We analyzed how these actions improved the digital inclusiveness and researched the way that informational contents could allow the effect of digital inclusion, and the assess of the citizens as well as their participation through the use of the tools of Webs 1.0 and 2.0. The methodology was divided into: the approach itself and the procedures and techniques. From a socio-humanistic and dialectical-materialist interpretation we analyzed the electronic government portals and examined phenomena that involved the relationship between digital inclusion and e-government. The investigative action has made known the local historic reality and the material conditions of existence of the citizens as main actors. The procedures employed were, quantitative, qualitative and comparative. Besides historical analysis the technique selected was the systematic observation of the RMS municipal portals, which were characterized by responses to a pre-structured observation form. The main results showed that the informational content of public and digital inclusion actions have not been widely disseminated in the e-gov portals. It also does not favor social action and political improvement of the citizens. The increase in supplying of tools of Webs 1.0 and 2.0 did not determine the dynamics of civic participation desired, it just provided a space for digital socialization. The findings indicated that improvements in municipal portals depend upon the willingness of the political managers, through the creation of policies which the citizens can have a critical approach of the digital tool. It would improve the relationship of the people involved. In this context, we suggest that the policy would provide an e-governmental development process of digital inclusion. This integration policy, the information and the education also would make possible the development of coordinated actions, that could be used in RMS, as digital public management strategies. It is assumed that digital inclusion and critical use of information contents utilities are essential assumptions of social appropriation of technologies for the exercise of the citizenship and also for the strengthening of democratic processes in e-government.

**Keywords:** Digital Inclusion Policies. Electronic government. Municipal e-Government Portals. Social participation. Web tools.

## LISTA DE FIGURA

Figura 1 Mapa da Região Metropolitana de Salvador

27

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Divulgação de conteúdos informacionais referentes à auxílios	98
Gráfico 2	Ferramentas de recuperação da informação	106
Gráfico 3	Ações de inclusão entre os Portais da RMS	110
Gráfico 4	Principal responsável pelas iniciativas de inclusão digital	111
Gráfico 5	Iniciativas de inclusão digital em parcerias	112
Gráfico 6	Ferramentas da <i>web</i> 1.0 e da <i>web</i> 2.0 : comparativo	116
Gráfico 7	Ferramentas da <i>web</i> 1.0 disponíveis nos Portais da RMS	117
Gráfico 8	Ferramentas da <i>web</i> 2.0 ofertadas nos Portais da RMS	119
Gráfico 9	Localização das ferramentas da <i>web</i> 2.0 nos <i>websites</i>	121

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Modelo de análise de <i>websites</i> municipais da RMS	28
Quadro 2	Relação dos <i>websites</i> das prefeituras da RMS	33
Quadro 3	Tipos de liberdades para os usuários de <i>Software Livre</i>	65
Quadro 4	Transformações associadas à disseminação da informação governamental de domínio público	72
Quadro 5	Os estágios dos Portais de e-gov	81
Quadro 6	<i>Web 1.0</i> versus <i>web 2.0</i>	88
Quadro 7	Conteúdos informacionais sobre serviços públicos: comparativo	97
Quadro 8	Conteúdos informacionais referentes ao município: comparativo	101
Quadro 9	Comparativo quanto à disseminação de conteúdo informacional para o controle social da gestão	103
Quadro 10	Comparativo quanto à disseminação de conteúdo informacional para o controle social da gestão: comparativo	105
Quadro 11	Objetivo das ações de inclusão digital entre os Portais da RMS	109
Quadro 12	Ferramentas da <i>web 1.0</i> : comparativo	118
Quadro 13	Ferramentas da <i>web 2.0</i> ofertadas nos websites municipais: comparativo	120

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Níveis de alfabetismo da população de 15 a 64 anos por escolaridade	92
Tabela 2	Conteúdos informacionais sobre serviços públicos	96
Tabela 3	Ranking de disponibilização de conteúdos entre os <i>websites</i> municipais	98
Tabela 4	Conteúdos informacionais referentes a auxílios: comparativo	100
Tabela 5	Conteúdo informacionais referentes ao município	101
Tabela 6	Conteúdos informacionais para o controle social da gestão	102
Tabela 7	Conteúdos informacionais referentes às ações da gestão pública na execução de projetos e programas	104
Tabela 8	Ações de inclusão digital mapeadas junto aos Portais da RMS	107
Tabela 9	Espaço físico para a promoção das ações de inclusão digital	113
Tabela 10	Público-alvo das ações de inclusão digital	114
Tabela 11	Conteúdo programático das ações de inclusão digital	115
Tabela 12	Oferta das ferramentas de participação da <i>web 1.0</i> e <i>web 2.0</i>	116
Tabela 13	Localização das ferramentas da <i>web 2.0</i> nos Portais da RMS	120

## LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
ARPA	<i>Advanced Research and Projects Agency</i>
ARPANet	<i>Advanced Research Projects Agency Network</i>
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
CGI.br	Comitê Gestor da Internet no Brasil
CMDCA	Conselho Municipal da Criança e do Adolescente
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CINFORM	Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação
CRIDI	Grupo de Estudos sobre Cultura, Representação e Informação Digitais
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
FAQ	<i>Frequently Asked Questions</i>
FUST	Fundo de Universalização das Telecomunicações
GPL	<i>General Public Licence</i>
e-gov	Governo Eletrônico
GEPICC	Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações
GEPINDI	Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
INAF	Indicador de Analfabetismo Funcional
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICI	Instituto de Ciência da Informação
NESPI	Núcleo de Estudos e Pesquisa do Idoso
OTS	Organização do Terceiro Setor
ONG	Organização não-Governamental
PIB	Produto Interno Bruto
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PPGCI	Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação
RNP	Rede Nacional de Pesquisa
RI	Repositório Institucional
RMS	Região Metropolitana de Salvador
RSS	<i>Really Simple Syndication</i>
SAC	Serviço de Atendimento ao Cidadão

SEDUR	Secretaria de Desenvolvimento Urbano
Socinfo	Sociedade da Informação no Brasil
Sucom	Superintendência de Controle e Ordenamento do Uso do Solo do Município
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>18</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA</b>	<b>23</b>
2.1	ABORDAGEM, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS	23
<b>2.1.1</b>	<b>Delimitação do universo de pesquisa</b>	<b>26</b>
<b>2.1.2</b>	<b>Levantamento dos <i>websites</i> das Prefeituras</b>	<b>27</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Construção do modelo de análise dos portais de e-gov da RMS</b>	<b>28</b>
2.1.3.1	<i>Primeira categoria de análise: informação pública</i>	29
2.1.3.2	<i>Segunda categoria de análise: políticas de inclusão digital</i>	30
2.1.3.3	<i>Terceira categoria de análise: participação cívica</i>	31
2.1.3.4	<i>Modelo de análise</i>	32
<b>2.1.4</b>	<b>Elaboração do instrumento de coleta de dados</b>	<b>34</b>
<b>2.1.5</b>	<b>Observação sistemática</b>	<b>34</b>
<b>2.1.6</b>	<b>Procedimentos de análise dos dados: quantitativo, qualitativo e comparativo</b>	<b>35</b>
<b>3</b>	<b>INFORMAÇÃO, APROPRIAÇÃO SOCIAL DAS TECNOLOGIAS, INCLUSÃO DIGITAL E SUAS CONTRADIÇÕES</b>	<b>37</b>
3.1	EXCLUSÃO DIGITAL E EXCLUSÃO SOCIAL	39
3.2	APROPRIAÇÃO SOCIAL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	43
3.3	INCLUSÃO DIGITAL, INFORMAÇÃO E CONSCIÊNCIA PARA A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL	45
<b>3.3.1</b>	<b>Inclusão digital, inteligência e coletivos inteligentes</b>	<b>48</b>
<b>4</b>	<b>POLÍTICAS PÚBLICAS, DEMOCRACIA E GOVERNO ELETRÔNICO</b>	<b>55</b>
4.1	POLÍTICA PÚBLICA DE INFORMAÇÃO	58
4.2	POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL	59
<b>4.2.1</b>	<b>Telecentros e a universalização do acesso à informação</b>	<b>62</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Software livre</b>	<b>64</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Programas de inclusão digital</b>	<b>66</b>
<b>4.2.4</b>	<b>Indicadores de inclusão digital</b>	<b>69</b>

<b>4.3</b>	<b>POLÍTICA DE INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL</b>	<b>70</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Informação pública</b>	<b>71</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Provimento do acesso e uso da informação pública como princípio legal</b>	<b>73</b>
<b>4.3.4</b>	<b>Governo eletrônico no Brasil</b>	<b>75</b>
4.3.4.1	<i>Governo eletrônico e inclusão digital</i>	76
4.3.4.2	<i>Os Portais de Governo eletrônico</i>	78
<b>4.3.5</b>	<b>Transparência e fortalecimento da democracia</b>	<b>83</b>
4.3.5.1	<i>Práticas participativas e contextos colaborativos da web</i>	84
4.3.5.3	<i>Ferramentas da web 1.0</i>	88
4.3.5.4	<i>Ferramentas da web 2.0</i>	89
<b>4.4</b>	<b>INTEGRAÇÃO ENTRE AS POLÍTICAS PÚBLICAS E A INCLUSÃO DIGITAL</b>	<b>90</b>
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b>	<b>95</b>
5.1	INFORMAÇÃO PÚBLICA E O PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL	95
5.2	AÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL, PORTAIS MUNICIPAIS DE E-GOV DA RMS E O PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL	107
5.3	PARTICIPAÇÃO SOCIAL, CANAIS DE PARTICIPAÇÃO CÍVICA E PORTAIS MUNICIPAIS DE E-GOV DA RMS	115
<b>6</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>124</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>134</b>
	<b>APÊNDICE</b>	<b>144</b>
	APÊNDICE A - Formulário de coleta de dados junto aos portais municipais de e-gov	144
	<b>ANEXOS</b>	<b>149</b>
	ANEXO A – Lei de acesso à informação	149
	ANEXO B – Ranking do IDH e PIB dos municípios da Região Metropolitana de Salvador (RMS)	166

## 1 INTRODUÇÃO

Esta dissertação é resultado de pesquisa sobre políticas públicas de inclusão digital e portais de governo eletrônico (e-gov). Treze portais municipais de e-gov da Região Metropolitana de Salvador (RMS) foram analisados, visando a investigar como a política de governo eletrônico implementa a inclusão digital e promove ações que beneficiem a participação social dos munícipes junto aos seus portais de e-gov.

O desenvolvimento deste trabalho procede de pesquisa desenvolvida no âmbito do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação (PPGCI). Está embasado na concepção de que a inclusão digital deve ser uma prioridade, sobretudo na esfera municipal, onde as políticas parecem ainda se encontrar em grau inicial de elaboração. Os portais municipais de e-gov da RMS, por exemplo, carecem de estudos desta natureza. A pesquisa realizada junto a esses portais municipais poderá favorecer o entendimento inicial das ações de inclusão digital refletidas nos portais municipais da RMS.

A adoção da abordagem dialético-materialista nos permitiu propor reflexões sobre os conceitos de informação e conteúdo informacional, considerando-os como parte integrante do processo de inclusão digital. Em acréscimo, favoreceu a interpretação dos fenômenos que envolvem a relação entre a inclusão digital e o governo eletrônico.

A leitura inicial dos textos dos autores Pinto (2005), Castells (1999, 2003), Silva (2002, 2006a, 2006b) e Lévy (1999, 2007), embasaram reflexões que nortearam o desenvolvimento da fundamentação teórica da pesquisa. Considerando esse referencial teórico, o desenvolvimento da investigação avançou na proposta da

adoção do conceito de informação como processo que possibilita a ampliação da consciência do coletivo acerca da possibilidade de conhecer e de agir num determinado contexto social (SILVA, 2002, 2006a, 2006b). Nessa linha de pensamento, os conteúdos informacionais, veiculados nos portais municipais de e-gov, por sua vez, são entendidos como a representação da informação.

Contraditoriamente, as prefeituras migram alguns dos serviços públicos para os portais municipais de e-gov, visando à desburocratização. Contudo, não empreendem esforços para que os serviços públicos disponibilizados, os conteúdos informacionais e os canais de participação possam estar acessíveis à maioria dos munícipes e não somente a uma reduzida parcela de cidadãos incluídos digitalmente.

Diante do contexto posto, sobretudo na esfera municipal, foi identificada a importância da realização de pesquisa que favorecesse a reflexão acerca da importância da formulação de políticas de inclusão digital que revelassem em suas ações de inclusão o compromisso com a transformação social. Deste modo, procurou-se responder às seguintes questões de pesquisa: como a política de e-gov implementa a inclusão digital via portais municipais e-gov? Os portais municipais de e-gov da RMS organizam-se como provedores de conteúdos informacionais de relevância para os processos de inclusão digital e participação cívica?

Em sintonia com a questão explicitada, a pesquisa teve como objetivo geral investigar como a política de e-gov implementa a inclusão digital e promove ações que viabilizam a participação social junto aos portais de e-gov da RMS, uma vez que o avanço e a difusão de conteúdos informacionais – via TIC – requisitam políticas públicas que levem em conta a importância de ações de inclusão digital direcionadas para camadas sociais menos favorecidas e/ou com necessidades específicas, como, por exemplo, idosos e pessoas com deficiência física.

Constituíram objetivos específicos da pesquisa: a) relacionar os conceitos de informação e conteúdo informacional como parte integrante dos processos de inclusão digital do munícipe; b) analisar como as ações de inclusão digital reveladas através de portais municipais de e-gov da RMS favorecem o processo de inclusão digital; e c) investigar de que forma os conteúdos informacionais disponibilizados beneficiam a inclusão digital e a participação cívica via ferramentas da *web*1.0 e 2.0 disponibilizadas nos portais municipais de e-gov da RMS.

Como base de nossa compreensão, entendemos que conteúdos informacionais, ações de inclusão digital e ferramentas de participação nos portais da RMS visam fortalecer o processo de inclusão digital e de participação cívica por meio de e-gov, a partir da participação ativa de coletivos aptos a conhecer e transformar a realidade existente. No entanto, a hipótese com a qual trabalhamos considerou que a efetiva divulgação desses conteúdos, ações e ferramentas ainda não seria realidade evidenciada junto aos portais de e-gov da RMS. A hipótese foi confirmada em parte.

Nesta pesquisa, a metodologia desenvolvida está em concordância com Marconi e Lakatos (2005), que a divide nos seguintes componentes: abordagem, procedimentos e técnicas. Trata-se de uma pesquisa descritiva que analisa como os portais municipais de e-gov podem dotar a implementação da inclusão digital com foco no uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública, por parte dos cidadãos, que se tornam agentes capazes de transformar a realidade existente.

A abordagem dialética materialista, com enfoque sócio-humanista, nesse contexto, foi alicerce para a investigação e estudo das causas e contradições que envolvem o fenômeno da exclusão digital. Possibilitou ainda a compreensão da realidade histórica que envolve as condições materiais da existência, da ampliação da consciência histórica e da ação, não mais do objeto (tecnologia), nem do sujeito como extensão do objeto, mas do sujeito como protagonista de ações. Sujeito que, ao conhecer, é capaz de transformar a realidade existente, superando as contradições dialeticamente.

Na pesquisa foram utilizados procedimentos de análises histórica, quantitativa, qualitativa e comparativa. O método histórico foi utilizado apoiando-se na reconstrução de partes da história da internet, da política e do governo eletrônico, mesmo que superficialmente, visando à construção de um entrelaçamento dos fenômenos que envolvem o processo de inclusão digital, a partir da sua relação com os portais de governo eletrônico. Optamos pelo procedimento de análise comparativa, com o intuito de comparar os resultados obtidos junto aos portais municipais de e-gov da RMS.

A análise quantitativa apoiou a sistematização dos dados de modo a favorecer as análises qualitativa e comparativa, aspirando à interpretação dos resultados do estudo e à discussão dos dados a partir da literatura pertinente.

A técnica selecionada consistiu na observação sistemática dos portais municipais da RMS, visando caracterizá-los a partir do preenchimento de formulários de observação pré-estruturados. Com vistas à elaboração de uma pesquisa com sistemática adequada ao objetivo proposto, além da análise histórica adotamos, conforme observado, também as análises quantitativa e qualitativa.

A escolha do universo da pesquisa ocorreu a partir da reflexão acerca da importância dos portais municipais de e-gov da RMS virem a traduzir, em suas ações e programas, políticas públicas voltadas para a inclusão digital, de modo a garantir a participação cívica dos seus munícipes.

No segundo capítulo do trabalho são apresentados, mais detalhadamente, os métodos de abordagem, procedimentos, técnicas adotadas e o modelo de análise, ressaltando-se a importância do tema em tela para o desenvolvimento de estudos subsequentes, a partir da adoção de referencial teórico sócio-humanista, conforme posto anteriormente. Utilizamos um modelo de avaliação criado a partir do levantamento das principais variáveis que impactam na implementação da inclusão digital via portais de e-gov. Ele foi criado a partir do levantamento das categorias, consideradas basilares, junto ao referencial teórico-metodológico, objetivando fundamentar a pesquisa empírica. São elas: a) informação pública; b) políticas de inclusão digital e c) participação cívica.

No terceiro capítulo, apresentamos a discussão dos principais conceitos adotados na pesquisa, fundamentados na abordagem dialético-materialista. Com base em Silva (2002; 2006a; 2006b), conforme já reportado anteriormente, determinamos reflexões sobre a relevância dos conceitos de informação e conteúdo informacional para o processo de inclusão digital. A partir de Castells (1999, 2003), contextualizamos as transformações, impactos sociais e contradições implícitas nos fenômenos que envolvem a exclusão digital. Em acréscimo, refletimos acerca da superação dessas contradições, a partir do pensamento de Pinto (2005), com a proposta de ampliação da consciência dos cidadãos, por meio do processo de conhecer para, em conhecendo, estarem aptos para transformar a realidade existente; a reflexão foi complementada, com base em Lévy (1999, 2007), que apresenta o processo de inteligência coletiva como alternativa para ensejar a apropriação social dos conteúdos informacionais em meio digital por meio das TIC.

No quarto capítulo trata-se da política pública de inclusão digital, ressaltando-se a relevância da integração dessa política com as políticas de informação, governo

eletrônico e educação, para a promoção do processo de inclusão digital e consequente ampliação da participação cívica dos coletivos, junto aos portais de e-gov. Apresenta-se os telecentros, os programas e indicadores de inclusão digital e o movimento do *software* livre como estratégias para potencializar o processo de inclusão digital. Em acréscimo, discorre-se acerca da relação intrínseca entre governo eletrônico e inclusão digital. A partir dessa relação, estabelece-se a relevância do acesso e respectivo uso crítico da informação pública governamental, admitindo-a como princípio legal que pode contribuir para o fortalecimento da democracia, transparência e participação social via ferramentas de *web* 1.0 e 2.0, disponibilizadas nos portais de e-gov.

No quinto capítulo apresentamos os resultados da pesquisa de campo a partir da análise sistemática dos portais da RMS, descrita na metodologia. Nesse capítulo, os dados são apresentados e interpretados, tendo como base a abordagem e exposição visual – em quadros e tabelas – e o referencial teórico respectivamente adotado.

No sexto capítulo são, enfim, apresentadas as considerações finais que retomam os fenômenos que envolvem o tema da pesquisa, contextualizando-os, bem como os principais avanços referentes às reflexões construídas, a partir da abordagem e procedimentos adotados para a realização desta pesquisa. São expostas ainda as principais reflexões admitidas de acordo com os resultados da pesquisa de campo.

Em suma, a conclusão do trabalho revela que não basta criar portais de e-gov, sem que se promovam ações estratégicas de inclusão digital que favoreçam a inserção da maior parte da população que se encontra excluída digitalmente. Isso porque, perante um cenário em que uma minoria tem competências e habilidades para realmente fazer uso crítico e produtivo do conteúdo informacional disponível na rede, a inclusão digital deve ser um processo que envolva o uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública, disponibilizados dispostos nos portais.

## 2 METODOLOGIA DA PESQUISA

Na presente pesquisa buscou-se investigar como a política de governo eletrônico implementa a inclusão digital e promove ações que ocasionam a participação política e social nos municípios da RMS. Foi desenvolvida no Grupo de Estudos sobre Cultura, Representação e Informação Digitais (CRIDI).

Trata-se de uma pesquisa descritiva que analisa os *websites* das prefeituras da RMS como potenciais ações estratégicas que podem favorecer a implementação da inclusão digital, com foco no uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública para, a partir deles, constituir-se como agente capaz de transformar a realidade.

### 2.1 ABORDAGEM, PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS

Adotou-se a conceituação metodológica posta por Marconi e Lakatos (2005), que dividem a metodologia em três elementos: abordagem, procedimentos e técnicas. A referida conceituação metodológica fundamentou o desenvolvimento desta pesquisa mediante a adoção de método e de procedimentos sistemáticos que possibilitaram o seu desenvolvimento.

A adoção de uma abordagem dialético-materialista beneficiou a análise do objeto de estudo, a seleção do referencial teórico e a interpretação de fenômenos que envolvem a relação entre a inclusão digital e o governo eletrônico. Tal perspectiva nos permitiu interpretar a inclusão digital, a informação e a participação social junto aos portais de e-gov como processos a serem desenvolvidos.

Nesse contexto, de acordo com a abordagem dialético-materialista os fenômenos não são analisados “[...] na qualidade de objetos fixos, mas em movimento: nenhuma coisa está ‘acabada’, encontrando-se sempre em vias de transformar, desenvolver, o fim de um processo é sempre o começo de um outro.” (LAKATOS; MARCONI, 2005, p. 101).

A transformação no contexto da problemática da exclusão digital para a promoção de sua inclusão é compreendida como um processo que ocorre por meio das contradições. As inúmeras ações de inclusão digital quando também compreendidas como processos, são favoráveis a mudanças no momento em que a quantidade transforma-se em qualidade.

Conforme Triviños (1995, p.104), a mudança qualitativa não ocorre ao acaso: é resultante, necessariamente, de uma mudança quantitativa, sendo necessário estabelecer “[...] quais são as mudanças na quantidade para que se produza dada mudança de qualidade.”

As mudanças qualitativas no processo de inclusão digital podem ser interpretadas a partir desse viés, considerando que o aumento do número de ações de inclusão vinculadas – com foco no acesso e uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública – resultam em mudanças qualitativas nesse processo intitulado inclusão digital. Contudo, transformações demandam, no seu plano de fundo, a articulação entre as políticas de informação, educação, inclusão digital e governo eletrônico.

Assim, a presente pesquisa, conforme indicado anteriormente, adotou a abordagem dialético-materialista. Essa abordagem possibilitou ainda a compreensão da realidade histórica, que envolve as condições materiais de existência, da ampliação da consciência histórica e da ação, não mais do objeto (tecnologia), nem do sujeito como extensão do objeto, mas do sujeito no exercício da ação. O sujeito que, ao conhecer, é capaz de transformar a realidade existente, superando as contradições dialeticamente.

A partir da adoção do conceito de informação proposto por Silva (2002; 2006) foi possível vislumbrar estratégias para o estudo do fenômeno da inclusão digital, tendo como foco o fato de que o cidadão, a partir da ação de conhecer, amplia a sua consciência, tornando-se apto para modificar a realidade existente.

Os procedimentos objetivam conduzir a uma explicação mais restrita dos fenômenos que envolvem a investigação, por isso são considerados mais concretos.

Visando à elaboração de uma pesquisa com sistemática adequada ao objetivo proposto, adotamos os procedimentos: análise histórica, análise quantitativa, qualitativa e comparativa.

O procedimento histórico foi utilizado apoiando-se na reconstrução de partes da história da internet, da política e do governo eletrônico, mesmo que obliquamente; visou-se então à construção de um entrelaçamento dos fenômenos que envolvem o processo de inclusão digital a partir da sua relação com os portais de governo eletrônico.

O procedimento de análise quantitativa apoiou a sistematização dos dados de modo a favorecer a análise qualitativa, visando à interpretação dos resultados do estudo e à discussão dos dados a partir da literatura pertinente, enquanto o procedimento comparativo possibilitou o confronto entre as análises dos portais de e-gov.

Na parte prática da pesquisa, visando ao alcance dos propósitos do estudo, foram adotadas as técnicas:

a) Documentação indireta mediante pesquisa bibliográfica e documental, iniciando-se pelas fontes referentes ao tema e aos fenômenos que estabeleceram relação com o problema de pesquisa. A construção da fundamentação teórica e metodológica foi embasada, a partir de levantamentos bibliográficos junto aos Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB), Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação (CINFORM), ao Portal de Periódicos da CAPES<sup>1</sup>, à Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) da UFBA e de outras Universidades, aos Repositórios Institucionais (RI), aos catálogos *on-line* de bibliotecas brasileiras e a partir das indicações de autores e obras no processo de orientação desta pesquisa.

b) Observação sistemática junto aos *websites* das Prefeituras Municipais da RMS. Essa fase foi realizada em duas etapas, consistindo na observação virtual, com intuito de responder aos objetivos da pesquisa, a partir do preenchimento de formulário pré-estruturado.

A partir da construção da metodologia, a pesquisa empírica foi organizada nas seguintes etapas: a) delimitação do universo de pesquisa; b) levantamento dos *websites* oficiais das prefeituras; c) construção do modelo de análise dos portais

---

<sup>1</sup> Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

municipais; d) elaboração do instrumento de coleta de dados, ou seja, o formulário pré-estruturado; e) observação sistemática junto aos *websites* dos 13 municípios da RMS; f) organização, tabulação e representação, por meio da disposição gráfica dos dados; g) apresentação e interpretação dos dados, utilizando os procedimentos quantitativo, qualitativo e comparativo.

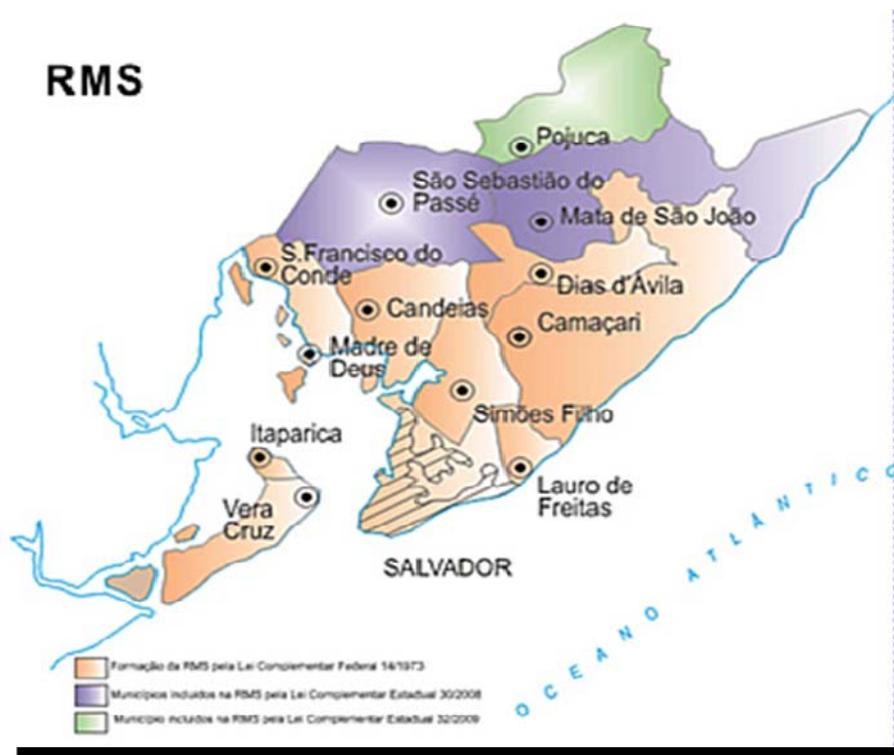
### **2.1.1 Delimitação do universo de pesquisa**

A escolha da RMS, tendo como universo de pesquisa os Portais de e-gov dos municípios, ocorreu a partir da reflexão acerca de sua importância, ou seja, de sua tradução em suas ações e programas de inclusão digital – que são veiculados via Portais de e-gov. Outro aspecto que determinou o conteúdo da pesquisa relacionou-se com o compromisso com a implementação de políticas que viabilizassem a inclusão digital, a disseminação e respectivo uso crítico da informação pública, visando à transformação das relações entre governo e cidadão.

Nesse âmbito, a delimitação da população foi determinada a partir da confirmação do universo de pesquisa. Nesse momento foi realizada uma averiguação a respeito, junto ao *website* do IBGE; identificou-se a partir daí os municípios que efetivamente integram a RMS.

A RMS, criada com a Lei Complementar Federal nº14 de 1973, e ampliada por meio das Leis nº 30/2008 e nº. 32/2009 compreende um território de 4.337,72 km<sup>2</sup> é a sétima maior do Brasil (IBGE, 2007). Forma-se atualmente por 13 municípios: Candeias, Camaçari, Dias D'Ávila, Itaparica, Lauro de Freitas, Madre de Deus, Mata de São João, Pojuca, Salvador, São Sebastião do Passé, São Francisco do Conde, Simões Filho e Vera Cruz. Os municípios possuem heterogeneidade econômica, social, administrativa, financeira e físico-territorial, além de diferenciados níveis de integração. Cada município tem desempenhado papéis específicos na oferta de bens, de serviços e no exercício de funções complementares (Figura 1).

**Figura 1:** Mapa da Região Metropolitana de Salvador (RMS)



**Fonte:** [http://www.sedur.ba.gov.br/hotsite\\_folder\\_rms/municipios.htm](http://www.sedur.ba.gov.br/hotsite_folder_rms/municipios.htm)

Ressalte-se que Salvador é a metrópole que polariza os demais municípios da RMS. Constitui-se como centro administrativo e financeiro da Bahia, concentrando o parque comercial e empresarial, atividades portuárias e serviços especializados, além da burocracia estatal. (SEDUR, 2009).

### 2.1.2 Levantamento de *websites* das Prefeituras

Procedeu-se nessa etapa ao levantamento de *websites* oficiais das Prefeituras, que possuíam portais de e-gov, por meio de ferramentas de busca. Os endereços localizados totalizaram em 13 *websites*. Esses endereços foram registrados, conforme descrição no quadro a seguir:

**Quadro 1:** Relação de *websites* das prefeituras da RMS

	<b>Municípios</b>	<b>Endereço eletrônico dos <i>websites</i> das Prefeituras</b>
01	Salvador	<a href="http://www.salvador.ba.gov.br/Paginas/index.aspx">http://www.salvador.ba.gov.br/Paginas/index.aspx</a>
02	Camaçari	<a href="http://www.camacari.com.br/">http://www.camacari.com.br/</a>
03	Candeias	<a href="http://www.pmcandeias.ba.gov.br/index.html/">http://www.pmcandeias.ba.gov.br/index.html/</a>
04	Dias D'Ávila	<a href="http://www.diasdavila.ba.gov.br/">http://www.diasdavila.ba.gov.br/</a>
05	Itaparica	<a href="http://www.itaparica.ba.io.org.br/">http://www.itaparica.ba.io.org.br/</a>
06	Lauro de Freitas	<a href="http://www.laurodefreitas.ba.gov.br/">http://www.laurodefreitas.ba.gov.br/</a>
07	Madre de Deus	<a href="http://www.laurodefreitas.ba.gov.br/">http://www.laurodefreitas.ba.gov.br/</a>
08	Mata de São João	<a href="http://www.madrededeus.ba.gov.br/">http://www.madrededeus.ba.gov.br/</a>
09	Pojuca	<a href="http://www.pojuca.ba.gov.br/">http://www.pojuca.ba.gov.br/</a>
10	São Francisco do Conde	<a href="http://www.saofranciscodoconde.ba.gov.br/">http://www.saofranciscodoconde.ba.gov.br/</a>
11	São Sebastião do Passé	<a href="http://saosebastiaodopasse.ba.gov.br/portal/">http://saosebastiaodopasse.ba.gov.br/portal/</a>
12	Simões Filho	<a href="http://www.simoefilho.ba.gov.br/">http://www.simoefilho.ba.gov.br/</a>
13	Vera Cruz	<a href="http://veracruz.ba.gov.br/portal/">http://veracruz.ba.gov.br/portal/</a>

Nessa etapa os *websites* das Prefeituras municipais foram visitados, procedendo-se ao registro dos principais dados, a saber: endereço, telefones para contato, assim como mapeamento dos principais serviços e conteúdos disponibilizados.

### **2.1.3 Construção do modelo de análise dos portais de e-gov da RMS**

O modelo de análise se constituiu em etapa crucial para a interpretação dos dados coletados junto aos *websites* das prefeituras da RMS. As categorias analisadas nesta pesquisa foram formuladas a partir de textos de parte dos autores que compõem o quarto capítulo desta dissertação.

Trabalhamos com a hipótese que considerou que a efetiva divulgação dos conteúdos informacionais – ações de inclusão digital e ferramentas de participação – ainda não seria realidade integralmente evidenciada, junto aos portais de e-gov da RMS; desde que os elementos postos, quando empregados a partir de um

planejamento que compreenda não somente a implementação de ações – mas, sobretudo, seu acompanhamento e avaliação – viabilizam o processo de inclusão digital com o conseqüente aumento da participação cívica. Neste caso, por meio da positiva capacitação de coletivos, mais autônomos e aptos ao conhecimento e à transformação da realidade existente.

Os autores citados a seguir consistiram em principais referências para embasar análise de *websites* das prefeituras municipais: Uhrlir (2006), Silva (2002, 2006a, 2006b) – informação, conteúdo informacional e democratização do acesso; Silva e Jambeiro (2004, 2007) e Borges (2005) – inclusão digital, governo eletrônico e uso crítico da informação; Jambeiro (2008), Pinho (2008a, 2008b, 2011), Jardim (2004) e Silveira (2001) – políticas de inclusão digital, governo eletrônico, aperfeiçoamento democrático e canais de participação cívica. Foi também utilizada a fonte referente às Diretrizes de governo eletrônico (BRASIL..., 2004), que se relaciona com todas as categorias elencadas.

O modelo de análise foi criado a partir do levantamento das categorias, consideradas basilares, junto ao referencial teórico-metodológico, objetivando fundamentar a pesquisa empírica. São elas: a) informação pública; b) políticas de inclusão digital e c) participação cívica.

### *2.1.3.1 Primeira categoria de análise: informação pública*

Para Uhrlir (2006) a informação de governo eletrônico é considerada como um bem intrinsecamente público, ou seja, abrange informações produzidas por autoridades públicas e/ou governo no cumprimento de suas funções.

No caso do presente trabalho, vale reafirmar que a **informação pública** é entendida como processo que possibilita a ampliação da consciência do coletivo acerca da possibilidade de conhecer e de agir num determinado contexto social. (SILVA, 2002). Por sua vez, os **conteúdos informacionais**, veiculados por meio de portais de e-gov da RMS, se constituem como a representação da informação disponibilizada nesses *websites*.

De acordo com Uhrlir (2006) a decisão sobre os tipos de informação do setor público, que são considerados de domínio público, está relacionada diretamente com a abordagem de cada país, com relação às políticas de informação e de governança, assim como de sua capacidade e práticas de disseminação da

informação, em relação à informação em meio digital. O autor salienta ainda que atenção especial deve ser dada à exatidão e à atualização da informação pública.

A democratização do acesso à informação em meio digital pode contribuir para o desenvolvimento de gestão mais democrática e, em consequência, de portais mais transparentes e participativos. A política de governo eletrônico brasileiro, nesse contexto, tem como referência a garantia dos direitos dos cidadãos, ou seja, a promoção da cidadania. (BRASIL..., 2004). A Lei de acesso às informações públicas é iniciativa que destaca a importância da garantia do direito de acesso e utilização da informação governamental de domínio público. (BRASIL..., 2011).

Entretanto, para a redução do hiato digital em atenção à inclusão dos cidadãos para acesso à informação, sobretudo a de domínio público, é necessário que o governo divulgue a importância desse acesso à informação através de portais de e-gov, admitindo-se que as informações aí veiculadas, em muitos casos, não estarão disponíveis em outras fontes.

Ressalte-se que a disseminação dos conteúdos citados não garante o exercício da cidadania, mas já prenuncia alternativas para a maior aproximação entre sociedade e governo.

#### *2.1.3.2 Segunda categoria de análise: políticas de inclusão digital*

De acordo com a segunda diretriz de governo eletrônico, a inclusão digital é indissociável do governo eletrônico. Essa visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção. (BRASIL..., 2004).

Jambeiro e outros (2008) salientam que a garantia de acesso à informação, via portais de serviço público, depende de uma série de elementos, a saber: a) capacitação dos cidadãos para seu uso crítico; b) garantia de acessibilidade aos usuários, respeitados seus distintos níveis de conhecimento e habilidades; c) conteúdos estruturados de forma tal que seja fácil aos usuários entendê-los; d) informações e serviços úteis, que atendam às necessidades de quem quer que os procure.

Silva e Jambeiro (2007) destacam também a importância da formação de parcerias com as Organizações Não Governamentais (ONG), Organizações do

Terceiro Setor (OTS) e a iniciativa privada, por meio de incentivos fiscais, que são relevantes para o desenvolvimento de programas de inclusão digital.

De acordo com Borges (2005), as organizações da sociedade civil, em especial as do terceiro setor, assumem papel importante na intermediação das **ações** de inclusão digital, por estarem inseridas em comunidades em situação de exclusão, percebendo a necessidade e direcionando ações denominadas de inclusão digital. O entendimento relativo à necessidade da inclusão digital tem conduzido o governo e as ONG a levarem à prática ações com esse objetivo.

Aliada ao recurso das parcerias, é preciso considerar a terceira diretriz referente à promoção do *software* livre, seja em nas iniciativas dos programas de inclusão digital, como também nos telecentros. Trata-se de recurso estratégico para a implementação do governo eletrônico, possibilitando a produção, a circulação de conteúdos e o estímulo para o desenvolvimento de *software* nacional em ambientes mais colaborativos. (BRASIL..., 2004).

#### *2.1.3.3 Terceira categoria de análise: participação cívica*

Admitindo-se que o governo eletrônico, a informação pública e a inclusão digital são imprescindíveis para a promoção da efetiva inserção digital e o respectivo estreitamento da relação entre governo e sociedade, visando ao desenvolvimento de processos de participação cívica (SILVA; JAMBEIRO, 2007), a política de governo eletrônico, nesse contexto, se constitui estrategicamente como elemento promotor do processo de inclusão digital via TIC, objetivando o estreitamento da relação entre governo e sociedade.

Segundo Pinho (2008), o uso dos canais de participação cívica nos portais de e-gov pode possibilitar o aumento da transparência e da interação frente à sociedade. Acrescenta que, por intermédio dos seus portais os governos podem divulgar, sobretudo, conteúdos a respeito dos seus propósitos, realizações, serviços e informações condizentes com as necessidades dos cidadãos. Para o autor os propósitos elencados fundamentam-se na proposta de que a tecnologia, quando devidamente implementada, é meio que favorece a interação entre sociedade e governo.

Jardim (2004) propôs cinco estágios para classificar os portais de e-gov, a saber: informatização, comunicação em duas vias, transação, integração e participação. O último é considerado de relevância para o desenvolvimento de

portais mais democráticos e, conseqüentemente, melhor inseridos na proposta de implementação da inclusão digital. Neste sentido, de acordo com Jardim (2004, p.8), o desenvolvimento do governo eletrônico seria mais uma “[..] questão política do que técnica, requerendo uma visão integrada que envolve a prestação de serviços (*e-Administration*), fomento à cultura democrática (*e-Democracy*) e dinamização dos processos de elaboração das políticas públicas (*e-Governance*).”

Pinho (2008, p.474) observa que a ampliação da transparência a partir da adoção de “[...] mecanismos de participação digital implica um governo baseado em maior interação com a sociedade, onde esta compartilha com o governo tarefas até então específicas deste.”

Considerando as colocações do autor, acrescenta-se que a divulgação das ações de inclusão digital, incluindo seus objetivos, público-alvo e conteúdos são de suma importância para o desenvolvimento de processos de participação mais democráticos.

#### *2.1.3.4 Modelo de análise*

O modelo de análise explicitado foi aporte teórico e metodológico, que em conjunto com a abordagem, procedimentos e técnicas foram relevantes no embasamento das categorias a serem investigadas neste trabalho. O presente modelo apresenta uma visão das principais categorias e aspectos que impactam na análise dos portais de e-gov. O modelo parte do pressuposto de que as categorias informação pública, políticas de inclusão digital e participação cívica integram a relação intrínseca entre o governo eletrônico e o processo de inclusão digital para uso crítico de conteúdos de utilidade pública, visando à autonomia e ao aprimoramento da participação social e às políticas pelos coletivos, antes excluídos. (Quadro 2).

**Quadro 2:** Modelo de análise de *websites* municipais da RMS

CATEGORIAS	ELEMENTOS / MECANISMOS	ESTRATÉGIAS	TRANSFORMAÇÕES
<b>Informação pública</b>	<p>Conteúdos informacionais de utilidade pública</p> <p>Promoção da equidade no acesso à informação</p>	<p>Divulgar conteúdos sobre o município, serviços públicos, auxílios, controle social da gestão, projetos e programas;</p> <p>Disponibilizar recursos que possibilitem a recuperação de conteúdos por parte dos cidadãos - independente de faixa etária ou limitações decorrentes deficiência física.</p>	<p>Redução do ocultamento de atos ilegais, de corrupção e de má administração; como também oferecimento aos cidadãos de meios de aprendizagem sobre o seu país, seus compatriotas e seu governo;</p> <p>Disseminação irrestrita da informação pública, considerando os ideais democráticos: igualdade, democracia e abertura.</p>
<b>Políticas de inclusão digital</b>	<p>Ações de inclusão digital, aliadas à capacitação para utilização da informação pública</p>	<p>Veicular ações que visem à inclusão digital, assim como os seus objetivos, <i>softwares</i> utilizados e/ou conteúdos programáticos;</p> <p>Capacitar para acesso e uso crítico de conteúdos informacionais de interesse dos cidadãos e promover iniciativas de inclusão digital a partir da formação de parcerias entre ONG, prefeitura e iniciativa privada.</p>	<p>Redução do hiato digital e ampliação da autonomia;</p> <p>Desenvolvimento de coletivos mais informados, autônomos e aptos para tomar decisões sobre sua vida cotidiana, seu município, Estado ou País.</p>
<b>Participação cívica</b>	<p>Ferramentas de participação cívica (<i>webs</i> 1.0 e 2.0)</p>	<p>Oferecer canais que viabilizem a participação social e política com a ampliação dos processos democráticos por meio da relação entre cidadão e governo, mediante registro de sugestões, críticas, denúncias e/ou elogios referentes aos serviços, à gestão pública etc. (<i>web</i> 1.0);</p> <p>Formar redes de debate, partilha de fotos e vídeos, produção coletiva de conteúdos em tempo real, diálogo colaborativo entre cidadão e governo, como também entre cidadãos – e/ou governo – (<i>web</i> 2.0).</p>	<p>Formação de uma democracia com possibilidades de se tornar mais participativa,</p> <p>Fomento ao livre debate e aos processos governamentais mais efetivos.</p>

O Quadro 2 explicita as transformações possibilitadas a partir do desenvolvimento do processo de informação e inclusão digital, considerando as três categorias citadas, os elementos/mecanismos, as estratégias e as potenciais transformações, que elucidam a necessidade de promover-se a inclusão digital para a construção de portais mais democráticos e participativos.

#### **2.1.4 Elaboração do instrumento de coleta de dados**

Considerando-se o estudo do referencial teórico e metodológico, em destaque no modelo de análise, procedeu-se à construção do formulário pré-estruturado para coleta de dados (Apêndice A) junto aos portais municipais de e-gov. O formulário de coleta de dados foi dividido em três seções que visaram a:

- a) o mapeamento dos conteúdos informacionais de utilidade pública disseminados via Portais de e-gov;
- b) a identificação, caracterização e quantificação das ações de inclusão digital, divulgadas via *websites* das Prefeituras;
- c) o mapeamento dos canais de participação, que podem viabilizar a interação entre a Prefeitura e os munícipes, a saber: *fale conosco*, ouvidoria, enquetes, *chat*, Facebook, Orkut entre outros.

#### **2.1.5 Observação sistemática**

A primeira etapa da observação sistemática foi realizada entre os meses de novembro de 2011 a janeiro de 2012 com o objetivo de responder às questões indicadas nos formulários. Nesse momento foi possível identificar adequações necessárias, considerando os objetivos da pesquisa e a disposição dos conteúdos e das ferramentas de participação nos portais que formaram o universo desta pesquisa.

Após a atividade acima, foi feita uma reestruturação no formulário, a partir do acréscimo de questões referentes ao local onde estavam disponibilizadas as ferramentas de participação nos *websites*, admitindo-se que o posicionamento das ferramentas impactou diretamente no relacionamento entre governo e cidadão, via canais de participação.

Foram também inseridas questões referentes à atualização de conteúdos de utilidade pública que permitem o controle social da gestão. Algumas questões foram reestruturadas para melhor clareza e objetividade do formulário.

A segunda etapa da observação sistemática foi realizada entre os meses de fevereiro de 2012 a maio de 2012. Essa etapa circunstanciou a complementação dos dados, de modo a seguir o planejamento inicial da pesquisa. Os dados coletados anteriormente foram conferidos, visando à atualização junto aos portais das questões propostas e dos conteúdos coletados após a primeira etapa da observação.

De posse dos dados coletados, procedeu-se à sua sistematização, que se consistiu na organização, tabulação e representação, por meio da disposição gráfica, possibilitando, assim, sua organização quantitativa. Por fim, foi realizada a apresentação e a interpretação dos dados, utilizando-se os procedimentos de análise quantitativo, qualitativo e comparativo.

#### **2.1.6 Procedimentos de análise dos dados: quantitativo, qualitativo e comparativo**

Os procedimentos de análises quantitativa, qualitativa e comparativa apoiaram a descrição, caracterização e contraponto para melhor interpretação dos dados coletados junto aos portais de e-gov.

A análise quantitativa apoiou a representação dos dados, realizada a partir da elaboração de gráficos e tabelas. O quantitativo foi incrementado a partir da associação com o método qualitativo, garantindo-se assim a argumentação e interpretação mais significativa dos dados dispostos nas tabelas e gráficos. Esse momento foi proeminente para a devida sistematização e teste da hipótese de pesquisa.

Por sua vez, o procedimento comparativo possibilitou o confronto entre os dados, tendo sido de suma importância para a complementação do exame destes, visto que possibilitou o estabelecimento de semelhanças ou diferenças entre os *websites* municipais.

Destaque-se que a adoção dos procedimentos descritos possibilitou não somente a avaliação da hipótese, mas, sobretudo, a elaboração de conclusões mais significativas a partir dos dados coletados junto aos portais municipais de e-gov da RMS.

### 3 INFORMAÇÃO, APROPRIAÇÃO SOCIAL DAS TECNOLOGIAS, INCLUSÃO DIGITAL E SUAS CONTRADIÇÕES

O desenvolvimento do ciberespaço traz implicações que estão relacionadas com: a) impactos sociais e culturais de todas as novas tecnologias; b) implicações culturais do ciberespaço; c) conflitos de interesses e lutas de poder que se desenrolam em torno do ciberespaço, derivando em exclusão, imperialismos políticos, econômicos ou midiáticos. Deste modo, o crescimento do ciberespaço, como movimento internacional que inaugura novas formas de comunicação, configura um espaço possível de exploração de potencialidades nos planos econômico, político, cultural e humano. (LÉVY, 1999).

A internet foi criada inicialmente com finalidade de uso militar como ARPANET<sup>2</sup>. No início da década de 1970, a internet foi sendo construída a partir de um movimento social cooperativo e auto-organizado oriundo dos *campi* norte-americanos, a partir de um projeto ousado e inovador relacionado à cultura da liberdade. O desenvolvimento da rede, nesse ambiente mais livre, pôde então acontecer. (CASTELLS, 1999).

Os primeiros computadores, por muito tempo, estavam reservados ao uso militar. Na década de 1960, o uso civil foi direcionado para cálculos científicos, estatísticas dos Estados e das grandes empresas e em acréscimo para tarefas de gerenciamento.

---

<sup>2</sup> Advanced Research Projects Agency Network (ARPANET). Foi desenvolvida pela agência Americana *Advanced Research and Projects Agency* (ARPA) com o objetivo de interligar as bases militares e os departamentos de pesquisa do governo americano.

A contracultura se responsabilizou por trazer o computador do plano industrial-militar para o plano do uso pessoal. A invenção do computador pessoal iria se distanciar gradativamente dos serviços de processamento de dados das grandes empresas e dos programadores profissionais.

Segundo Lévy (1999, p. 27) o computador pessoal se constitui nessa época – nas mãos de uma parcela da crescente população dos países desenvolvidos – “[...] como instrumento de criação (de textos imagens, de músicas) de organização (banco de dados, planilhas), de simulação (planilhas, ferramentas de apoio à decisão, programas para pesquisa) e diversos jogos.”

A verdade é que, naquela época, alguns militantes da contracultura passaram a ver, no computador, um instrumento revolucionário de transformação social e cultural. “Podemos falar até mesmo de uma espécie de contraculturalismo eletrônico [...]. A supracitada vitória contra a centralização tecnológica em mãos da IBM se deu nesse contexto. Foi uma conquista da cidadania.” (GIL, 2003, p.1).

Na década de 1970, com o desenvolvimento da comercialização do microprocessador, inauguraram-se os processos econômicos e sociais de grande amplitude. Nessa fase deu-se início à automação da produção industrial e de alguns setores do terciário (bancos, seguradoras etc.). A partir daí, foi possível a busca por ganhos de produtividade para aparelhos eletrônicos, computadores e redes de comunicação.

No Brasil, a evolução da internet iniciou-se com o pioneirismo de algumas instituições acadêmicas e, em acréscimo, de Organizações Não Governamentais (ONG). Uma primeira versão de serviços de internet com pontos em vinte e um estados no País foi implantada pela Rede Nacional de Pesquisa (RNP) de 1991 a 1993, utilizando velocidades mais lentas. Nos anos de 1995 a 1996, esses serviços foram atualizados para velocidades mais altas. Em paralelo, a partir de junho de 1995, uma decisão do Governo Federal definiu as regras gerais para a disponibilização de serviços de internet para quaisquer interessados no Brasil. (TAKAHASHI, 2000).

A internet gradativamente foi se difundindo no Brasil. A informação em meio impresso conseqüentemente foi migrando para a rede mundial de computadores, o que favorecia cada vez mais a importância do acesso à informação em meio digital. Durante a década de 1990 em confluência com a explosão informacional e tecnológica, com a conseqüente ascensão da nova economia e a difusão da

internet, o mundo experimentou substancial aumento da desigualdade e da polarização da renda, ocasionando impactos sociais: pobreza e exclusão social. (CASTELLS, 2003).

Com a demanda para o estabelecimento de uma sociedade da informação que alterasse o cenário de exclusão digital e, em consequência social, do que consequentemente se desenvolvia, foi criado o Programa Sociedade da Informação, cujo objetivo era “[...] fomentar ações para a utilização de tecnologias [...], de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global.” (TAKAHASHI, 2000, p.10).

O Programa estabelecido pela Sociedade da Informação no Brasil (Socinfo), a partir da elaboração do Livro Verde, apesar de não ter sido consolidado amplamente, indicou linhas de ação e diretrizes para ampla universalização dos serviços, informações e tecnologias.

### 3.1 EXCLUSÃO DIGITAL E EXCLUSÃO SOCIAL

O cenário de difusão das TIC, aliado à migração das informações e serviços públicos para a rede, realça a problemática da exclusão digital. Revela importantes consequências nos diversos aspectos da vida dos cidadãos – vítimas de exclusões ou múltiplas exclusões – como a digital, aliada à exclusão social ou, até mesmo, a exclusão devido a limitações decorrentes de deficiências físicas ou mentais, à escolaridade, ao local de residência (zona rural *versus* zona urbana), à idade, ao gênero e até devido à falta de habilidade para lidar com as tecnologias, entre outros fatores.

A literatura vem indicando que considerável parcela de pessoas que não têm acesso às TIC é desprovida de recursos financeiros, ou quando dispõe de algum recurso, somente se destina para garantia da subsistência. Warschauer (2006, p. 25) reforça que:

[...] há muitas maneiras pelas quais os mais desfavorecidos podem ter participação e inclusão mais plena, mesmo se carecem da partilha igual dos recursos. Ao mesmo tempo os desfavorecidos talvez enfrentem problemas de exclusão social, por causa da

perseguição política ou da discriminação com base em idade, gênero, [...] ou deficiência física ou mental.

A exclusão social e as múltiplas exclusões elencadas acima podem ser consideradas, cada vez mais, como barreiras de acesso à informação. Assim, é urgente pensar em estratégias para inclusão das camadas menos favorecidas, como também dos diversos grupos sociais que enfrentam outras limitações que resultam – entre outros fatores – na falta de acesso à informação via TIC.

As desigualdades no acesso à informação, por meio das TIC, na era digital, expandiram-se com a aceleração da difusão das tecnologias. Lévy fundamenta que (1999, p. 237) “toda nova tecnologia cria seus excluídos”. Assim, com o avanço crescente da disseminação das TIC na sociedade foi originado um quadro de desigualdades proveniente da falta de acesso às tecnologias, conseqüentemente, às informações em meio digital.

Deste modo, aqueles que não tinham o acesso às TIC, ou que não tinham competência para fazer uso das tecnologias originaram o hiato digital. As TIC, nesse contexto, poderiam se constituir como ferramentas que possibilitam o acesso, o uso crítico e a produção de conteúdos informacionais.

Contudo, Castells (2003, p. 203, grifos nossos) reforça que:

A centralidade da Internet em muitas áreas de atividade social, econômica e política equivale à **marginalidade** para aqueles que **não têm acesso** a ela, ou têm apenas um **acesso limitado**, bem como para os que **são incapazes de usá-la eficazmente** [...]. A diferenciação entre os que têm e os que não têm Internet acrescenta uma divisão essencial às fontes já existentes de desigualdade e exclusão social, numa interação complexa que parece aumentar a disparidade entre a promessa da Era da Informação e sua sombria realidade para muitos em todo mundo.

Estar à margem do processo de apropriação das TIC e do acesso à informação via rede configura o quadro de exclusão digital. Evidentemente “[...] o acesso por si só não resolve o problema, mas é um pré-requisito para a superação da desigualdade numa sociedade cujas funções e grupos sociais dominantes organizam-se cada vez mais em torno da Internet.” (CASTELLS, 2003, p. 203-204).

Deste modo, para superar o quadro de exclusão digital é preciso investir em iniciativas de universalização do acesso à informação via internet, a partir da implantação de infraestrutura que viabilize o acesso à rede em espaços públicos,

como os telecentros, como também o investimento na disponibilização do acesso sem fio à internet. É mister priorizar a importância da formulação e implementação efetiva de políticas públicas, mais voltadas para a promoção do processo de inclusão digital com foco no acesso e no uso crítico da informação como fundamento deste processo.

Tratando da relação entre a informação e a consciência, Pinto (2005) salienta que a ampliação da consciência, a partir do processo de conhecer, é técnica que permite ao cidadão, antes em situação de exclusão social, saltar o hiato que o separa dos mais abastados. O fenômeno de escassez, não somente de bens materiais, mas, sobretudo, de conhecimentos, configura-se em fato social. “Daí a prioridade da luta pela transformação da sociedade. Por conseguinte, enquanto persistirem as circunstâncias discriminatórias, o principal objetivo de qualquer ação libertadora do homem situa-se no plano social.” (PINTO, 2005, p.494).

Portanto, não é possível falar de exclusão digital tratando-a com a mesma correlação para aqueles que têm recursos e para aqueles que destes não dispõem, admitindo-se que a escassez determinada por condições socioeconômicas desfavoráveis não tem o mesmo impacto sobre os membros das classes que desfrutam de recursos financeiros. Assim, o fenômeno da exclusão digital se manifesta de forma mais nefasta, salvo exceções, sobre os membros das classes mais pobres.

A apropriação social da internet, por meio do processo de inclusão digital, pode possibilitar um grande avanço na redução do fosso entre incluídos e excluídos digital e socialmente. A inclusão digital, entendida nesta pesquisa como processo que visa oferecer alternativas para o acesso e uso crítico dos conteúdos informacionais, pode impactar diretamente na inclusão social dos indivíduos. Admite-se, ainda, que por meio do uso crítico dos conteúdos informacionais o cidadão pode promover melhorias na sua qualidade de vida. No entanto, a transformação social das camadas menos favorecidas deve considerar como premissa basilar que:

[...] a inclusão digital e inclusão social não são rótulos a serem aplicados indiscriminadamente. São conceitos que exigem cuidado em sua utilização, para garantir que somente sejam aplicados para marcar processos legítimos de incorporação, à sociedade, de camadas sociais marginalizadas. (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 212).

É imprescindível, nesse contexto, que o desenvolvimento de processos legítimos de inclusão social das camadas menos favorecidas considere o acesso e uso crítico de conteúdos de relevância e interesse para o cidadão. Nesse âmbito, vale ressaltar alguns questionamentos de Amadeu (2011, p.1): “é possível pensar a inclusão social a partir da inclusão digital? A inclusão digital seria uma preocupação relevante em um país que convive com tantos outros problemas sociais?” Para o autor a exclusão digital impossibilita a redução da exclusão social, já que as principais atividades econômicas, governamentais, e boa parte da produção cultural da sociedade migraram para a rede. Nesse contexto, a implantação de telecentros para democratização da informação via TIC é uma das iniciativas recomendadas. Contudo, a criação de telecentros requer o planejamento de ações eficazes que sejam constantemente avaliadas, considerando em adição a necessidade do público-alvo, reduzindo assim o índice de exclusão digital e, em consequência, o social.

Deste modo, não há possibilidade de pensar as atividades mais importantes, vinculadas à economia, à educação e aos governos sem perceber que estas já não são mais viáveis sem a inclusão para acesso à informação através das TIC.

Quanto à problemática da exclusão digital, Castells (1999) adverte que fica cada vez mais evidente que a tecnologia da informação é, hoje, o que a eletricidade foi para a era industrial. Dessa maneira, o autor observa que vivemos na atualidade um processo tecnossocial realçado pela importância da informação em todo domínio da atividade humana.

Os conteúdos informacionais acessíveis por meio das TIC apresentam-se para os indivíduos como insumos indispensáveis ao alcance da melhoria das condições de vida. Amadeu (2011) alerta ainda que os grupos sociais que não estiverem aptos ao controle do processamento, encontro, organização, armazenamento, recuperação e distribuição, desses conteúdos, possivelmente não estarão em condições de assegurar a efetivação de seus direitos e deveres junto à sociedade.

A apropriação social das TIC poderá ser um potencial instrumento de combate à pobreza, elevação da autoestima, ampliação da liberdade de expressão em rede, configurando-se em ação transformadora, por meio da participação cívica.

A ação do cidadão, vinculada a um contexto favorável ao domínio das tecnologias, trará consequências relativas ao acesso a conteúdos de seu interesse,

como, por exemplo, informações sobre saúde, emprego, cursos de capacitação, que favorecerão os processos de inclusão digital e, em consequência, os sociais.

### 3.2 APROPRIAÇÃO SOCIAL DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

A apropriação social das tecnologias a favor das atividades humanas enseja novas relações de acesso, produção de conteúdos e participação cívica. Contudo, a ampla difusão das TIC na sociedade ao mesmo tempo em que cria oportunidades de inovação tecnológica, inaugura um fosso oriundo do não acesso a essas tecnologias.

A história do desenvolvimento da internet e da convergência de outras redes de comunicação “[...] fornece material essencial para o entendimento das características técnicas, organizacionais e culturais dessa rede, [...] abrindo o caminho para avaliação de seus impactos sociais.” (CASTELLS, 1999, p. 375).

De acordo com Pinto (2005), no curso das mudanças ao longo da história das tecnologias, a inteligência gradativamente exerce poderio sobre o curso das transformações materiais. O homem, que antes era peça da máquina produtiva e usuário das tecnologias primitivas, vislumbra a possibilidade de futura libertação, e tal se dá, por ora em parte, justamente pela influência das técnicas modernas, das máquinas, que vêm poupar-lhe esforço braçal ou cerebral. Para o autor a importância da palavra tecnologia para a compreensão dos problemas da realidade atual é crescente, todavia o termo assume diversos significados. É lícito distinguir os quatro significados principais, ou seja:

- a) De acordo com o primeiro significado etimológico, a ‘tecnologia’ tem de ser a teoria, a ciência, o estudo, a discussão da técnica, abrangidas nesta última noção as artes, as habilidades de fazer, as profissões e, generalizadamente, os modos de produzir alguma coisa [...]. A tecnologia aparece aqui com o valor fundamental e exato de ‘logos da técnica’;
- b) No segundo significado, ‘tecnologia’ equivale pura e simplesmente a técnica. Indiscutivelmente constitui este o sentido mais frequente e popular da palavra, o usado na linguagem corrente, quando não se exige precisão maior;
- c) Estreitamente ligado à significação anterior, encontramos o conceito de ‘tecnologia’ entendido como o conjunto de todas as técnicas de que dispõe uma determinada sociedade, em qualquer

fase histórica do seu desenvolvimento. [...]. A importância desta acepção reside em ser a ela que se costuma fazer menção quando se procura referir ou medir o grau de avanço do processo das forças produtivas de uma sociedade;

d) Por fim, encontramos o quarto sentido do vocábulo 'tecnologia', aquele que para nós irá ter importância capital, a ideologização da técnica. Condensadamente, pode dizer-se que neste caso a palavra tecnologia menciona a ideologia da técnica. (PINTO, 2005, p. 220).

O quarto significado é o que representa com maior proximidade o cenário de contradições que vêm sendo traduzidas nas condições materiais de existência na sociedade da informação. Essa acepção, segundo o autor, está vinculada à ideia de que “[...] a técnica configura um dado da realidade objetiva, um produto da percepção humana que retorna ao mundo em forma de ação, materializado em instrumentos e máquinas [...]”. (PINTO, 2005, p. 221).

Para Lévy (2007) a técnica aliada à ação política do cidadão, é dimensão fundamental para a ocorrência das transformações na sociedade. A metamorfose técnica do coletivo humano para ele se evidencia nas bases do funcionamento social. Trazem consigo projetos, implicações sociais e culturais que estabelecem relação de força entre os indivíduos. Se as máquinas a vapor, no século XIX, escravizaram os operários da indústria têxtil, por outro lado os computadores pessoais, no século seguinte, possibilitaram o desenvolvimento das potencialidades nos processos de comunicação dos indivíduos.

Deste modo, também a informação perdeu seu status de técnica e de setor industrial com a difusão das telecomunicações, da editoração, do cinema e da televisão. Em acréscimo, “as tecnologias digitais surgiram, então, como infraestrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização e de transação, mas também novo mercado de informação e conhecimento.” (LÉVY, 1999, p.32).

Pinto (2005) acrescenta que com a difusão da informação via TIC emergiu a necessidade de reivindicar-se o direito de participar, em pé de igualdade, da criação do saber tecnológico, ou de qualquer outra espécie, porém com a prioridade do aproveitamento para dos conteúdos informacionais, visando à transformação da realidade existente.

Ressalte-se que a igualdade para acessar os conteúdos informacionais disponíveis na rede depende do investimento em ações de inclusão digital. Essas ações devem levar em consideração a relevância da apropriação social das TIC,

visando ao acesso e ao uso crítico destes conteúdos em meio digital, por parte das camadas menos favorecidas. Além do que, deve-se objetivar a inclusão digital da parcela da população que não tem acesso à informação, seja por falta de habilidade para usar as tecnologias ou devido a outros fatores que dificultam o acesso à informação por intermédio das TIC.

### 3.3 INCLUSÃO DIGITAL, INFORMAÇÃO E CONSCIÊNCIA PARA A TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

O conceito de informação adotado neste trabalho está vinculado à proposta da obra de Silva (2002; 2006a; 2006b) aliado ao entendimento e discussão do conceito de inclusão digital proposto por Silva e Silva (2007). As autoras propõem que o acesso à informação por meio da internet é uma questão de ética e de cidadania. “A ética envolve o reconhecimento do direito de qualquer pessoa ao acesso à informação eletrônica. A cidadania consiste em ser cidadão ‘eletrônico’, para usufruir direitos e cumprir deveres pelas facilidades proporcionadas pelo acesso remoto.” (SILVA ; SILVA , 2007, p.2).

Para as autoras, “[...] em síntese, não há inclusão digital sem que o cidadão tenha acesso à informação que está nas redes e usar na sua vida, como as de governo eletrônico.” (SILVA ; SILVA , 2007, p.2). A partir do quadro conceitual adotado, compreende-se que as autoras chamam de informação ao que intitulamos, em nossa pesquisa, conteúdo informacional.

Ressalte-se, que nesta pesquisa, o entendimento do conceito de informação e de conteúdo informacional está vinculado às reflexões teóricas propostas por Silva (2002, p.110). A discussão do presente conceito está vinculada ao desenvolvimento da abordagem metodológica com fundamento na dialética materialista. De acordo com o autor o conceito de conteúdo informacional é considerado:

[...] como uma dimensão, ou seja, como grandeza quantificável e localizável no ciberespaço. Trata-se, sem dúvida, [...], de representações da informação, na forma digital (a que mais nos interessa aqui), as quais serão sempre ‘dados’, organizados com o objetivo de serem acessados ou comunicados. (SILVA, 2002, p.110).

O simples acesso à internet, ao computador, como também às demais TIC, não é garantia para o desenvolvimento do processo de inclusão digital, apesar de fazer parte da infraestrutura necessária.

Nesta linha de pensamento, é relevante considerar que o processo de inclusão digital admite como foco o acesso e uso crítico dos conteúdos informacionais, por meio das TIC. Esse cenário ocasiona, em acréscimo, conforme Silva (2006a) o meio de estabelecimento do contato com os conteúdos relevantes para o desenvolvimento do processo de conhecer para transformar a realidade existente.

Silva (2006b) acrescenta que a informação, na área da Ciência da Informação, pode ser definida como processo, e não como produto. Deste modo, as categorias conhecimento e ação estão atreladas ao conceito proposto, adotando-se por base a tese marxiana da consciência, ou seja, não é a consciência que determina a existência, mas a existência (ou as condições materiais de existência) que determina a consciência que, por sua vez, dialeticamente, influenciará a mudança das condições em que se existe. Para o autor, o processo de conhecer, visando transformar a realidade existente, trata-se de uma realidade em que uma minoria tem competências e habilidades para realmente fazer uso crítico e produtivo do conteúdo informacional disponível na rede.

Tanto o conceito de informação, quanto o de inclusão digital são entendidos como processos que possibilitam a compreensão das condições materiais de existência, possibilitando ao cidadão conhecer para transformar. Deste modo, o sujeito conhece para em seguida transformar a realidade existente.

Nesse âmbito, a informação, antes compreendida essencialmente como produto, atualmente, no contexto de produção coletiva de saberes, é entendida como processo que possibilita a ampliação da consciência do cidadão.

Pinto (2005, p. 590) enfatiza que “a inclusão do homem na sociedade [...] se faz por participação ativa e consciente no trabalho de produção coletiva, da qual se engendra a autoconsciência de sua situação e das relações sociais que o envolvem.” Assim, à medida que o homem busca conhecer as suas condições materiais de existência, pertinentes e a realidade que o envolve, ele se constitui como sujeito, que atua para mudança da sua realidade social.

Para início do processo de mudança social Lévy (1999) salienta que não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se

possa pensar, para superar uma situação de inferioridade, ou seja, de exclusão digital. É preciso antes de tudo estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva. As TIC, nesse contexto, deveriam servir de instrumentos para prioritariamente valorizar a cultura, as competências, os recursos e os projetos locais que favoreçam a participação nos processos coletivos de ajuda mútua, nos grupos de aprendizagem cooperativa, entre outros.

Visualizando o processo de inclusão centrado na relação da informação/consciência, “o monitor, então, conectado ao ciberespaço, poderia nos servir como meio de intercessão em um estado de inconsciência e de aprimoramento de uma prática libertária.” (SILVA, 2006b, p.196).

Para o autor essa prática libertária se configura, a partir da consideração de que:

o indivíduo fruidor, cuja intenção seja a de conhecer acessa e ‘absorve’ o conteúdo informacional não apenas como elemento redutor de incerteza, mas como quem se insere em uma dimensão na qual pode ocorrer um processo capaz de expandir a consciência da possibilidade de conhecer e agir em determinado contexto social. A esse processo, essa concatenação de eventos cuja perspectiva é a do conhecimento e da ação, denominamos informação. (SILVA, 2006a).

À luz da dialética, considerando o conceito de informação como processo, com a perspectiva na ação de conhecer, Pinto (2005, p. 364) acrescenta que é preciso considerar dois elementos: o indivíduo e o processo, uma vez que eles não se desfiguram, conservam a identidade e a razão de ser. A informação e o processo, deste modo, se revelam na unidade que os associa no movimento onde ambos figuram.

Borges (2005), destaca que a inclusão digital não pode estar desvinculada do acesso ao conteúdo que trafega na rede, que é a própria essência do processo inclusivo. Dessa forma, o processo inclusivo demanda que o cidadão acesse de fato o conteúdo informacional que fomente o exercício da cidadania. Deste modo, ele poderá avançar no processo de conhecer para transformar, e de participar junto à realidade existente. Nesse contexto, Silva (2006b, p.1999) deixa posto que:

Se consideramos a informação como processo que, por meio de conteúdos informacionais, visa ao conhecimento, qualquer elemento que seja resultante de uma organização de dados diversos não pode

ser entendido como uma 'informação', e sim como a 'representação' de um fato, um momento ou de uma etapa inerente a um processo chamado informação.

Deste modo, os conteúdos informacionais em meio digital ou impressos, consistem na representação de fatos da realidade, constituindo-se como parte integrante do processo intitulado informação. Entendimento que, segundo Silva (2006b), permite a reflexão acerca da relação entre informação/consciência, centrada na busca de conhecer, aliada ao uso da tecnologia como meio de acesso aos conteúdos em meio digital.

### 3.3.1 Inclusão digital, inteligência e coletivos inteligentes

Segundo Lévy (1999, p. 29) “o ciberespaço, dispositivo de comunicação interativo e comunicatório apresenta-se justamente como um dos instrumentos privilegiados da inteligência coletiva.” Nesse contexto, é pertinente admitir que os processos de inteligência coletiva podem permitir a apropriação social dos conteúdos informacionais em meio digital por meio das TIC. Esses processos refletem as ações, que visam à aprendizagem colaborativa, como o ensino a distância, *groupwares*, conferências organizadas de acordo com interesses específicos, visando à resolução de problemas e à troca de ideias, artigos, imagens, experiências ou observações, entre outros. (LÉVY, 1999).

A lógica das redes, a partir das recentes tecnologias da *web* social é anúncio da evolução da *web para a web 2.0*. O desenvolvimento da *web* configura um conjunto de processos que podem estreitar ainda mais as relações entre o governo e a sociedade. Deste modo, “[...] a *web* oferece oportunidades sem precedentes [...], na medida em que permite a alteração de conteúdos e uma maior interação e transparência entre governo e sociedade, pois amplia [...] o fórum democrático.” (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 210).

Nesse sentido Almeida e outros (2005, p. 66, grifos nossos) complementam que:

A **inclusão digital** vem no sentido de estar aproximando comunidades e **desenvolvendo mecanismos de inteligência coletiva** que possibilitem a elas achar as soluções adequadas aos seus problemas e enriquecer, social, cultural e economicamente. É necessário mostrar às pessoas que as tecnologias podem ajudá-las

no seu dia a dia, contribuindo para o desenvolvimento do capital intelectual e facilitando a realização de suas atividades. Não se pode obrigar as pessoas a utilizarem as tecnologias disponibilizadas. Elas têm que desenvolver seu interesse em aprender e utilizá-las.

O processo de inclusão digital deve fomentar a motivação pela aprendizagem colaborativa, beneficiando ao mesmo tempo o desenvolvimento de mecanismos da inteligência coletiva. Dessa maneira, na medida em que a inclusão digital é vinculada ao acesso, produção e uso crítico dos conteúdos informacionais, torna-se uma realidade mais presente entre os cidadãos. O desenvolvimento de mecanismos de inteligência coletiva, segundo Lévy (2007), resulta em mobilização efetiva das competências, tendo como base o reconhecimento e o enriquecimento mútuo das pessoas. A partir da produção coletiva de conteúdos, via ferramentas das redes sociais, visando construir e disseminar os saberes globais.

O projeto de inteligência coletiva aliado à inclusão digital incita a ampliação da liberdade de expressão dos grupos sociais. Deste modo, para Lévy (2007) ele não visa combater os poderes, nem supõe o abandono, nem tampouco busca dominação, mas, sobretudo, a ampliação dos coletivos inteligentes. Admitindo-se que a ampliação da consciência é imprescindível para o desenvolvimento dos processos de inclusão digital, é relevante considerar a indicação de Silva (2002, p. 81) de que a partir de:

[...] uma expansão da consciência informacional, [...] através de interfaces mais adequadamente elaboradas, o indivíduo fruidor acessa e 'absorve' o conteúdo informacional não apenas como elemento redutor de incerteza, mas como quem se insere numa dimensão onde pode ocorrer um processo capaz de expandir a consciência da possibilidade de conhecer e agir num contexto social. É a mudança do olhar, é esse novo olhar, que possibilita a ampliação da consciência.

A mudança de olhar assume como pressuposto imprescindível o acesso aos conteúdos informacionais em meio digital, via TIC. A partir dessa ação, o indivíduo revela-se capaz de converter membros do conjunto social impossibilitados de cooperar na conversão da realidade, pelo desconhecimento das convenientes ações vitais, em agentes eficazes de transformação que, depois de devidamente instruídos, são capazes de transmiti-la a outrem. (PINTO, 2005).

O processo posto demanda que o cidadão leve em conta o contexto histórico, que caracteriza o cenário de exclusão, a partir da ampliação da consciência histórica e da ação, não mais do objeto (tecnologia), nem o sujeito como extensão da tecnologia, mas o sujeito como ativo protagonista.

Ressalte-se que a proposição, obviamente equivocada, que declara *se há mais homens, há mais pessoas com capacidade de pensar*, revela que as massas multiplicadas não são formadas de homens, com idênticas probabilidades e capacidades de refletir sobre a sua relação consigo e com o coletivo. (PINTO, 2005).

Segundo o autor, a proposição equivocada é reflexo do amplo domínio imperialista e colonialista, sobre a quase totalidade das regiões e países vitimados pelos poderes imperiais, que se utilizava de exércitos, dinheiro e prestígio cultural para a manutenção da dominação. “Agora, porém, a situação é outra. As antigas massas coloniais e semicoloniais estão despertando para a independência política, por ora limitada, mas seguramente em acelerada marcha para aquisição de autêntica consciência de si [...]” (PINTO, 2005, p.499).

A expansão da população não garante movimento correlato à expansão da razão, por parte desta. Do mesmo modo, a ampliação das ações de inclusão digital, sem um planejamento que admita a adoção de indicadores para realizar avaliações do processo de inclusão, não garante a ampliação do número de pessoas incluídas no âmbito digital.

Por outro lado, por meio do processo de transformação qualitativa das populações desfavorecidas, elas cada vez mais se tornam “[...] capacitadas para descobrir as causas do estado da miséria e dispostas a reagir a elas. Isso expressa a mudança da obscuridade das massas marginalizadas para o caráter qualitativo que revela ao homem a consciência de si.” (PINTO, 2005, p.498).

A ação social dos indivíduos, por meio da consciência de si e da ação transformadora fortalece as relações democráticas, configurando-se em relação que tenta superar a contradição originária das condições materiais ao longo da história. Esse processo pode desencadear a mudança dialética, configurando assim o desenvolvimento de coletivos inteligentes.

O coletivo inteligente, de acordo com Lévy (2007), é o novo projeto de cidade que objetiva ser mais democrática. Para a construção desse projeto, segundo o autor, é necessário atuar em relação à escuta, à expressão, à decisão, à avaliação, à organização, à conexão e à visão. Elas são interligadas entre si.

Na mesma obra o autor deixa posto que a cidade inteligente deve se dedicar aos processos que favorecem o desenvolvimento dos coletivos inteligentes. Nesse contexto, as ações anunciadas anteriormente consistem em: a) escuta - tornar audível o conjunto de ideias que constituem o coletivo para promover a democracia; b) expressão - divulgação dos problemas mais importantes para a melhoria da vida coletiva; c) decisões - são colocadas em prática e avaliadas em tempo real pelo próprio coletivo; d) organização - é a ação de identificação do centro de competência e recurso de relevância para a transparência e orientação dos cidadãos; e) conexão - sentidos e relações humanas que animam e percorrem permanentemente a democracia com objetivo de implementar maior transparência de ideias, argumentos, projetos, e recursos; f) visão - procede das ações anteriores, surgindo das interações e dos projetos. Contribui para dinamizar a inteligência coletiva, constituindo-se como face emergente e global da escuta.

O coletivo inteligente é responsável por intervenções decorrentes da maximização da responsabilidade do cidadão, convidado alternadamente a tomar decisões, a sofrer suas consequências e a julgar sua correção. O desenvolvimento dessas ações é requisito para o desenvolvimento de processo que condicione a formação de coletivos inteligentes mais preparados para participação e exercício do controle social.

Pinho (2008, p.474) observa que a ampliação da transparência a partir da adoção de “[...] mecanismos de participação digital implica um governo baseado em maior interação com a sociedade, onde esta compartilha com o governo tarefas até então específicas deste.”

A autonomia do grupo social inteligente desenvolve aptidão à mudança, ao questionamento, ao aprendizado. A coletividade pode contribuir também para a formulação de leis. “*O ser autônomo tem a potência para escapar de seu passado recusa-se a estreitamente determinado. Soberano, pode modificar a lei instituída ou atribuir-se a outra.*” (LÉVY, 2007, p.75, grifo do autor).

O processo de inclusão digital, tendo como foco o acesso e uso crítico de conteúdos informacionais para desenvolvimento da consciência e ação transformadora favorece a promoção da “[...] tomada de consciência da realidade e dá aos povos espoliados o direito de exprimir criticamente sua apreensão do mundo fundada nessa compreensão.” (PINTO, 2005, p. 45).

Segundo Lévy (2007), a partir da tomada de consciência os coletivos inteligentes serão capazes, tanto quanto possível, de trabalhar suas velocidades de aprendizado, aumentar a capacidade de reorganização, reduzir prazos de inovação e multiplicar o potencial criativo. Um grupo social mais inteligente será, em contrapartida, mais rápido, por participar dos processos de democracia e, em consequência, mais autônomo. Ele tem autonomia para dar a si mesmo as leis ou formas de organização diferentes das que seguem seus antepassados, podendo colocar-se para novos objetivos.

Nesse âmbito, a lógica das redes potencializa a autonomia dos coletivos inteligentes, a partir das recentes tecnologias da *web social*. Anuncia a evolução da *web para a web 2.0*, configurando o conjunto de processos que podem favorecer as relações entre o governo, bem como na sociedade. “Nesse contexto, a *web* oferece oportunidades sem precedentes [...], na medida em que permite a alteração de conteúdos e uma maior interação e transparência entre governo e sociedade, pois amplia [...] o fórum democrático.” (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 210).

O uso dos canais de participação como ferramenta de participação social e política pressupõe que os coletivos inteligentes deveriam, em tese, se contrapor à incoerência e ao imediatismo dos movimentos de massa. Contudo, é relevante ressaltar que a contraposição à insensatez ocorre, por meio de coletivos sociais, afastados de reflexões para tomada de decisões mais condizentes com a proposta de transformação social. Em acréscimo, os coletivos distantes dessa ação transformadora acerca da ampliação da consciência para atuar junto à sociedade, por meio de práticas participativas, revelam a relação de representação de indivíduos isolados, que se manifestam de forma passiva. Neste caso, a multidão não pensa unida.

Deste modo, é válido considerar, a partir das ideias discutidas por Lévy (2007), que os membros do intelectual coletivo estão aptos para coproduzir, administrar e modificar continuamente o mundo virtual, que exprime a sua comunidade. O intelectual coletivo apreende e cria o tempo todo. No espaço do saber, a identidade destes indivíduos organiza-se em torno de imagens dinâmicas, que ele produz por intermédio de explorações e transformações das realidades virtuais das quais participa.

Segundo Castells (1999) essas transformações são basilares para a sociedade da informação. Quanto a essas transformações, o autor anuncia três

características fundamentais: a) as tecnologias servem para agir sobre os conteúdos informacionais, e não ao contrário como ocorria anteriormente; b) a informação nesse contexto é parte constituinte de toda atividade humana, seja por meio de processos individuais ou coletivos e a c) a lógica das redes, em qualquer sistema, como conjunto de relações derivadas do poder criativo das interações implementadas materialmente em todos os tipos de processos e organizações, graças a recentes tecnologias de informações.

Jambeiro e outros fundamentam que (2008, p.2) essas transformações anunciadas reafirmam a importância da consolidação de pelo menos dois princípios fundamentais para avanço da cidadania: “[...] (1) igualdade potencial de todos os membros individuais da sociedade; (2) inclusão de todos eles nos processos sociais básicos, ainda que tenham, circunstaneamente, possibilidades desiguais de apropriação dos benefícios desse processo.” Quanto a isso, Aun e Moura (2007, p. 24-25) acrescentam que:

Com intuito de participar dos processos de implementação da Sociedade da Informação muitos governos nacionais deram início a projetos voltados à inclusão digital. Contudo, verifica-se que a noção inclusão que tais projetos abrigam refere-se ao acesso aos dispositivos digitais, não incluindo, necessariamente, uma visão mais ampla que considere **o uso crítico da informação para a cidadania.**

A aproximação entre os problemas – oriundos das contradições determinadas pelas condições materiais (históricas) – e a sociedade pode ser traduzida na necessária relação de apropriação coletiva das tecnologias para acesso e uso crítico do conteúdo informacional, de modo a fortalecer o diálogo e o exercício da cidadania.

Os coletivos inteligentes, considerando as reflexões acima, revelam que “[...] no debate coletivo e interativo, cada cidadão pode contribuir elaborando questões, revendo posições, emitindo e ponderando argumentos, tomando e avaliando decisões.” (LÉVY, 2007, p. 77). De acordo com o autor, isto se justifica porque os coletivos inseridos nos processos de inteligência coletiva sabem que a participação efetiva nas decisões junto à sua cidade, demanda responsabilidade. Aditando-se o fato de que têm consciência de que serão confrontados no futuro, respondendo aos resultados e reflexos de suas decisões.

A participação política é um ato político que se configura a partir do desenvolvimento de um coletivo inteligente que participa debate e lidera. A maior quantidade de indivíduos efetivamente envolvidos no processo de participação pode viabilizar maior número de mudanças qualitativas.

#### 4 POLÍTICAS PÚBLICAS, DEMOCRACIA E GOVERNO ELETRÔNICO

As transformações emergentes na sociedade da informação potencializam a ação democrática, a partir dessas novas relações. Entretanto, ao mesmo tempo, exclui parcela da sociedade que não domina, não reconhece a importância do envolvimento junto às decisões políticas da sua região ou não tem acesso à informação por meio das TIC.

Deste modo, “[...] regiões, segmentos sociais, setores econômicos, organizações e indivíduos são afetados diferentemente [...], em função das condições de acesso à informação, da base de conhecimentos e, sobretudo, da capacidade de aprender e inovar.” (TAKAHASHI, 2000, p.5).

O estabelecimento da sociedade da informação pode intervir de forma direta no processo de formulação de políticas de informação. De acordo com Aun e Moura (2007), essas políticas antes se encontravam atreladas ao avanço político-econômico e social, constituindo a sociedade da informação que cada país terá que construir.

O termo política deriva do grego *polis*, que designa ‘a cidade’. Na época em que os gregos estavam organizados em cidades-estado a palavra começou a ser utilizada para indicar todos os procedimentos relacionados, envolvendo, assim, o que é urbano e público. No contexto semântico atual, no uso coloquial, a palavra é empregada de modo vago e generalizado, ou seja, o termo assume três acepções:

- o significado de governo, compreendido como direção e administração do poder público, constituído sob forma de Estado;

- o significado de atividade exercida por especialistas (sejam administradores ou políticos), pertencentes a alguma agremiação ou partido, que disputam o direito de governar, exercendo cargos e postos no Estado;
- por fim, o significado, derivado do anterior, de prática duvidosa, realizada às escuras, permeada por interesses particulares e por vezes contrários aos interesses gerais da sociedade, buscando atingir fins ilícitos ou ilegítimos. (CHAUÍ, 1999 *apud* MARCIANO, 2006, p. 37).

A segunda acepção do termo está vinculada à primeira, ou seja, a política pode ser compreendida como o empenho na ação de governar, em concordância com um projeto vinculado à cidade.

A política pública tem a disposição de ser entendida como o Estado em ação, visando à implantação de um projeto de governo. Essa ação devido à procedência de uma autoridade dotada de poder político e de legitimidade governamental afeta os mais diversos setores da sociedade. (JARDIM, 2008).

A política pública, nesse contexto, assume importância fundamental para o estabelecimento de estratégias, objetivando a resolução dos conflitos. Cortella (2010, p. 86) define que “o conflito é a divergência de posturas, de ideias; de situações.” Para o autor a democracia se estabelece a partir do debate das divergências e não mediante a anulação dos conflitos.

Segundo Comte-Sponville (2007), sem o conflito não haveria a necessidade da formulação de políticas: a administração e a técnica seriam suficientes. O autor reforça que a democracia não é ausência de conflitos, mas um caminho que possibilita a admiti-los, de modo a resolvê-los – sem os anular. Equivale a afirmar que o conflito é um dos marcos no progresso da história da humanidade rumo à ampliação da democracia.

Do grego *demo*, povo, e *cracia*, governo, ou seja, governo do povo. A democracia pode ser entendida como um sistema em que o cidadão exerce a liberdade de expressão e a manifestação de suas opiniões. Em acréscimo, no sistema democrático é lícita a participação na vida política do seu país, estado ou município. (ROSENFELD, 1998).

Antes da vigência do sistema democrático a política era constituída somente em concordância com os interesses dos governantes. Com as transformações advindas das condições históricas, que favoreceram o estabelecimento do sistema democrático, a liberdade de expressão é princípio para a ação popular, a partir do

exercício democrático, seja por meio do voto nas eleições, plebiscitos e referendos, seja por meio das mobilizações sociais, da participação cívica e do controle social.

Nóbrega Júnior (2012, p. 1, grifos nossos) acrescenta que:

É importante salientar que as formas de governo são várias e que hoje o que prepondera no mundo é a democracia como forma de governo mais apreciável. **Nela a vontade da maioria não é o único elemento que justifica a “demos” no controle das “rédeas” do Estado.** As minorias também fazem parte da Ágora e tem voz, sendo a democracia uma forma de governo onde a vontade popular não é o suprassumo das vontades, ou seja, **o substrato das vontades da maioria e das minorias é regulado pelas instituições.** Isto é, a democracia não é vontade da maioria justificada nas vontades de massa, mas uma aposta institucionalizada, onde as minorias também “tem vez”. **Daí a importância das instituições políticas e dos mecanismos de freios e contrapesos os quais as instituições políticas/públicas, divididas nas três esferas de poder, buscam frear as tiranias das majorias ou das minorias.**

O papel das instituições políticas na condição de reguladoras dos interesses que resultam do “[...] conflito social e da correlação de forças entre distintos grupos sociais que nele intervêm” (DURLI, 2008, p. 21). É de suma importância a formulação de políticas que considerem o fato de que a democracia não se resume na intervenção do Estado frente à resolução de conflitos de interesses advindos de majorias ou minorias, mas, sobretudo, na ação que não permita o retrocesso à forma tirânica de governo, evitando assim a deturpação do sistema democrático.

A partir do surgimento dos conflitos, os governantes adotam a política como instrumento que visa à superação dos problemas de ordem social, política ou econômica. Com a ampliação do exercício da democracia, na medida em que a sociedade se mobiliza, visando à resolução das demandas sociais e econômicas, as mudanças trouxeram em seu bojo a necessidade de validação das pressões relativas aos interesses da sociedade sob regulação do Estado.

Para Jardim (2008, p.5) “uma política pública é necessariamente um processo dinâmico sujeito a alterações diversas. Por isso, a importância da sua avaliação por distintos atores, de forma a favorecer as inevitáveis modificações [...] ao longo do tempo.”

Na Europa, as políticas públicas surgiram como a elaboração dos trabalhos embasados em teorias que objetivavam delimitar o papel do Estado e de uma das mais importantes instituições do Estado: o governo, responsável, por excelência, pela formulação de políticas públicas. Por outro lado, nos Estados Unidos, a área

surge na academia sem constituir relações embasadas teoricamente para definir o papel do Estado, centrando-se nos estudos que ressaltavam a ação dos governos. (SOUZA, 2007).

No Brasil, três momentos são relevantes para as políticas públicas de caráter social brasileiro: o primeiro foi o “período de controle da política”, referente à ditadura de Getúlio Vargas e ao populismo nacionalista de uma época marcada pelo estabelecimento da ditadura militar de 1964; o segundo foi marcado pela cobertura mais ampla e universal para determinadas políticas sociais, mediante a conclusão dos trabalhos, a partir da Constituição de 1988. O terceiro momento foi marcado pela implantação e implementação de políticas públicas de caráter social, pelas quais o Estado buscou se desvincular dos compromissos de proteção social estabelecidos na Constituição de 1988. (DURLI, 2008).

#### 4.1 POLÍTICA PÚBLICA DE INFORMAÇÃO

A política de informação é de extrema relevância para o estabelecimento de uma sociedade centrada nos processos informacionais que podem acelerar transformações, por meio de ações concretas. Constitui-se como plano de fundo para articulação entre as políticas públicas de relevância para o processo de inclusão digital.

Pode-se entender uma política pública de informação como uma “[...] política voltada à caracterização, ao delineamento e à definição de ações voltadas à utilização da informação como elemento transformador da sociedade nas esferas governamentais, organizacionais e privadas”. (MARCIANO, 2006, p. 125).

De acordo com Aun e Moura (2007), a formulação de políticas de informação deve estar fundamentada na construção do saber localizado, de modo a direcionar os programas e práticas para a inclusão e capacitação de grupos específicos. As políticas de informação segundo o viés da Ciência da Informação “[...] visam à organização do conhecimento nas diferentes esferas da sociedade e, a partir da década de 90 do século passado, o emprego das tecnologias de informação como facilitadoras desse processo, ganhou centralidade”. (AUN; MOURA, 2007, p. 33).

González de Gómez (1999, p.69) fundamenta que a política de informação se caracteriza pela existência de conflitos que “[...] requerem a reformulação

deliberativa de princípios, fins e regras para a concretização de planos coletivos e coordenados de ação, ou a mudança das relações de força dos atores envolvidos.”

A elaboração de planos coletivos para o favorecimento da resolução dos conflitos pressupõe a aproximação entre os problemas, oriundos das contradições. Por sua vez, as contradições são determinadas pelas condições materiais (históricas), demandando estratégias para promoção da melhoria dos problemas sociais.

#### 4.2 POLÍTICA PÚBLICA DE INCLUSÃO DIGITAL

A transformação da inclusão digital em política pública pode ser justificada pela sua importância nas políticas para a sociedade da informação, sobretudo nos países que possuem um grau de desigualdade social mais elevado. (SILVA; JAMBEIRO, 2007).

Considerando o presente contexto, a política de inclusão digital é uma demanda que requisita a ação do governo, objetivando redução da distância entre a informação pública e o cidadão, ampliando as alternativas de participação do cidadão, a partir do momento em que ele acessa e faz uso crítico dos conteúdos informacionais de relevância para a melhoria de sua qualidade de vida .

A política de inclusão digital configura-se como uma política de caráter social, admitindo como foco : a) as questões que a política busca resolver; b) os problemas da área e c) os seus resultados. (SOUZA, 2007).

A compreensão do objetivo das políticas de inclusão favorece a delimitação do alcance destas políticas, que associadas às políticas de informação e de educação podem alavancar mudanças estruturais na sociedade. Quanto a isso, Aun e Moura (2007, p. 81, grifos nossos) destacam que:

[...] o governo possui dois tipos de políticas sociais: **Políticas compensatórias e Política estrutural**. As **políticas compensatórias** são medidas que **surtem efeito imediatamente**, no entanto **são superficiais**, após os primeiros meses de efeitos, tendem a voltar ao estado de origem. Por exemplo: salário mínimo, cesta básica, bolsa família, bolsa gás, bolsa escola, seguro-desemprego e etc. A **política estrutural, onde se enquadra a inclusão digital**, assim como a regularização fundiária, educação e microcrédito, **é uma política que visa à geração permanente de renda, pois ensina a ganhar independência e auto-sustentabilidade**.

O investimento nas políticas compensatórias é uma alternativa que se avoluma, diante dos problemas sociais. Necessário, contudo o investimento em políticas estruturais que garantam a independência e a autossustentabilidade, já que são cruciais para a superação da exclusão social e, em consequência, da privação digital.

O cidadão que conquista a sua autonomia, sobretudo a de acessar e utilizar o conteúdo informacional, amplia a sua consciência de modo a superar a realidade da exclusão digital. Porém, as políticas de inserção digital para favorecer o desenvolvimento da autonomia do cidadão, de acordo com Jambeiro e Silva (2004, p. 152):

[...] devem estar relacionadas à organização social e à cultura política dos povos. E como isto varia significativamente entre eles, cada um deve encontrar padrões específicos de inclusão social, adequados à sua realidade. Cidadania ativa, intensa participação social e política, emprego, moradia, educação, integração cultural, respeito e consideração sociais são palavras-chave para qualquer programa de inclusão. Mas isto só é verdadeiro para sociedades que se queiram mais inclusivas do que excludentes e que persigam o caminho de superação de meras políticas caritativas e assistencialistas voltadas para os pobres.

Sorj e Guedes (2005, p.1) complementam que as políticas públicas podem promover as tecnologias de modo à “[...] melhorar as condições de vida da população e dos mais pobres, mas a luta contra a exclusão digital visa sobretudo encontrar caminhos que diminuam seu impacto negativo sobre a distribuição de riqueza e oportunidades.”

Os autores reforçam que a política de inclusão digital é necessária, no entanto não deve assumir as características das políticas assistencialistas, que não promovem a autonomia do indivíduo. A política de inclusão deve alcançar a comunidade carente, assim como a população em geral que se encontra em situação de exclusão.

A pesquisa do Comitê Gestor da Internet sobre uso das TIC (CGI.br, 2010) elencou os principais entraves que contribuem para o agravamento da situação de exclusão: a) não sabe usar computadores; b) não tem interesse; c) não tem necessidade; d) falta de habilidade com a internet; e) não tem internet em casa; f)

falta de recursos financeiros; g) elevado valor da tarifa para acesso; h) na cidade onde vive não tem acesso; i) falta de oportunidade.

Neste contexto, compreende-se que as políticas de inclusão digital deveriam priorizar o estabelecimento de metas para a alfabetização digital e informacional dos cidadãos, de modo a superar o assistencialismo, avançando assim para a promoção de indivíduos mais autônomos e aptos ao exercício da cidadania.

As políticas de inclusão deveriam fomentar: a cidadania, a participação política e social, o uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública. Entretanto, Aun e Moura (2007, p. 24-25) ressaltam que os governos nacionais, visando participar dos processos de estabelecimento da sociedade da informação iniciaram projetos objetivando a inclusão digital, mas, no entanto, a ideia de inclusão digital se vincula ao acesso às tecnologias, não promovendo, o acesso e uso dos conteúdos informacionais de modo crítico.

A inclusão digital com foco no acesso e uso da informação para transformação social revela que a política de inserção digital potencialmente é um instrumento de estreitamento da relação estabelecida entre cidadão e governo.

Segundo Aun e Moura (2007), o investimento na inclusão digital deve estar aliado ao conceito de inclusão que vai além do acesso às tecnologias. É necessário voltar-se a atenção para as políticas de inclusão digital inseridas na condição de cidadania, tanto quanto as políticas de acesso ao serviço público, de educação e saúde.

A tecnologia é instrumento de acesso aos conteúdos, devendo seu uso estar associado às práticas de inclusão para a informação. Câmara (2007) acrescenta que a associação do domínio da técnica ao domínio dos conteúdos é caminho para uso crítico da informação. Para tanto, é necessário aprender a identificar uma informação pertinente, filtrá-la e classificá-la, levando em consideração as prioridades. Esse processo permite a inclusão informacional, a qualificação e o exercício da cidadania.

As políticas públicas de inclusão digital devem, assim, favorecer o desenvolvimento de ações que viabilizem o acesso à informação e, ao mesmo tempo, visem à inclusão digital com foco no acesso e uso crítico da informação. Essas ações podem ter implicações para o “[...] desenvolvimento econômico e social e para a redução do hiato digital. Em particular, significa que todo material mundial

de domínio público se torna um recurso comum compartilhado e constitui um patrimônio em benefício de todos os povos.” (UHRLIR, 2006, p. 34).

Aun e Angelo (2007) concluem, a partir do panorama descrito, a importância da formulação de políticas integradas e não somente de iniciativas emergenciais. Nesse contexto é necessário considerar o potencial da educação no processo de inclusão digital para ampliação dos direitos do cidadão e democratização do acesso à informação.

#### **4.2.1 Telecentros e a universalização do acesso à informação**

O centro de “telesserviços comunitários”, como era conhecido, atualmente denominado telecentro, teve origem nos países nórdicos. Originalmente expressava ações dos programas de inclusão digital e de acessibilidade às tecnologias para a população em geral. (DARELLI, 2003).

Na atualidade, o telecentro continua a refletir uma das ações vinculadas aos projetos e programas de inclusão digital. Na sociedade contemporânea a proposta do telecentro teoricamente parece ter migrado do acesso às tecnologias para a universalização do acesso à informação via TIC. A camada da população que não possui alcance às tecnologias, a partir do acesso à informação no telecentro tem a possibilidade de participar do potencial processo inclusivo no âmbito digital.

O termo ‘telecentro’ tem sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes. Outros termos usados como sinônimos [...] centro comunitário de tecnologia, [...] oficina comunitária de comunicação, centro de aprendizagem em rede, telecentro comunitário de uso múltiplo, clube digital, cabine pública, infocentro, [...], centros de acesso comunitário etc. (TAKAHASHI, 2000, p.34).

Neste trabalho, em concordância com Takahashi (2000) adotamos o termo telecentro, visando denominar a gama de iniciativas relacionadas à universalização do acesso à informação via internet.

Câmara (2007) salienta que a gratuidade do acesso está atrelada à política do Governo Federal. A inclusão digital é entendida como política pública e o telecentro como um equipamento público de responsabilidade governamental, que pode ser

utilizado para viabilizar a promoção da inserção digital das populações de baixa renda.

Takahashi (2000, p. 34) salienta que:

Do ponto de vista do público atingido diretamente por iniciativas como as dos telecentros, parece ser inegável que eles têm tido um papel de destaque no processo de universalização do acesso à Internet. E, mais ainda, se forem analisados os perfis dos diferentes públicos que deles se utilizam, não parece haver dúvida de que suas experiências têm agregado segmentos sociais que dificilmente teriam acesso à rede sem telecentros.

Deste modo, “o telecentro, ou Ponto Eletrônico de Presença, é o elo que une o combate à exclusão digital e a luta pela democratização profunda do Estado e da sociedade.” (SILVEIRA, 2001, p. 40).

No combate à exclusão digital, o telecentro aliado à adoção de *software* livre possibilita a inclusão digital num contexto de “[...] desenvolvimento intelectual coletivo, para toda uma nação, com a formação de redes de colaboração e repositório de programas desenvolvidos.” (CÂMARA, 2007, p. 36)

O telecentro é potencialmente um espaço público, favorecendo a democratização do acesso aos conteúdos de utilidade pública, contribuindo diretamente no processo de inclusão digital.

#### **4.2.2 Software livre**

O *software* livre, intitulado sistema aberto, encontra sua principal expressão na ideia de *software* como um princípio para estimular a comunicação e a cooperação entre os utilizadores da internet.

O desenvolvimento de *softwares* livres revela um ciberespaço cada vez mais próximo de uma grande prática social colaborativa e recombinante. Por isso, ele não está finalizado. Será refeito sempre pelas comunidades virtuais, e neste caso pelos desenvolvedores de *softwares* livres. (SILVEIRA, 2011).

Aliado ao seu potencial colaborativo, o *software* livre assume papel importante para a inclusão digital. Câmara (2007, p. 40) elenca alguma das vantagens no seu uso:

a) adequação às necessidades para cada sistema ou ambiente no qual se deseja implantá-lo; b) assimilação de conhecimentos e o desenvolvimento de atividades de apoio na elaboração de outros programas; c) economia em treinamentos, habitualmente dispendiosos, porque a filosofia de divulgar e receber contribuições é uma prática quase automática na comunidade GNU<sup>3</sup>; d) desenvolvimento de novas atividades de serviços como suporte de software, personalização de produtos, migração de outros ambientes, treinamentos, entre outras, criando novas possibilidades de ganhos financeiros para os profissionais da área; e) o desenvolvimento intelectual coletivo, para toda uma nação, com a formação de redes de colaboração e repositório de programas desenvolvidos.

O *software* livre assume relevante importância para o avanço das iniciativas de inclusão digital. Nesse contexto, revela-se uma relação intrínseca com o propósito fundamental da inclusão digital nos telecentros, ou seja, a universalização dos serviços públicos e da informação pública para a cidadania via internet.

Considerando o contexto posto e as vantagens do uso do *software* livre, Silveira (2008) acrescenta que a inclusão digital, objetivando permitir aos indivíduos a participação num processo autônomo, entra em contradição com o uso de *softwares* comerciais, caracterizando assim uma inclusão digital subordinada ao mercado. O autor fundamenta que a inclusão digital autônoma baseia-se no desenvolvimento da inteligência coletiva local e não na submissão às empresas de produtos e licenças de *softwares*.

Santos e Hetkowski (2008) ressaltam que o uso do *software* proprietário é realizado com restrições impostas pelo desenvolvedor ou fornecedor. A aquisição desse tipo de *software* concede a cessão do direito de uso, sem acesso ao código fonte (propriedade do fornecedor). Portanto, a inclusão de alterações ou de novas funções no programa só será possível por meio do proprietário que detém o código fonte, a partir do pagamento da nova versão.

Para entendimento do conceito de *software* livre torna-se necessário refletir sobre o propósito de liberdade de expressão, não de gratuidade. Isso remete a quatro tipos de liberdades no uso do *software* livre, de acordo com a (GNU, 1996):

---

<sup>3</sup> *General Public Licence* (GNU).

**Quadro 3:**Tipos de liberdades para os usuários de *software* livre

Liberdade nº 0	A liberdade para executar o programa para qualquer propósito.
Liberdade nº 1	A liberdade de estudar como o programa funciona, e adaptá-lo às suas necessidades. Acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade.
Liberdade nº 2	A liberdade de redistribuir cópias de modo a que você possa ajudar o seu próximo.
Liberdade nº 3	A liberdade de aperfeiçoar o programa, e liberar os seus aperfeiçoamentos, de modo a que toda a comunidade se beneficie. O acesso ao código-fonte é um pré-requisito para esta liberdade.

**Fonte:** Adaptado da GNU, 1996.

O Quadro 3 descreve as possibilidades de uso de *software* livre a partir de uma perspectiva que coloca “[...] a própria humanidade como a verdadeira proprietária do *software* livre. [...]” (SANTOS, HETKOWSKI, 2008, p. 70).

Conforme explica Himanen (2002), o *software* livre é centrado na livre permuta de conteúdos. Esse sistema colaborativo permite o intercâmbio dos aprimoramentos tecnológicos realizados coletivamente junto ao *software* pelo resto da comunidade. O autor acrescenta ainda que a principal motivação por trás dessa abertura criativa, além do reconhecimento pelos pares, é o desejo de proporcionar troca de experiências, visando ao aprendizado em rede.

O *software* livre, nesse contexto, é concebido como um produto construído de forma colaborativa, contribuindo para a formação de coletivos inteligentes, por meio dos processos de inteligência coletiva. Para o ex-ministro da cultura, Gilberto Gil (2003), esse movimento é lembrado na dimensão da informática digital. Ele tem o seu ponto de partida na perspectiva político-cultural. O *software* livre é fundamental, para o desenvolvimento da liberdade e autonomia no mundo digital do século XXI. É ainda condição imprescindível para que qualquer projeto de inclusão digital seja considerado verdadeiramente democrático.

#### 4.2.3 Programas de inclusão digital

Conforme argumentado, a promoção da inclusão digital para uso crítico da informação requer políticas de inclusão que priorizem o atendimento das expectativas sociais. Os programas que visam implementar o processo de inclusão

digital têm sido voltados para a inclusão de parcela da população que não tem acesso às TIC.

Segundo Borges e Machado (2004), no Brasil, as esferas federal, estadual e municipal possuem inúmeros programas que visam à promoção do uso da tecnologia. Consistem na criação de laboratórios de informática ou salas de informática nas escolas, no entanto, é notada a ausência de uma política de educação ou de informação que aponte para a necessidade do fomento ao uso da informação no contexto educacional.

Outro ponto a ser destacado é a necessidade de capacitação de profissionais para coordenar as ações dessas iniciativas.

Aun e Moura (2007) complementam que as políticas públicas de inclusão relacionadas ao sistema educacional não podem se afastar da adequação dos currículos, em virtude das novas demandas advindas das inovações tecnológicas, exigindo assim a capacitação do corpo de professores.

É visível que investimentos na tentativa de aliar a inclusão digital à educação, nas três esferas, são necessários, porém é urgente a implementação de ações que traduzam o compromisso com a mudança, de modo a alterar o quadro de exclusão digital.

Silva e Jambeiro (2007) acrescentam que as políticas são planos ideais, que não são postas em prática sem ações concretas. Essas ações podem ser mobilizadas a partir de parcerias:

[...] com **Organizações do Terceiro Setor (OTS)**: programas de inclusão delas mesmas, por exemplo, fazendo-as conhecer o que é governo eletrônico, como funciona, como identificar suas necessidades de informações e onde elas podem ser obtidas nos portais governamentais; ou seja, **uma política de promoção do governo eletrônico, complementada com ampla divulgação para a população via mídias de massa; com o setor privado**: sem dúvida este setor tem enorme potencial para a promoção da inclusão e cidadania digital. Nesse caso, são necessários os incentivos fiscais. (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 249, grifos nossos).

As parcerias não isentam o poder público de cumprir o seu papel. Podem, sim, ampliar as possibilidades de universalização da política de inclusão digital que considere o acesso à informação de utilidade pública como um processo de ampliação da autonomia dos cidadãos. As parcerias fortalecem o propósito de inclusão digital. É preciso pois considerar as diversas dimensões necessárias a uma

política com esse objetivo. As parcerias com as ONG poderiam promover a inclusão aliada a conteúdos voltados para a cidadania e participação social. Por outro lado, as parcerias com o setor privado poderiam favorecer o alcance de investimentos em infraestrutura, aliadas ao propósito de uso crítico da informação.

A ampliação da proposta de inclusão digital – considerando o papel das organizações da sociedade civil, na condição de agentes de fortalecimento das propostas de cidadania, inclusão social e alfabetização informacional – é elemento que fortalece a implementação de políticas públicas que considerem cada vez mais o papel da integração e universalização da informação para a efetiva implementação do processo de inclusão digital.

De acordo com Borges (2005), as organizações da sociedade civil, em especial as do terceiro setor, assumem papel relevante na intermediação das **ações** de inclusão digital, por estarem inseridas em comunidades em situação de exclusão, percebendo a necessidade e direcionando ações denominadas de inclusão digital. O entendimento relativo à necessidade da inserção digital tem conduzido o governo e as ONG a implementarem ações com esse objetivo. Entretanto, essas ações ainda são isoladas, de modo que não atingem a consolidação em termos de políticas públicas em sua amplitude.

O Brasil, como se sabe, não possui uma estratégia nacional de inclusão digital que integre as esferas federal, estadual e municipal à sociedade civil e às instituições de pesquisa e educação. Apesar de alguns esforços empreendidos, como as iniciativas do governo eletrônico, Serviço de Atendimento aos Cidadãos (SAC) e do Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST), que foi gerenciado pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). De acordo com Winkler (2005, p.125):

a maior parte dos problemas na implementação desses programas está relacionada a escassez de recursos financeiros para executá-los: das duas fontes possíveis de financiamento, os recursos do FUST continuam retidos devido a impedimentos legais e os recursos provenientes do orçamento da União frequentemente sofrem cortes ao serem liberados.

As ações mencionadas ilustram a desarticulação entre as diferentes políticas públicas de inclusão digital, representando a descontinuidade e a paralisação que ocorre em relação a algumas das iniciativas públicas. (ALBUQUERQUE, 2007).

Nesse âmbito, a ausência da formulação de indicadores de inclusão digital capaz de avaliar com dinamismo, visando corrigir rumos e delimitar as ações futuras, são fatores prejudiciais à credibilidade da política. A ausência desses fatores pode ocasionar lentidão, podendo chegar à paralisia de um desenvolvimento, ainda que moderado, junto às iniciativas esparsas e ainda dispersas da inclusão digital. (AUN; MOURA, 2007, p. 98).

A falta de articulação entre as esferas públicas e as diversas instituições educacionais e de promoção da cidadania reforça a falta de êxito das ações voltadas para a inclusão. Câmara (2007, p. 191) leciona que:

Os indicadores tornam-se importantes nesse contexto em que surgem várias iniciativas voltadas para o mesmo fim, a inclusão digital, a inclusão social. A atualidade do tema, discutido nas mais variadas áreas de estudo, obriga-nos a construir um modelo que norteie os programas e, principalmente, uma política informacional que o país tanto precisa para dar direção ao desenvolvimento.

Desse modo, os indicadores podem servir para nortear a avaliação dos programas de inclusão digital. A formulação de indicadores que alie à política de inclusão a política informacional é caminho para a integração, a partir de uma consolidação do conceito de inclusão digital, que envolva o acesso e uso crítico da informação.

#### **4.2.4 Indicadores de inclusão digital**

Em 2000 Takahashi já destacava que a avaliação, a partir do uso de indicadores, devia partir da adoção de uma gama de indicadores associada a uma metodologia de coleta e análise sistemática dos mesmos. A partir da natureza e da extensão do Programa Socinfo, os indicadores deveriam ser admitidos e detalhados. Nesse contexto, de acordo com o autor, no mínimo dois níveis de indicadores seriam necessários.

O primeiro nível é mais geral; visa mensurar as variáveis diretamente relacionadas com a proposta de ação com ênfase na dimensão econômica ou social.

O segundo nível, mais detalhado, deve mensurar as variáveis especificamente voltadas para as ações concretas que o Programa promoverá, portanto, terão uma natureza mais técnica e setorial.

Aun e Moura (2007) complementam que o inventário da realidade de competência informacional de seus cidadãos é motivo essencial para o estabelecimento de indicadores de infoinclusão. Essa será uma ferramenta vital para o estabelecimento, delimitação e aprimoramento de estratégias que fundamentem as políticas de informação aliadas às de inclusão digital (AUN; MOURA, 2007, p. 26).

A definição de uma metodologia para a adoção de indicadores de inclusão vem sendo abordada na literatura pertinente. Essa indicação, contudo, aponta para a necessidade da adoção de metodologia que promova a universalização do acesso à informação junto aos programas, projetos e ações de inclusão digital.

Sobretudo é necessário reforçar que a democratização do acesso à informação via TIC deve estar vinculada diretamente às políticas públicas. Em acréscimo, a formação de parcerias com o setor privado e ONG promove a respectiva articulação, na criação de telecentros, com equipamento de baixo custo e *software* livre. As políticas públicas, nesse contexto, são fundamentais para o alcance de resultados que somente essas iniciativas voluntárias não têm condições de alcançar. (SORJ; GUEDES, 2005).

#### 4.3 POLÍTICA DE INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL

Segundo Uhrir (2006) três elementos são imprescindíveis para o estabelecimento de uma política nacional de informação, visando à promoção e desenvolvimento efetivo da produção, disseminação e utilização da informação governamental de domínio público. São eles: a) definição do propósito da informação de natureza pública para que esteja disponível em concordância com as necessidades da nação; b) provimento do acesso e da utilização da informação pública como princípio legal; c) desenvolvimento e implementação de programas para a gestão dos recursos de informação e para a disseminação da informação pública, por meio de uma estrutura adequada de política de informação governamental.

Os três elementos elencados acima são de extrema proeminência para a compreensão da **informação**, da **inclusão digital** e das **políticas públicas** – de relevância para a inclusão digital – como processos que possibilitam a formulação de ações concretas. É importante considerar o desenvolvimento dessas ações, bem

como a autonomia para fazer uso crítico dos conteúdos informacionais de interesse, produzir conteúdos e exercer a democracia, por meio da participação, a partir da integração dos processos destacados.

Observe-se ainda que a ação do Estado e os serviços promovidos por ele evidenciam, de forma direta, a cultura, a abordagem da sua estrutura, demandando políticas de e-gov que reflitam as políticas que garantam a potencialidade do instrumental das TIC. (NHARRELUGA, 2009).

#### **4.3.1 Informação pública**

De acordo com a UNESCO (2003), a informação de domínio público refere-se à informação acessível ao público, cuja utilização não infringe qualquer direito legal ou qualquer obrigação de confidencialidade. Reporta-se, portanto, por um lado, ao domínio de todos os trabalhos ou objetos de direitos relativos que podem ser explorados por todos, sem qualquer autorização, por exemplo, quando a proteção não é concedida por lei nacional ou internacional, ou devido à expiração do termo de proteção. Expõe, por outro lado, dados públicos e informações oficiais produzidos e voluntariamente disponibilizados por governos ou organizações internacionais.

Baseada na definição da UNESCO a informação pública, segundo Uhrlir (2006), está vinculada a duas noções distintas: a) a informação não resguardada pelos direitos autorais ou outras formas de proteção estatutária; b) a informação de natureza pública. Essas noções podem ser definidas de acordo com o autor como:

[...] aquela que é deixada de fora do escopo dos direitos autorais ou de outras formas de proteção estatutária: abrange tudo o que não tem direito, ou não tem mais direito, a tal proteção. Por outro lado, também se refere à informação de natureza intrinsecamente pública; ou seja, certos tipos de informação que são produzidos por autoridades públicas (“governo” no sentido amplo) no cumprimento de suas funções, e que são vistos como um bem público. (UHRLIR, 2006, p.14).

A informação governamental de domínio público está ligada a uma categoria de informação mais abrangente: a “informação do setor público”. Uhrlir (2006) adverte que determinadas informações dessa categoria podem estar protegidas por lei. Ainda de acordo com o autor, a informação governamental, assim como os outros tipos de informação de domínio público, tem uma grande importância para o desenvolvimento econômico e social, conforme se expõe no Quadro a seguir:

**Quadro 4:** Transformações associadas à disseminação da informação governamental de domínio público

AÇÕES	OBJETIVOS	TRANSFORMAÇÕES
- A disseminação ampla e irrestrita da informação pública.	- Fortalecer a transparência da governança e promoção dos ideais democráticos: igualdade, democracia e abertura.	<p>- Quanto maior for a quantidade de informação disponível abertamente pelo governo e sobre o governo, menor será a possibilidade de ocultamento de atos ilegais, de corrupção e de má administração;</p> <p>- A ampla disponibilização da informação pública também proporciona aos cidadãos meios de aprender sobre o seu país, seus compatriotas e seu governo.</p>
- Investimento em estratégias de inclusão digital com foco no acesso e uso crítico da informação.	<p>- Redução do hiato digital;</p> <p>- Apoio ao desenvolvimento da autonomia do cidadão, a partir da capacitação para acesso e uso do conteúdo informacional de seu interesse.</p>	<p>- À medida que os cidadãos se tornem mais bem informados eles poderão tomar decisões sobre sua vida cotidiana, seu ambiente e seu futuro.</p> <p>- Formação de uma democracia participativa, ao fomentar o livre debate e promover processos governamentais efetivos.</p>

**Fonte:** Elaborado com base em Uhrir, 2006.

Borges e Machado (2004) destacam que muitos indivíduos, por desconhecimento, não reivindicam nem exercem seus direitos. Esse contexto traz prejuízos à construção democrática, admitindo-se que apenas alguns exercem seus direitos e deveres políticos, civis e sociais, em dano à considerável parcela da sociedade que se encontra à margem do acesso à informação.

Deste modo, a partir da ampla disseminação da informação, é possível vislumbrar processos governamentais mais democráticos e transparentes, por parte do governo. Em contrapartida, o cidadão potencialmente poderá conhecer e exercer seus direitos, participar ativamente desses processos e atuar como agente de controle social.

Contudo, mister se faz que o governo invista na redução do hiato digital com a inclusão dos cidadãos para acesso à informação, sobretudo a de domínio público, via TIC. Aliada à inclusão digital é necessário que o governo divulgue a importância do acesso à informação através de portais de e-gov, admitindo-se que as informações veiculadas por seu intermédio, em muitos casos, não estará disponível em outras fontes.

#### **4.3.2 Provimento do acesso e uso da informação pública como princípio legal**

De acordo com Uhrir (2006) a decisão sobre os tipos de informação do setor público – que são considerados de domínio público – está relacionada diretamente com a abordagem de cada país com relação às políticas de informação e de governança, assim como de sua capacidade e práticas de disseminação da informação em relação aos dados em meio digital.

Na verdade, os conteúdos criados para facilitar a vida dos cidadãos têm sido um fator importante e estarão diretamente ligados ao direito de informação, isto é, o direito da sociedade conhecer os atos públicos e os percursos institucionais de resolução de problemas e de atendimento ao cidadão. Há um grande número de informações relacionadas ao cotidiano dos indivíduos que, se disponíveis via Web – e a prática aponta para essa solução – podem facilitar a interação entre o cidadão e o governo e a melhoria da qualidade de vida. Dentre essas informações pode-se citar horários de ônibus interurbanos, disponibilidade de vagas em escolas públicas, localização de postos de saúde, agendamento de consultas médicas pelo SUS, declaração de rendimentos e de isenção de incentivos ao empreendedorismo popular, etc. (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 210).

As informações de domínio público podem ocasionar um impacto diretamente na melhoria da qualidade de vida do cidadão, quando efetivamente disponíveis nos portais de e-gov. É certo que a disseminação dos conteúdos citados não garante o exercício da cidadania, mas já anuncia alternativas para a maior aproximação entre sociedade e governo. Inicialmente, a partir dos conteúdos informacionais dispostos,

sobre os serviços públicos e, quiçá, à frente, um maior estreitamento da relação entre sociedade e governo.

Com o propósito de garantir o acesso à informação pública, em 18 de novembro de 2011, a presidente Dilma Rousseff sancionou a Lei de acesso às informações públicas (Anexo A). De acordo com o Art. 1º a :

Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. (BRASIL, 2011, p.1).

Quanto ao propósito da Lei de acesso à informação, Uhrir (2006, p. 16) esclarece que:

Um dos principais elementos de uma abordagem compreensiva relativa à promoção do acesso e utilização da informação governamental de domínio público é a adoção de uma 'Lei Nacional de Liberdade de Informação' (LI), que assegure ao cidadão o acesso, sob demanda, à informação mantida pelo governo e que não esteja rotineiramente disponível. [...] A Estrutura de Política que trata da gestão e disseminação da informação deve ser ampla o suficiente para abranger a informação impressa e em formato digital.

Todavia, a lei de liberdade de informação não é suficiente em si mesma. Na prática, em geral, pode acarretar num processo burocrático, enfadonho e relativamente dispendioso, que o cidadão tem de enfrentar para obter a informação que é legalmente de domínio público e que deveria se tornar pública. (UHLIR, 2006, p.16).

Entende-se que, aliada à lei de acesso a informação, é necessário que o governo empreenda esforços para o desenvolvimento de uma estrutura compreensiva de política de informação, visando à gestão e à disseminação ativa das informações governamentais.

Nessa zona de atividade, o governo eletrônico assume papel crucial no que se refere à formulação de políticas e à implantação de ações de democratização e acesso à informação, que estejam em consonância com os ditames da intitulada sociedade da informação.

Dessa maneira, é possível inferir que a expressão governo eletrônico refere uma política pela qual o Estado faz uso das TIC para realizar a tentativa de oferecer

à sociedade melhores condições de acesso aos conteúdos informacionais e aos serviços governamentais.

Neste sentido, de acordo com Jardim (2004, p.8), o desenvolvimento do governo eletrônico seria mais uma “[..] questão política do que técnica, requerendo uma visão integrada que envolve a prestação de serviços (*e-Administration*), fomento à cultura democrática (*e-Democracy*) e dinamização dos processos de elaboração das políticas públicas (*e-Governance*).”

#### **4.3.4 Governo Eletrônico no Brasil**

A década de 1990 é considerada mundialmente como a “década da internet”; foi o período em que a rede se propagou para quase todos os países, interconectando dezenas de milhares de cidades em todo o mundo, atravessando barreiras geopolíticas e permitindo que muitos cidadãos se comunicassem em rede. Segundo Chahin e outros (2004), o governo eletrônico, como movimento mundial, realmente começou com a navegação via *browser*, em agosto de 1993, quando Al Gore, o então vice-presidente norte-americano, abriu o primeiro Fórum Global sobre Reinvenção do Governo, em Washington.

Em 1997, o Brasil instituiu um Grupo de Trabalho sobre a Sociedade da Informação, objetivando o estudo dos aspectos para o desenvolvimento do projeto brasileiro com vistas à sociedade da informação. Visou-se também, suplementarmente, o estabelecimento de uma nova geração de redes de internet, com benefícios estendidos a toda a sociedade, por meio da construção de um projeto nacional para articular e coordenar o desenvolvimento da utilização de serviços avançados de comunicação e informação.

O governo eletrônico brasileiro foi concebido em 2000, quando foi criado o Grupo de Trabalho Interministerial, com o propósito de examinar e determinar políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas de interação eletrônica. O Grupo de Trabalho apresentou a Proposta de política de governo eletrônico, em setembro de 2000, visando ao estabelecimento de diretrizes para inclusão digital, assim como à melhoria da gestão e da qualidade dos serviços públicos, à transparência e à simplificação dos processos governamentais. A proposta também objetivou resgatar as diversas iniciativas dos órgãos governamentais, principalmente aquelas voltadas ao cidadão e em processo avançado de implementação,

permitindo que o programa de governo eletrônico brasileiro pudesse partir de um patamar mais avançado (PERSEGONA; ALVES, 2009).

#### *4.3.4.1 Governo eletrônico e inclusão digital*

A importância da relação entre a inclusão digital e o governo eletrônico, já vinha sendo defendida desde 2003 pelo Infogov. Ainda que o Programa não tivesse se consolidado, “[...] contém princípios para a promoção da cidadania eletrônica e a inserção da sociedade brasileira na Sociedade da Informação [...]” (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 217).

No ano seguinte, 2004, foram discutidos os princípios e diretrizes adotados para a integração entre a política de governo eletrônico e a inclusão digital, tendo por base o relatório consolidado elaborado na Oficina de planejamento estratégico. Neste relatório foi posto que:

a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção. (BRASIL..., 2004, p. 2).

Quanto à integração entre políticas, Silva e Silva (2007, p. 2) fundamentam que “[...] não há inclusão digital sem que o cidadão tenha acesso à informação que está nas redes e usar na sua vida, como as de governo eletrônico.”

A proposta de integração entre a política de governo eletrônico e a de inclusão digital, de fato, seriam alternativas para conferir-se um maior alcance das ações que permitissem a apropriação das TIC para a ampliação da cidadania e fomento das práticas participativas visando a estreitar a relação entre governo e cidadãos. Todavia, “[...] enquanto a inclusão digital concentra-se apenas em indivíduos, ela cria benefícios individuais, mas não transforma as práticas políticas”. (BRASIL..., 2004, p. 1).

As práticas políticas devem estar embasadas numa política de ampla dimensão que leve em consideração o contexto social, econômico e político da totalidade, ou seja, o contexto brasileiro em conjunto com o da região, ou comunidade que objetive atender. Essa consideração está vinculada à proposta de que a inclusão digital e o governo eletrônico são processos que devem estar

vinculados a um contexto, de modo a serem desenvolvidos conjuntamente, e não a partir de ações dissociadas.

Inclusão digital e governo eletrônico são questões vinculadas ao acesso à informação nas redes digitais e vêm sendo estudadas, largamente [entre as mais diversas áreas do conhecimento] [...] [No entanto], cabe à Ciência da Informação, de forma contrária a discursos mais conservadores, assumir o seu papel e participar do aprofundamento da reflexão sobre essas questões. (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 250).

O governo eletrônico na sociedade da informação assume papel crucial no que se refere à formulação de políticas e à implantação de ações de democratização e acesso à informação que estejam em consonância com os ditames da intitulada sociedade da informação. Segundo Almeida e outros (2005, p. 66):

até então, o governo brasileiro tinha direcionado suas políticas de inclusão digital para disponibilizar seus serviços de forma on-line, como Previdência, Receita Federal, entre outros. Só agora é que vem adotando políticas que tratam as características educadoras do e-gov, tornando-o inclusivo, e não exclusivo como vinha se mostrando. A tecnologia da informação passa então a ser uma ferramenta que pode contribuir para a prática de conceitos importantes como transparência, prestação de contas, controle social e participação popular, ajudando o brasileiro a exercer a sua cidadania.

Nesse âmbito, reitera-se que o termo *governo eletrônico* expressa uma política pela qual o Estado faz uso das TIC para realizar a tentativa de oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e aos serviços governamentais.

Quanto a isso, Castells (1999, p. 51) complementa que:

As tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. Usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa. Dessa forma, os usuários podem assumir o controle da tecnologia, como no caso da Internet. Segue-se uma relação muito próxima entre os processos sociais de criação e manipulação de símbolos (a cultura da sociedade) e a capacidade de produzir e distribuir bens e serviços (as forças produtivas). Pela primeira vez na história, a mente humana é força direta de produção, não apenas um elemento decisivo no sistema produtivo.

Evidencia-se, assim, a partir do exposto, que as TIC devem ser ferramentas que possibilitem ao cidadão a criação e a disseminação de conteúdos. É válido relevar, nesse contexto, a possibilidade de interação do usuário com o governo eletrônico, ou seja, o cidadão, ao mesmo tempo em que é dotado de autonomia para acessar as informações, é criador ativo, como nos casos de *weblogs*<sup>4</sup> entre outras ferramentas de interatividade.

Assim, o programa de governo eletrônico, como política de informação na sociedade contemporânea, deve viabilizar o desenvolvimento de políticas que considerem a emergência dessa forma de interação, agora não mais unilateral, ou seja, do governo para o cidadão. É legítima a reflexão sobre se realmente bastam propostas de programas que viabilizem a inclusão digital com foco no uso crítico da informação sem, no entanto, fomentarem-se práticas participativas, ou seja, as diversas ações que possibilitam a interação entre cidadão e governo.

#### 4.3.4.2 Os Portais de Governo Eletrônico

Uma das faces mais visíveis do governo eletrônico é a sua presença na *web* por meio de portais. Os *websites* nos municípios são potenciais canais de comunicação, disseminação da informação, fornecimento de serviços e de participação cívica. (JARDIM, 2007).

O uso de portais por parte dos governos – na condição de ferramenta de publicidade, transparência de seus atos e disponibilização de serviços– foi iniciado na década de 1990, a partir da crescente migração de informações e serviços públicos para o meio digital. (JAMBEIRO et al, 2008).

Pinho (2008, p.1, grifos nossos) complementa que:

as TIC têm se espalhado pelo setor governamental por meio do que se chama e-gov ou governo eletrônico, representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade. Uma forma central dessa informatização tem sido a construção de portais governamentais, por intermédio dos quais os governos mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações, possibilitam a concentração e

---

<sup>4</sup> *Weblogs* são ferramentas da web 2.0 cuja estrutura permite a atualização rápida a partir de acréscimos dos chamados de *posts*. Estes são, em geral, organizados de forma cronológica inversa, tendo como foco a temática proposta do *weblog*.

disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos. Não se esgotam nesses elementos, no entanto, os objetivos dos governos eletrônicos, também incluindo outros referentes ao **aumento da transparência e participação da sociedade nas ações governamentais**. Esse corpo de objetivos está fundamentado nas características intrínsecas que as novas TIC possuem, que permitem e aceleram a comunicação e a **interação entre sociedade e governo**.

Embora os portais de e-gov sejam potenciais canais de fortalecimento do exercício da cidadania e da participação, o panorama que se configura pode se apresentar distante desta realidade em alguns estados do Nordeste.

Num levantamento realizado em municípios brasileiros, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2007), a partir da criação de critérios para classificação de portais de e-gov, informou que o estágio de desenvolvimento dos *websites* das prefeituras municipais foi classificado como: informativo, interativo e/ou transacional.

Segundo o IBGE (2007), o estágio informativo é aquele que permite a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos da administração pública municipal. Essa categoria não dá acesso a nenhum tipo de interação com o usuário, funcionando unicamente como fonte de informação. O segundo estágio – o interativo – é aquele que permite também receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. Os usuários podem fazer reclamações e sugestões, informar mudanças de endereço, efetuar cadastro de sua empresa online. O último estágio, o transacional é aquele que permite a troca de valores que podem ser quantificáveis, como o pagamento de impostos e contas, educação a distância, matrículas na rede pública de ensino, marcação de consultas, entre outros serviços.

O Estado da Bahia destacou-se entre os demais, apresentando 43 municípios com páginas classificadas como interativas, ou seja, pertencentes ao segundo estágio de desenvolvimento. Segundo o IBGE (2007) a grande maioria dos portais municipais, sobretudo no Nordeste, ainda não alcançaram estágio que favoreça a participação da população.

O levantamento realizado junto aos municípios brasileiros reafirma a importância de aprofundamento, por meio de pesquisas, junto aos portais municipais de e-gov, sobretudo na Região Nordeste. Entretanto, os critérios de classificação

dos portais postos pelo IBGE ilustram a preponderância de operacionalidade na classificação dos *websites* municipais; conseqüentemente a referida proposta revela portais aquém da efetiva ampliação do diálogo participativo com a aproximação da sociedade junto ao governo.

Os critérios de classificação dos portais deveriam enfatizar que os portais e-gov não podem ser considerados como meros produtos ofertados ao cidadão em formato acabado. Mas, sim, considerando-se a sua natureza eminentemente política, e portanto pública, poderiam ser vistos como um bem público. Esse bem é passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações. (RUEDIGER, 2004).

Em contraponto aos critérios postos pelo IBGE, Jardim (2004) propôs cinco estágios para classificar os portais de e-gov, a saber: informatização, comunicação em duas vias, transação, integração e participação, conforme descrito no Quadro 3. Os critérios postos por Jardim (2004) revelam, de forma mais densa, uma proposta de classificação de *websites* municipais mais centrada no destaque da importância da participação da sociedade nas ações governamentais.

**Quadro 5:** Os estágios dos portais de e-gov

<p><b>1. Informatização.</b> É o estágio mais rudimentar no qual pode estar o governo eletrônico em um ambiente governamental, em que o governo simplesmente põe informações em um <i>website</i>. Uma mudança neste estágio se estabelece quando as informações tornam-se acessíveis, acuradas e disponíveis durante todo o tempo;</p>
<p><b>2. Comunicação em duas vias.</b> Os sítios governamentais possuem um canal de comunicação com os governados por meio, por exemplo, de e-mail;</p>
<p><b>3. Transação.</b> O governo tem sítios mediante os quais é possível efetuar transações com os governados. Indivíduos interagem com o governo e fazem transações totalmente on-line, sobretudo em pontos de autoatendimento;</p>
<p><b>4. Integração.</b> Todos os serviços estão na forma de transação e estão integrados. Não somente entre as diferentes esferas de um mesmo poder, mas também entre os poderes, eliminando toda a cadeia formal que a estrutura hierárquica produz. Isso pode ser conseguido mediante um portal único pelo qual os governados podem ter acesso a todos os serviços já na forma de transação;</p>
<p><b>5. Participação.</b> Este estágio caracteriza-se pela generalização dos procedimentos de participação política nas decisões por meios eletrônicos que oferecem privacidade e segurança ao cidadão.</p>

**Fonte:** adaptado de Jardim (2004, p.6).

As constantes transformações ocorridas na sociedade impulsionam as mudanças de estágios dos portais de e-gov. O último estágio, o participativo, é considerado atualmente o ideal para estabelecimento de relações de colaboração e participação. A colaboração dos munícipes via ferramentas de participação é fomentada e se faz cada vez mais presente nos portais que querem ser incluídos no último estágio.

O atendimento às demandas dos cidadãos referentes à disponibilização de serviços e conteúdos informacionais de utilidade pública é um dos pontos mais relevantes, no entanto, nem sempre o portal de e-gov atende a esses requisitos.

Segundo Chahin e outros (2004, p. 49), “[...] ainda é reduzida a preocupação com a forma, o conteúdo e a atualização de muitas páginas governamentais na *web*, o que constitui um tratamento [...] leviano de um poderoso canal de comunicação com o cidadão”.

Jambeiro e outros (2008) ressaltam que a garantia de acesso à informação via portais de serviço público depende de uma série de elementos, a saber:

- a) capacitação dos cidadãos para seu uso;
- b) garantia de acessibilidade aos usuários, respeitados seus distintos níveis de conhecimento e habilidades;
- c) conteúdos estruturados de forma tal que seja fácil aos usuários entendê-los;
- d) informações e serviços úteis, que atendam as necessidades de quem quer que os procure.

Ressalte-se que a capacitação dos cidadãos deve ser foco das políticas de governo eletrônico e de inclusão digital, desde que pressupõe a criação de estratégias como a capacitação de monitores para atuação nos programas de inclusão digital. O monitor pode assumir papel determinante na divulgação do governo eletrônico – seus conteúdos e serviços. Essa é uma das vias para iniciar e/ou potencializar a aproximação entre sociedade e governo.

A disseminação da informação pública pode ser justificada por ações com foco na inclusão digital. Essas ações poderão favorecer o processo de inclusão digital que habilita o cidadão para uso crítico da informação. O cidadão, por sua vez, em conhecendo, é capaz de transformar a realidade existente, conduzindo a benefícios, de alcance para melhoria da sua qualidade de vida e, extensivamente, a mudanças na sua comunidade e/ou governo.

Segundo Borges e Silva (2005, p.70, grifos nossos):

é justamente a relação com os cidadãos que sustenta o e-governo. Se a população não o conhece, não o utiliza ou não percebe o 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**.

De acordo com a literatura em tela, está claro que com o acesso aos serviços públicos e uso crítico dos conteúdos informacionais, o cidadão poderá assumir um papel mais ativo frente à resolução de problemas da sua localidade. A participação cívica, neste caso, poderá contribuir para as transformações que poderão ter impacto junto aos portais, ou em dimensão mais avançada, junto à sua localidade ou país.

No entanto, é relevante deixar posto que, para uma efetiva participação social, é de extrema importância a criação de estratégias a partir da disponibilidade a ferramentas como *chats*, fóruns, fale conosco, enquetes, redes sociais, entre outras. Em acréscimo, os gestores dos portais de e-gov poderiam utilizar essas ferramentas para mapear os conhecimentos dos munícipes, sistematizando-os em atenção à tomada de decisões, e respectivas avaliações ou implementações de novos produtos e/ou serviços.

#### **4.3.5 Transparência e fortalecimento da democracia**

Torna-se, pois, relevante a consideração de que propostas de implementação de e-gov viabilizaram maior transparência das atividades da administração pública. O e-gov assumindo, assim, vital importância na sociedade atual, já que cada vez mais os processos de trabalho, os produtos e os serviços estão acessíveis via internet.

Jardim (2000) destaca que o Estado pode utilizar estrategicamente o e-gov para oferecer à sociedade melhores condições, não somente de acesso à informação, mas, sobretudo, maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

Uma das demandas do cidadão contemporâneo é participar ativamente das decisões políticas da comunidade da qual faz parte. Essa nova configuração política requer, conforme se vem analisando, a gradativa democratização das estruturas e espaços institucionais incumbidos da formulação e implementação de políticas de informação. A democratização, sobretudo neste caso, significará, fundamentalmente, redução da distância social entre categorias de cidadãos que têm diferenciados graus de participação histórica na construção e transformação das realidades locais, regionais e nacionais. (SILVA; JAMBEIRO, 2007).

Então, quais seriam as vantagens da participação do cidadão no processo democrático? Ferrer e Borges (2004, p. 245) destacam duas, “[...] o aumento considerável da transparência nas ações e a mudança na forma como os indivíduos verão o governo pela mudança na interação com o cidadão”.

Conforme é ressaltado, o conceito de e-gov na sociedade contemporânea pressupõe que “[...] o meio digital ressitua o indivíduo de uma posição de usuário, aquele que acessa e usa a informação, para aquele que participa de sua construção, avaliação, significação e reformulação” (BORGES, JAMBEIRO, 2009, p.1).

Nesse contexto, evidencia-se que a participação social e política são pressupostos necessários para a implantação de portais que reflitam as reais necessidades dos cidadãos, seja em relação aos conteúdos e aos serviços, ou quanto às ferramentas interativas disponibilizadas nos portais.

#### *4.3.5.1 Práticas participativas e contextos colaborativos da web*

A implementação das TIC, nos processos de governo, pode, portanto, potencialmente favorecer a interatividade, a transparência, a participação e a eficiência (RUEDIGER, 2004). A sociedade e o governo apresentam-se como estruturas possíveis para subsidiar o aprofundamento da democracia. A tecnologia, nesse contexto, deveria ser tratada como meio, e não como fim.

Na atualidade a demanda por mudanças na sociedade requer atuação cívica para que se leve em consideração a importância do acesso às informações de utilidade pública, visando-se ao controle social da gestão, favorecendo-se a transparência na gestão pública e o melhor empenho nas resoluções dos problemas sociais.

Com a chegada da internet e, com ela, a possibilidade de construção de espaços eletrônicos de deliberação participativa, o debate ganhou impulso. Sob o ponto de vista do potencial para a participação política a internet apresenta vantagens, como grande variedade de informações; capacidade de envolver diferentes parceiros de interlocução através de diferenciados recursos (e-mails, chats, grupos de discussão, conferências); e facilidade de comunicação direta, rápida e sem obstáculos entre o público e os políticos. (BORGES, 2011, p.18).

O ciberespaço, nesse conjunto, amplia a ação colaborativa entre pessoas, por meio das redes de cooperação. Colaboração e participação começam a fazer parte do contexto dos portais de e-gov, das diretrizes e das ações voltadas para a universalização do acesso à informação pública. Porém, a efetiva participação cívica é processo que deve ser desenvolvido a partir de uma ação cívica efetiva junto ao governo. Fato que demanda o real envolvimento cívico, de modo a superar a apatia em relação à participação na vida pública.

O uso das ferramentas interativas, disponibilizadas via portais de e-gov, desse modo, podem favorecer a promoção de mudanças na forma como o cidadão se relaciona com os portais. Essa nova forma de atuação do cidadão junto aos portais de e-gov, postando sugestões, críticas, reclamações ou elogios, via ferramentas da *web*, evidencia que a participação social e política desenvolve-se no âmago dessa relação entre cidadão e governo, como também entre cidadão e cidadão.

De acordo com Stotz (2009, p. 2):

a participação é um conceito relacional e polissêmico, pois remete tanto à coesão social como à mudança social. [...] No segundo sentido, mais estrito e de caráter político, participação significa democratização ou participação ampla dos cidadãos nos processos decisórios em uma dada sociedade. Representa a consolidação, no pensamento social, de um longo processo histórico.

O conceito de participação política tem seu significado vinculado ao fortalecimento do exercício da cidadania. Nessa perspectiva, Sani (*apud* BOBBIO; MATEUCCI; PASQUINO, 2004) delimita três estágios de participação política, caracterizados pela ação do cidadão. O primeiro estágio é nomeado **presença**. Neste, o cidadão somente participa de reuniões.

O segundo estágio é denominado **ativação**. Está relacionado diretamente com a ação do indivíduo na participação em atividades voluntárias, podendo abranger a militância partidária, a participação em campanhas eleitorais, além de participação em manifestações públicas.

O terceiro estágio é caracterizado pelo poder de **decisão**, ou seja, o cidadão pode contribuir direta ou indiretamente em favor de uma decisão política, seja na delegação de poderes ou no seu exercício, como, por exemplo, candidatando-se a um cargo governamental.

Relacionando esses estágios com as possibilidades de participação junto aos portais de e-gov, é possível vislumbrar o desenvolvimento do processo de participação política de forma mais passiva, ou em outros momentos, de modo mais democrático.

Na relação unilateral governo-cidadão via portais de e-gov, eram disponibilizados conteúdos informativos sem possibilidade do estabelecimento da relação de participação junto ao governo. Os cidadãos, antes, tinham apenas acesso às informações que eram postas nos portais de e-gov, atualmente, podem participar por meio do uso das ferramentas colaborativas e interativas da *web* (*blogs*, flickr, You Tube, listas de discussão, chats, fóruns etc.). Dessa forma, os portais de e-gov que disponibilizam canais que habilitam a participação, aliados a conteúdos informativos, potencialmente funcionam como verdadeiros espaços de fortalecimento da democracia e do exercício da cidadania.

Pode-se sugerir que a participação via ferramentas colaborativas ocasiona mudanças nas estruturas sociais, nas instituições e nas mentalidades. Os cidadãos, nesse contexto, passam a influenciar, em certa medida, nas decisões coletivas, no momento em que postam opiniões, sugestões e críticas, via ferramentas de participação.

Com efeito, as novas tecnologias estão transformando alguns aspectos da política, sendo que com a internet e com a conseqüente tecnologia disponível, bem como a facilidade de manuseá-la, é permitido aos indivíduos que se tornem [...] cada vez mais ativos e participantes de diálogos públicos. Neste sentido, a agenda pública na era digital está cada vez mais influenciada pelas observações, experiências e preocupações de todos [...]. (RAMINELLI; FELTRIN, 2012, p. 297).

Os espaços de participação surgem na medida em que, de forma ampliada, os portais de e-gov passam a considerar duas frentes interconectadas, uma formada pelo Estado mais responsivo – aberto à participação da sociedade e transparente – e a outra formada por um Estado que considera um papel protagonista da sociedade civil, atribuindo-se possibilidades, por intermédio dos cidadãos e/ou de movimentos sociais, de checar, aferir, controlar o governo (de maneira mais geral, o próprio Estado) e, ainda, de assumir um papel propositivo. Essas ponderações estão profundamente imbricadas na questão da transparência, o que demanda não só um papel democrático do governo, mas, também, uma capacidade política da sociedade civil. (PINHO, 2008).

A atuação do cidadão a partir dos portais de e-gov, nesse contexto, pode representar uma aproximação com os representantes eleitos. A participação política é definida como uma prática de consulta e envolvimento dos cidadãos na tomada de decisões, por meio da realização de atividades por organizações ou instituições responsáveis pelo desenvolvimento de políticas (MACIEL; ROQUE; GARCIA, 2009).

Segundo os autores, como formas para a promoção da participação dos cidadãos na tomada de decisões: desde que há referendos, audiências públicas, pesquisas de opinião pública, negociação de regras, conferência para consensos, painéis ou júris populares, comitês consultivos públicos ou grupos focais.

As inúmeras alternativas de atuação do cidadão, junto ao governo, vêm desse modo, reafirmar que: pensar em participação significa considerar que a sua efetivação depende do investimento em ações que, por sua vez, proporcionem o estreitamento da relação entre os atores governo e cidadão. Por outro lado, uma dessas ações deve consistir no ato de ouvir o cidadão, a partir da criação de canais que favoreçam o registro de reclamações, denúncias, expectativas e sugestões.

Assim sendo, o aumento da participação dos cidadãos via rede é parte de uma tarefa maior e com implicações que se situam além do universo digital: a qualificação da participação, que deve estar pautada na qualificação – que significa desenvolver um conjunto de competências digitais para exercer um completo comando sobre a produção de significado e conhecimento potencialmente propiciados pela internet. (BORGES; JAMBEIRO, 2009).

Nessa linha de argumentação Maciel, Roque e Garcia (2009, p.3), advertem que se faz necessária “[...] a participação efetiva da população na elaboração e no

controle do orçamento público municipal, para que se consolide um orçamento participativo”.

Para tanto, torna-se indispensável a criação de portais que favoreçam a efetiva participação social. Quanto a isso, também Pinzón Rueda (2004 *apud* MESQUITA JÚNIOR, 2007) deixa posto que a participação depende de alguns quesitos: a) infraestrutura para participar; b) ter informações, no sentido de como decidir sobre algo que não se conhece bem; c) dispor de espaços para debater as ideias; d) ter possibilidade de tomar decisões; e) compromisso e envolvimento.

#### 4.3.5.3 Ferramentas da web 1.0

A *web 1.0* foi a primeira geração da internet comercial. Ao contrário da *web 2.0*, apresenta possibilidade de interatividade em menor intensidade, por não permitir a construção coletiva de conteúdos, já que habilita o cidadão somente para a postagem de conteúdos que não podem sofrer alteração pelos usuários finais. Algumas das principais diferenças entre a *web 1.0* e *2.0* são destacadas a seguir (Quadro 6):

**Quadro 6:** *Web 1.0 versus web 2.0*

<b>Características</b>	<b>Web 1.0</b>	<b>Web 2.0</b>
Conteúdo	Estático	Dinâmico
Interação com outros sites	Não	Sim
Geração do conteúdo	Webmasters	Próprios usuários
Design	Fixo	Dinâmico e criativo
Interação entre usuários	Sim	Não
Recursos multimídia	Não	Sim
Tecnologias envolvidas	Proprietárias	Abertas

**Fonte:** elaborado a partir de COBO ROMANÍ; KUKLINSKI, 2007 e DODONOV, 2012.

A interação, a partir das ferramentas da *web 1.0*, nos portais de e-gov possibilita a postagem de sugestões, esclarecimentos de dúvidas, reclamações etc. Nos portais de e-gov a disponibilização de ferramentas da *web 1.0*, a saber: *fale conosco*, ouvidoria *on-line*, enquete, lista de discussão, fórum, *chat* etc. permitem o desenvolvimento da relação entre governo e cidadão, como também entre cidadãos,

por meio dos conteúdos veiculados via ferramentas da *web* 1.0. “Correspondem a ações do Governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos.” (TAKAHASHI, 2000, p.69).

#### 4.3.5.4 Ferramentas da *web* 2.0

A nomenclatura *web* 2.0, criada em 2004, por Tim O’Reilly, não possui uma única conceituação. Entretanto, em uma de suas interpretações, pode ser entendida como um conjunto de princípios e práticas que interligam *bits* em um sistema. Ademais, possui como “parte essencial, tirar partido da inteligência coletiva, transformando a *web* em uma espécie de cérebro global”. (RAMINELLI; FELTRIN, 2012, p. 289).

A *web* 2.0, também intitulada *web* social, inaugura a possibilidade colaborativa entre cidadãos, “[...] especificamente em virtude do desenvolvimento de ferramentas e sítios colaborativos como o *Orkut*, *Facebook*, *MySpace*, e mais recentemente, o *Twitter*, dentre muitos outros.” (MARTELETO, 2011, p. 173).

Com isso, através do uso de “muitos cérebros’, a *web* 2.0 abre espaço para a construção de melhores aplicativos, estendendo-se o conceito destes para tudo que pode ser modificado e construído on-line [...]” (RAMINELLI; FELTRIN, 2012, p.290).

Jenkins (2008) acrescenta que o *weblog* é uma ferramenta de poder alternativo que permite ao usuário criar conteúdos informacionais e disponibilizá-los de modo rápido e ágil. O *bloguismo* parece estar facilitando o fluxo de ideias no panorama da mídia, permitindo assim o debate político.

Assim, através da participação dos internautas, que podem sugerir, avaliar e até mesmo criticar, a *web* 2.0 se constrói e reconstrói, sempre visando o intuito de melhorar através das ideias comuns. É neste contexto que surgem os sites *bottom-up*, nos quais através da participação popular e do relacionamento dos participantes pode-se utilizar soluções e conteúdos diversos para obter a experiência integrada. (RAMINELLI; FELTRIN, 2012, p. 297).

De acordo com Blatman e Silva (2007) o “fazer participativo” está aliado ao uso das ferramentas diversas que permitem a participação dos usuários, a saber: *feeds* – *Really Simple Syndication* (RSS) – usuários podem criar e divulgar

informações e notícias; *weblogs* – favorece a criação e compartilhamento de informações e de páginas ; *Flickr* – objetiva o compartilhamento de fotografias; You Tube – usuários podem postar vídeos, compartilhando-os na rede.

Em virtude da formação de redes, a partir das comunidades virtuais e da *web* social, as ações de mobilização e participação de movimentos sociais levam “[...] a uma conexão de pensamento entre o uno e o diverso, o micro e o macro, o conhecimento científico e o popular [...]” (MARTELETO, 2011, p. 177).

O monitoramento das informações disponíveis nos portais, assim como a capacidade de alteração, avaliação ou acréscimo é permitido a partir do momento em que se admite que a participação colaborativa fortalece o poder de diálogo e decisão do cidadão junto ao governo.

#### 4.4 INTEGRAÇÃO ENTRE AS POLÍTICAS PÚBLICAS E A INCLUSÃO DIGITAL

Quatorze milhões de brasileiros, na faixa etária de aproximadamente quinze anos de idade – equivalendo a 9,6% da população – ainda são analfabetos. Nos municípios com até cinquenta mil habitantes, na Região Nordeste, essa taxa alcança 28%. (IBGE, 2010). Com o empenho da sociedade civil e das autoridades políticas, cumpre acreditar-se que a presente realidade demanda reversão, ou seja, considerando essas alarmantes estatísticas é urgente o combate ao analfabetismo funcional, visando-se, sobretudo, ao desenvolvimento das habilidades de leitura e escrita.

Num país em que um em cada cinco brasileiros (20,3%) é analfabeto funcional (IBGE, 2009), “[...] a luta contra as diversas carências de acesso a serviços públicos (educação, saneamento, segurança, saúde, serviços jurídicos) exige uma visão complexa a respeito da luta contra a exclusão digital.” (SORJ; GUEDES, 2005). Para Suaiden e Oliveira (2007, p. 98) “a educação deve permitir, ao homem, que tome consciência de si mesmo, do seu entorno, e desempenhe melhor a sua função social no mundo do trabalho e na vida pública.” Entretanto, os citados dados confirmam que a deficiência no nível educacional dos brasileiros é um entrave definitivo para a redução da exclusão digital.

Urge, pois, a criação de políticas públicas de inclusão digital que estabeleçam ações promotoras da educação para a cidadania, nesse contexto de desigualdades

socioeconômicas – como o analfabetismo, a exclusão social, a exclusão digital, entre outras.

Pinho (2011) acrescenta que com a democratização do acesso à informação, possibilitada pela rede, altera-se e acrescenta-se a relevância desse meio para a formação educacional dos cidadãos. Mas, para tanto, é necessária uma decisão política, conforme igualmente se corrobora no seguinte parecer:

Sem dúvida, a questão parte da efetividade de políticas públicas, e aí cai-se num apelo muito antigo e parece que inatingível aos ouvidos da 'vontade política' de fazer: uma efetiva política pública de educação, mais especificamente de educação de nível fundamental, sem a qual entra-se num círculo vicioso de carências de formação até o nível universitário. (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 247).

Segundo o Indicador de Analfabetismo Funcional (INAF, 2011) a deficiência das políticas educacionais resulta numa ampliação do número de analfabetos funcionais que alcança o ensino superior. A Tabela 1 ilustra que ocorreram avanços importantes nos níveis de analfabetismo em relação ao grupo que cursou a primeira etapa do ensino fundamental – com a redução do analfabetismo de 73% para 65%. No ensino fundamental II fica evidente uma estabilidade na proporção de analfabetos funcionais (entre 27% e 26%) e respectiva queda numérica de pessoas com nível pleno (22% para 15%). O nível pleno refere-se às pessoas que possuem habilidades sem restrições para compreender, interpretar textos, realizar inferências, sínteses e cálculos matemáticos de maior complexidade.

Em relação ao ensino médio, completo ou incompleto, ocorreu um decréscimo daqueles que atingem o nível pleno – de 49% para 35%. Contraditoriamente nesse nível houve a diminuição do grau de desempenho de habilidades. O efeito da diminuição se reflete também na educação superior. Cresce a proporção de brasileiros que chega ao ensino superior, mas reduz-se o desempenho médio do grupo. A proporção de alfabetizados em nível pleno caiu 14 pontos percentuais (76% para 62%), ao longo do período 2001-2011.

**Tabela 1**  
Níveis de alfabetismo da população de 15 a 64 anos por escolaridade

Níveis	Até Ensino Fundamental I		Ensino Fundamental II		Ensino Médio		Ensino Superior		
	2001-2002	2011	2001-2002	2011	2001-2002	2011	2001-2002	2011	
<b>BASES</b>	797	536	555	476	481	701	167	289	
Analfabeto	30%	21%	1%	1%	0%	0%	0%	0%	
Rudimentar	44%	44%	26%	25%	10%	8%	2%	4%	
Básico	22%	32%	51%	59%	42%	57%	21%	34%	
Pleno	5%	3%	22%	15%	49%	35%	76%	62%	
Analfabeto e Rudimentar	Analfabetos funcionais	73%	65%	27%	26%	10%	8%	2%	4%
Básico e Pleno	Funcionalmente alfabetizados	27%	35%	73%	74%	90%	92%	98%	96%

Fonte: INAF, 2011, p.8.

Em síntese, os dados do INAF (2011) mostram que o esforço despendido pelos governos e também pela população para manter-se por mais tempo na escola básica e, em seguida, buscar o ensino superior não resulta nos ganhos de aprendizagem esperados. Conforme destacam Silva e Jambeiro (2007), daí a necessidade da formulação de políticas educacionais que visem promover a efetiva melhoria do ensino público, sobretudo em nível fundamental.

Além da necessidade de reestruturação das políticas de educação, Aun e Moura (2007) acrescentam a importância da formulação de novas políticas de informação, de sua imbricação com outras políticas, como é o caso da política de inclusão digital. Somente deste modo, na implementação das ações de inclusão, o nível tecnológico não prevalecerá. A tecnologia será utilizada como ferramenta, mas o objetivo das ações será a efetiva inclusão digital a partir do acesso aos conteúdos que podem favorecer o desenvolvimento da autonomia dos indivíduos.

Ainda se acrescenta, de acordo com a pertinente advertência das autoras, o fato de que uma política de informação guarda-chuva seria a forma mais segura para se preparar, visando à superação dos conflitos oriundos das alterações no ambiente técnico-econômico-social, “[...] pela revolução das tecnologias de informação, maior necessidade de valor crítico e um melhor equilíbrio entre os campos tecnológico e sociocultural, ou seja, entre o continente e o conteúdo.” (AUN; MOURA, 2007, p. 95).

Todavia, mais uma vez segundo Aun e Angelo (2007), é urgente refletir acerca das políticas de informação do país. Desde que têm se resumido apenas à implantação e distribuição de infraestrutura, considerando-se que somente pelo acesso alcança-se o desenvolvimento nos âmbitos econômico, social e cultural.

Reitera-se que acessar a rede não é garantia para a inclusão digital. O empenho no favorecimento da apropriação social de conteúdos em meio digital, o desenvolvimento de competências para utilizar a informação de forma crítica e participar da vida política são elementos que devem estar aliados à infraestrutura.

A integração entre as políticas de informação, educação, inclusão digital e governo eletrônico deve ser um esforço conjunto a ser pensado e implementado em ações concretas pelos atores políticos. De acordo com Sorj e Guedes (2005) a ausência dessa integração condena as políticas de inclusão digital, nos países em desenvolvimento, a se tornarem uma utopia, em detrimento da não imbricação com as outras políticas sociais, em particular as da formação escolar.

É o que constata, Câmara (2007, p. 170), quando salienta que “as políticas devem interagir entre si, provocando um desenvolvimento sistêmico, isto é, o desenvolvimento educacional/informacional permitindo a capacitação para inclusão digital [...]”. Por meio da articulação entre as políticas de educação e de inclusão o indivíduo desenvolve as habilidades de leitura e escrita. No ambiente virtual ele está apto para o uso crítico da informação, seja produzindo conteúdos, ou participando de modo efetivo junto aos assuntos de interesse de sua comunidade, região ou país.

A proposta de imbricação entre as políticas para a promoção da efetiva inclusão digital é realidade que deve ser assumida, diante das demandas postas pelo contexto social, econômico e tecnológico. Sorj e Guedes (2005, p. 117) afirmam com propriedade que:

Não podemos esquecer que a luta pela inclusão digital é uma luta contra o tempo [...]. Não se pode, porém, desconhecer o imbricamento das políticas sociais, e o fato de que o sucesso final depende de um programa integrado de universalização dos vários serviços públicos. No curto prazo, as políticas de inclusão digital, que terão necessariamente um impacto sobre somente uma parte da população mais pobre, devem definir claramente o público-alvo prioritário.

Assim, “incluir digitalmente depende do desenvolvimento educacional do indivíduo e significa também formar competência informacional, ou seja, domínio e

apropriação de conteúdos”. (CÂMARA, 2007, p. 169). Certamente a apropriação de conteúdos é o alicerce do processo de inclusão digital que considere a importância da ampliação da consciência. O processo de conhecer, a partir da apropriação desses conteúdos pode impactar diretamente na melhoria da qualidade de vida, fortalecendo as relações de participação cívica.

A articulação das políticas públicas certamente é um processo complexo; uma vez que “[...] deve levar em consideração o inter-relacionamento com as políticas nacionais: inicialmente da educação; de acesso universal; de informação; e de governo eletrônico”. (SILVA; JAMBEIRO, 2007, p. 248).

Os autores supracitados elucidam de que modo a importância da interação entre as políticas públicas é um projeto a ser analisado a partir do empreendimento de ações de inclusão digital mais eficazes, pautadas no desenvolvimento de processos de inclusão digital, que considerem a relevância da formação de coletivos mais autônomos e aptos para tomar decisões.

A formação de coletivos mais atuantes na vida política é, portanto, resultado do investimento de ações coordenadas para o fomento dos processos de inclusão digital. O estreitamento da relação entre cidadão e governo, conseqüentemente, poderá se desenvolver plenamente no momento em que cada cidadão se empenhe na participação efetiva e, em níveis mais avançados, na parceria junto ao governo para a formulação de políticas públicas.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados ocorreu mediante observação sistemática, junto aos 13 portais municipais de e-gov da RMS, entre os meses de novembro de 2011 a maio de 2012, visando atender aos objetivos propostos nesta pesquisa: a) relacionar os conceitos de conteúdo informacional e informação, como parte integrante dos processos de inclusão digital do município; b) analisar como as ações de inclusão digital – reveladas via portais municipais de e-gov da RMS – poderiam favorecer o processo de inclusão digital; e c) investigar de que forma o acesso e o respectivo uso crítico dos conteúdos informacionais poderiam propiciar a inclusão digital, aliada à participação cívica, por meio das ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0, disponibilizadas nos portais municipais de e-gov da RMS.

As seguintes categorias a) informação pública; b) políticas de inclusão digital e c) participação cívica, analisadas nesta pesquisa, foram indicadas a partir de um modelo teórico-metodológico, objetivando fundamentar a análise de *websites* municipais das prefeituras. Os dados coletados, a partir da indicação das categorias do modelo de análise, foram apresentados e interpretados, tendo em vista os procedimentos, as técnicas e a abordagem adotados.

### 5.1 INFORMAÇÃO PÚBLICA E O PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL

Quanto à disponibilização de conteúdos informacionais, referentes à divulgação de serviços dos treze portais da RMS, ficou evidente que nove (69%) portais disponibilizam conteúdos informacionais, enquanto quatro (31%) ainda não oferecem quaisquer conteúdos informacionais.

Dos principais conteúdos mapeados sobre serviços destacaram-se: educação (25%), oferta de emprego (22%), campanhas de saúde e prevenção (18%) e transporte público (14%); os demais, a saber: coleta de lixo, segurança pública e iluminação pública, foram localizados em 7% dos Portais da RMS cada um.

Somente 15% dos portais divulgaram conteúdos referentes à saúde e transporte público. A oferta incipiente de conteúdos informacionais sobre serviços públicos agrava-se quando se trata de informações sobre iluminação, segurança e coleta de lixo. Contraditoriamente, os serviços públicos cada vez mais migram suas informações para os portais de e-gov, visando à desburocratização e eficiência da gestão; contudo não dispõem conteúdos informacionais, que subsidiem tal processo.

Ficou evidente que, para a efetivação do movimento de transformação possível, por meio da contradição apresentada – e que atendesse às necessidades dos indivíduos residentes em determinado município – a divulgação de conteúdos informacionais deveria ser realizada em maior número. Percebeu-se, contudo, a necessidade do investimento no quantitativo de conteúdos a serem disponibilizados, sem entretanto desconsiderar-se, também, a necessidade de investimento na atualização e pertinência destes para o alcance do fomento do processo de participação social.

**Tabela 2:** Conteúdos informacionais sobre serviços públicos

<b>Serviços</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
Educação	7	25
Oferta de emprego	6	22
Campanhas de saúde e prevenção	5	18
Transporte público	4	14
Coleta de lixo	2	7
Segurança pública	2	7
Iluminação pública	2	7
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Jambeiro e outros (2008, p.3) advertem que “[...] no nível municipal os portais têm grande significado, no atendimento das necessidades imediatas do cidadão, tanto de serviços quanto de informações sociais, econômicas e políticas.” Embora, conforme revela o Quadro 7, os portais de e-gov dos municípios de Candeias, Dias D’Ávila, Pojuca e São Sebastião do Passé, ou seja, (quatro, 31%) dos portais não tenham apresentado conteúdos informacionais referentes a serviços públicos.

Possivelmente isso tenha sido reflexo não só do baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), como também do Produto Interno Bruto (PIB) desses municípios, (ANEXO B) – o que evidencia que o desenvolvimento do *website* municipal tem relação direta com o desenvolvimento socioeconômico da localidade.

**Quadro 7:** Conteúdos informacionais sobre serviços públicos: comparativo

Serviços	Salvador	Camaçari	Candeias	D. D'Ávila	Itaparica	L. Freitas	M. Deus	M. S. João	Pojuca	S. F. Conde	S.S. Passe	S. Filho	Vera Cruz
Educação	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0
Oferta de emprego	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1
Campanhas de saúde e prevenção	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Transporte público	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1
Coleta de lixo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Segurança pública	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Iluminação pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

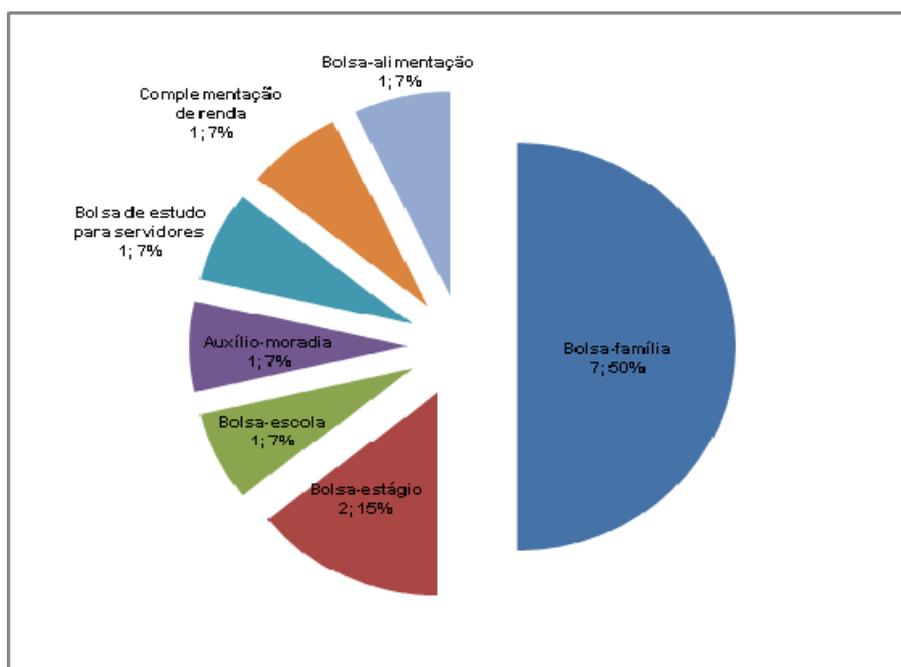
A Tabela 3 revela que o portal do município de Madre de Deus apareceu como exceção, entre os municípios de baixo IDH e PIB. Os três municípios com maior IDH e PIB: Salvador, Camaçari e Lauro de Freitas ocuparam, respectivamente, a segunda, terceira e sexta posição no *ranking* de disponibilização de conteúdos informacionais. Comparando-se os municípios e seus respectivos *websites*, percebeu-se que a carência de conteúdos ainda é realidade entre os municípios com melhores condições de investir nos seus portais.

**Tabela 3:** *Ranking* de disponibilização de conteúdos entre os *websites* municipais

<b>Ranking</b>	<b>Municípios</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
1º	Madre de Deus	5	18
2º	<b>Salvador</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
3º	<b>Camaçari</b>	<b>4</b>	<b>15</b>
4º	São Francisco do Conde	4	15
5º	Vera Cruz	3	11
6º	<b>Lauro de Freitas</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
7º	Itaparica	2	7
8º	Mata de São João	1	4
9º	Simões Filho	1	4
10º	Candeias	0	0
10º	Dias D'Ávila	0	0
10º	Pojuca	0	0
10º	São Sebastião do Passé	0	0
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

Os conteúdos informacionais referentes a auxílios foram divulgados em oito (62%) dos 13 *websites* investigados, ou seja, em mais da metade dos portais; a saber, os portais de: Salvador, Camaçari, Dias D'Ávila, Madre de Deus, Mata de São João, São Francisco do Conde, São Sebastião e Vera Cruz. (Gráfico 1). Observe-se que sete desses portais promoveram o auxílio bolsa-família.

**Gráfico 1:** Divulgação de conteúdos informacionais referentes a auxílios



O predomínio da divulgação de conteúdos informacionais, referentes a auxílios, nos portais listados, reflete, conforme observado, as políticas assistencialistas, com exceção dos conteúdos informacionais referentes a bolsas de estudo para servidores, que apoiam a qualificação, e a bolsas-estágio – auxílio que é remuneração de aprendizes e que visa, ao mesmo tempo, à capacitação para o exercício de profissão futura.

Saliente-se que os conteúdos referentes à bolsa-estágio estavam disponíveis nos portais de Camaçari e Madre de Deus, enquanto somente o portal de Salvador dispôs conteúdos a respeito de bolsas de estudos para servidores (Tabela 4).

Contudo, além da promoção do alívio imediato da pobreza, conclui-se que é preciso investir em políticas que possibilitem a implementação de ações que, efetivamente, reforcem a autonomia, de modo que os beneficiados por essas políticas assistencialistas conseguissem superar sua situação de vulnerabilidade. Daí reiterar-se a citada importância da integração das políticas públicas que promovessem o equilíbrio da autonomia do indivíduo.

A partir da observação da Tabela 4 é possível visualizar que os *websites* que mais divulgaram conteúdos foram: Salvador (quatro, 29%), São Francisco do Conde (três, 22%) e Camaçari (dois, 14%), ou seja, Salvador e Camaçari, novamente, apareceram entre os primeiros na promoção de conteúdos. Neste quesito, o portal de São Francisco do Conde destacou-se em relação ao de Camaçari. Isso pode indicar uma relação direta com o baixo IDH e respectivo PIB do município, se comparado a Camaçari, evidenciando-se assim a carência de um maior número de ações assistencialistas. Os dados revelaram ainda que os *websites* das prefeituras de Candeias, Itaparica, Lauro de Freitas, Pojuca e Simões Filho não divulgam conteúdos sobre benefícios e auxílios. Fator, conforme se deduz, indicativo da não presença de divulgação de Programas comuns aos municípios que compõem a RMS.

**Tabela 4:** Conteúdos informacionais referentes a auxílios: comparativo

Conteúdos informacionais	Salvador	Camagari	Candeias	D.D'Ávila	Itaparica	L.Freitas	M.Deus	M.S.João	Pojuca	S.Francisco	S.Sebast.	S.Filho	V.Cruz
Bolsa-família	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1
Bolsa-escola	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Auxílio-moradia		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolsa-alimentação	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolsa de estudo para servidores	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bolsa-aluguel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Complementação de renda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Bolsa-estágio	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	4 29%	2 14%	0 0%	1 7%	0 0%	0 0%	1 7%	1 7%	0 0%	3 22%	1 7%	0 0%	1 7%

Quase a totalidade dos portais (92%) apresentou conteúdos informacionais referentes ao município, com exceção de dois (Candeias e Itaparica). De acordo com a Tabela 5, os principais conteúdos informacionais que se destacaram foram: notícias do município, que foram localizados em 22% dos *websites*, seguido por mapas e fotos (20%) e histórico (8%). Destaque-se que os conteúdos referentes a espaço de cultura e entretenimento foram mapeados apenas em um *website* (2%). Fato que reflete a necessidade de repensar-se a disponibilização de conteúdos, de forma a possibilitar que os *websites* das prefeituras pudessem refletir, efetivamente, uma política de e-gov, que fomentasse a autonomia e a ampliação das possibilidades de uso crítico e produtivo dos conteúdos: não somente os de cunho assistencialista, ou propagandistas, conforme se apresentaram, muitas vezes, em algumas das notícias do município.

**Tabela 5** : Conteúdos informacionais referentes ao município

<b>Tipo de conteúdo</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
Notícias do município	10	22
Mapas e/ou fotos	9	20
Histórico	8	18
Roteiro turístico	5	11
Censos	4	9
Calendário de feriados e/ou eventos municipais	4	9
Informativo do município	4	9
Espaços de cultura e entretenimento	1	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

A disposição dos conteúdos referentes ao município, via portais de e-gov é, conforme se vem demonstrando, relevante, pois alude, quando deveria evidenciar, os conteúdos de interesse dos munícipes. Contudo, os dados revelaram que os conteúdos informacionais, que poderiam apoiar a participação dos munícipes ainda não são oferecidos, de forma satisfatória, visando, assim, atender às demandas informacionais dos munícipes, a exemplo dos informativos e dos espaços de cultura e entretenimento.

**Quadro 8** : Conteúdos informacionais referentes ao município: comparativo

<b>Tipo de conteúdo</b>	<b>Salvador</b>	<b>Conde</b>	<b>Camagari</b>	<b>M. S. João</b>	<b>L. Freitas</b>	<b>D. D'Ávila</b>	<b>S.S. Passe</b>	<b>M. Deus</b>	<b>Vera Cruz</b>	<b>Pojuca</b>	<b>S. Filho</b>	<b>Candeias</b>	<b>Itaparica</b>
Notícias do município	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0
Mapas e/ou fotos	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0
Histórico	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Roteiro turístico	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Censos	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Calendário de feriados e/ou eventos municipais	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Informativo do município	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Espaços de cultura e entretenimento	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Salvador e São Francisco do Conde lideraram, nos seus portais, o fato de propiciarem conteúdos referentes ao município, seguidos de Camaçari e Mata de São João; avançando-se, em relação à disponibilização de conteúdos, em municípios com maior índice de desenvolvimento, a exemplo de Lauro de Freitas. Os portais de Candeias e Itaparica novamente não deram acesso a conteúdos.

A maioria dos portais dispõem conteúdos que possibilitam o controle social, ou seja, 10 (77%) *websites* das prefeituras. Contudo, esses conteúdos ainda não são acessíveis de forma satisfatória, ou seja, na totalidade dos portais, visando-se à efetiva transparência e controle social da gestão por parte dos munícipes. A Tabela 6 descreve os conteúdos que foram levantados nos Portais.

**Tabela 6** : Conteúdo informacional para o controle social da gestão

<b>Descrição</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
Leis	10	28
Diário Oficial do Município	9	26
Contas Públicas	9	26
Decretos	7	20
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Destacou-se a divulgação das leis (28%), seguida da disponibilização do Diário Oficial do Município (26%), das contas públicas (26%) e dos decretos (20%). Observe-se que para a transparência efetiva, as prefeituras deveriam propiciar em primeiro plano as informações de controle social da gestão. Sobressaiu, ainda, que pelo menos 10% dos conteúdos acessíveis, sobretudo em relação às contas públicas, estavam desatualizados. Esse dado ampliou-se, alcançando 30%, quando em relação aos portais dos municípios de Itaparica, Simões Filho, São Sebastião do Passé e Mata de São João, ilustrando que “atenção especial deve ser dada à exatidão e à atualização [...], uma vez que a disseminação de informação incorreta ou desatualizada contraria a missão pública de uma organização e pode resultar em problemas desnecessários ao público.” (UHRLIR, 2006, p. 54).

**Quadro 9** : Comparativo quanto à disseminação de conteúdo informacional para o controle social da gestão

Conteúdos informacionais	Salvador	Camaçari	Candeias	D. D'Ávila	Itaparica	L. Freitas	M. Deus	M. S. João	Pojuca	S. F. Conde	S.S. Passe	S. Filho	Vera Cruz
Censos	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Notícias do município	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Diário oficial do município	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Legislações	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Informativo do município	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Contas públicas	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Comparando-se a disposição de conteúdos para o controle social da gestão, considerada de maior relevância, nesta pesquisa, a partir do modelo de análise adotado, destacou-se que Salvador apresentou baixíssimo índice de conteúdos para o controle social da gestão; em contrapartida, Camaçari apresenta o dobro e Lauro de Freitas nenhum. A ineficiência das políticas de inclusão digital e o alto índice de analfabetismo são justificativas plausíveis, contudo, a distância entre o cidadão e a coisa pública é o fator mais crítico, no que se refere à ação de reclamar o que é garantido por lei, ou seja, a informação de utilidade pública.

Mais uma vez evidenciou-se que, a maioria dos portais investigados (10, 77%) não tornou acessível a tecnologia RSS, que permitiria a sinalização das atualizações dos conteúdos. Somente os portais de Camaçari, Lauro de Freitas e Mata de São João (23 %) disponibilizaram essa tecnologia. Esse resultado explicitou que o uso de mecanismos – que favoreceriam a identificação das atualizações dos conteúdos, contribuindo, de certo modo, para a disseminação da informação de utilidade pública – ainda carece de efetiva melhoria.

Desse modo, constata-se a urgência de que, aliadas à atualização constante de conteúdos, sejam implementadas ferramentas, visando ao fortalecimento perceptível de iniciativas voltadas para a democratização da informação pública, via portais municipais de e-gov.

Conforme exposto, o conteúdo informacional referente às ações da gestão pública foi apresentado em 10 (77%) portais pesquisados, sendo que apenas três

(23%) portais não apresentaram conteúdo referente às ações da gestão pública, quanto à execução de projetos, programas ou em relação à divulgação de políticas. (Tabela 7).

Os dados revelaram também que os projetos e programas estão vinculados a políticas assistencialistas, em detrimento de políticas estruturais, de valia para a promoção de transformações referentes ao fenômeno das exclusões social e digital aqui analisadas. Os projetos sociais representaram 52% dos conteúdos informacionais, ou seja, metade das ações da gestão pública veiculadas nos portais de e-gov da RMS estavam centradas no assistencialismo.

Compreende-se e enfatiza-se que, em face do cenário de exclusão social, presente na quase totalidade dos municípios, essas ações se fazem necessárias. Contudo, urge que, como foi observado, aliadas a estas, vinculem-se políticas estruturais, como as de informação, educação e inclusão digital.

**Tabela 7:** Conteúdo informacional referente às ações da gestão pública na execução de projetos e programas

<b>Projetos, Programas e Políticas</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
Projetos sociais	40	52
Programas/ações de inclusão digital	20	26
Programa de Saúde da Família	6	8
Projetos ambientais	3	4
Políticas sociais	3	4
Projetos socioeducacionais	2	3
Projetos educacionais	1	1
Projetos socioambientais	1	1
Política de educação	1	1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>

Além dos programas e projetos, foram localizadas, também, políticas sociais (4%) e de educação (1%), junto aos *websites* das Prefeituras. A iniciativa de divulgação de políticas apontou, mesmo que de forma incipiente, para a importância da divulgação das políticas, via Portais de e-gov.

**Quadro 10:** Conteúdo informacional referente às ações da gestão pública na execução de projetos e programas: comparativo

Projetos e Programas	Salvador	Camaçari	Candeias	D. D'Ávila	Itaparica	L. Freitas	M. Deus	M. S. João	Pojuca	S. F. Conde	S.S. Passe	S. Filho	Vera Cruz
Projetos sociais	31	2	0	1	0	1	1	2	0	1	1	0	1
Programas de inclusão digital	7	4	0	1	0	3	1	2	0	2	0	0	0
Programa de Saúde da Família	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1
Projetos ambientais	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Políticas sociais	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1
Projetos socioeducacionais	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Projetos socioambientais	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Políticas de educação	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

O portal de Salvador destacou-se na oferta de conteúdos referentes a projetos e programas. Contudo, as ações de inclusão digital ainda são divulgadas em número extremamente reduzido (7), se comparadas à divulgação dos projetos sociais (31). Camaçari e Lauro de Freitas destacaram-se, após Salvador, na disseminação de conteúdos referentes às ações de inclusão digital. Observe-se que a divulgação de políticas, item de relevância para o controle social, ainda é quase inexistente entre os portais. Os portais de Madre de Deus, São Francisco e Vera Cruz divulgam as políticas sociais; enquanto, apenas Camaçari, disponibiliza conteúdo referente à política educacional.

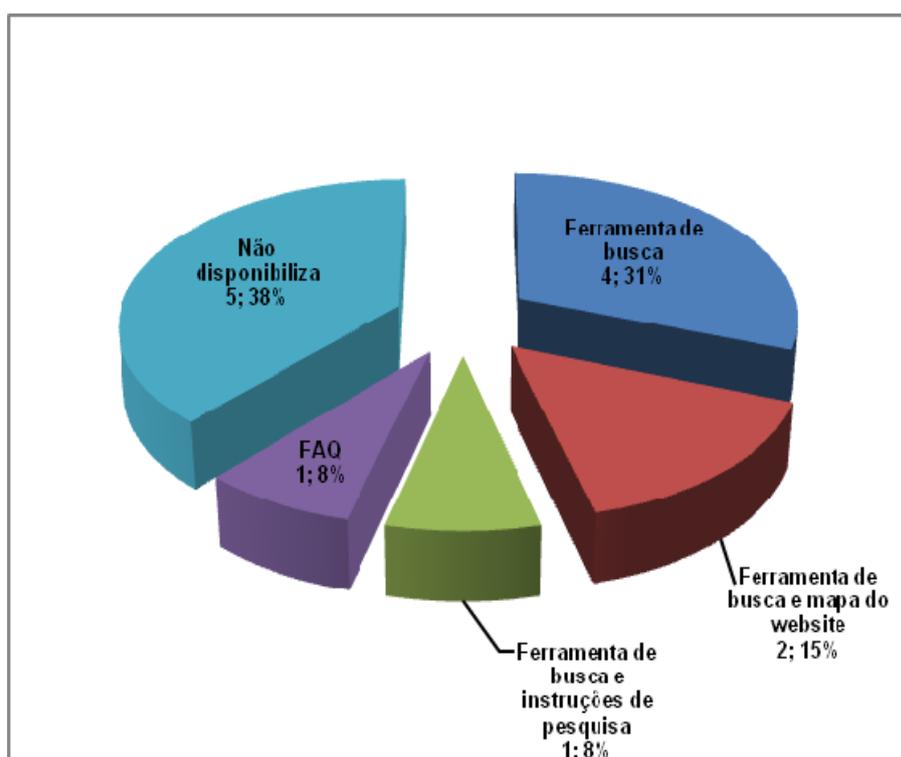
De acordo com o Gráfico 2, a maioria dos *websites* (77%) das prefeituras municipais não proporciona nenhum tipo de recurso que favoreça o acesso aos conteúdos disponíveis no *website* das prefeituras para pessoas com deficiência. Somente 23% dos portais promovem acesso a algum tipo de mecanismo que facilita a superação de algumas das barreiras para alcance de conteúdos.

Foram localizadas ferramentas que permitem a ampliação da fonte em três portais (23%) – Itaparica, São Francisco e Simões Filho – e a ferramenta que altera contraste da página em um *website* (8%) – Itaparica. O fato determina que a acessibilidade aos conteúdos nos portais, de modo a garantir a equidade, no acesso

à informação, ainda não é uma realidade. “As entidades governamentais responsáveis devem trabalhar com especialistas [...] no desenvolvimento [...] de produtos e serviços de informação que possam satisfazer às necessidades especiais das pessoas com deficiências.” (UHRLIR, 2006, p. 51). Deste modo, a inclusão digital com foco na informação para uso crítico e produtivo, com destaque para informação pública, estará voltada para o processo inclusivo que vise à efetiva universalização da informação pública de forma igualitária, admitindo-se que ela é direito de todos.

Os conteúdos do portal puderam ser localizados por meio de algum tipo de mecanismo que visasse recuperar a informação – no caso, em mais da metade dos portais (oito, 62%). O Gráfico 2 elenca as ferramentas mapeadas:

**Gráfico 2:** Ferramentas de recuperação da informação



O recurso que apresentou maior índice, nos portais, foi a ferramenta de busca; localizada em cinco portais de e-gov (Itaparica, Madre de Deus, São Sebastião, Simões Filho e Vera Cruz). Um deles, o portal de Madre de Deus, apresentou ferramenta de busca e instrução de pesquisa (8%). Dois dos portais apresentaram a ferramenta de busca, aliada ao mapa do *website* (15%). Somente um portal, de Lauro de Freitas, ofertou o *Frequently Asked Questions* (FAQ). Atente-

se para que quatro (38%) portais – Dias D'Ávila, Mata de São João, Pojuca e São Francisco do Conde – não disponibilizam ferramentas de recuperação de conteúdos; fato que evidenciou, ainda uma vez mais, a carência de melhorias na infraestrutura tecnológica destes portais – visando a promover o uso crítico da informação e a sua recuperação, de forma rápida e ágil, de acordo com o escopo da pesquisa aqui demonstrado.

## 5.2 AÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL, PORTAIS MUNICIPAIS DE E-GOV DA RMS E O PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL

As ações de inclusão digital já são alvo de divulgação, em pouco mais da metade dos portais (sete, 54%). Contudo, ficou evidenciado que, visando à promoção de portais de e-gov, que contribuam para o processo de inclusão digital nos municípios da RMS, essa realidade ainda não é sequer satisfatória.

Conforme se pôde constatar, as ações de inclusão digital, mapeadas junto aos portais de e-gov (Tabela 8), consistem ainda, basicamente, no oferecimento de cursos de informática (30%), com o objetivo de capacitar para o mercado, e em curso de tecnologia e cidadania, com foco na inclusão digital, com vistas à inclusão social (25%). Ressalte-se que tais iniciativas refletem os objetivos das ações dedicadas à inclusão para o mercado de trabalho.

**Tabela 8:** Ações de inclusão digital mapeadas junto aos Portais da RMS

<b>Ações</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
Cursos de informática	Capacitação para o mercado	6	30
Cursos de tecnologias e cidadania	Inclusão digital para inclusão social	5	25
Implantação de infocentros	Democratização do acesso à rede	3	15
Oferecimento de rede sem fio ( <i>wifi</i> )	Oferecimento de acesso à Internet para os munícipes	2	10
Novas tecnologias e inclusão digital	Distribuição de equipamentos para professores	1	5
Inclusão digital na terceira idade	Inclusão digital e lazer	1	5
Novas tecnologias e aprendizagem	Implantação de Tecnologias nas escolas municipais (Lousa interativa)	1	5
Oficina e inclusão digital e cidadania	Utilização da internet para o exercício da cidadania	1	5
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100</b>

Foi localizada tão somente uma iniciativa, cujo foco era a inclusão de pessoas da terceira idade. Nenhuma ação de inclusão para pessoas com deficiência física foi

registrada. Percebe-se, portanto, a reduzida divulgação de projetos de inclusão digital para o público idoso e para as pessoas com deficiência. Os portais divulgam inúmeros conteúdos de interesse para o público idoso e para as pessoas com deficiência; contudo, não veiculam ações para a inclusão digital que favoreçam o desenvolvimento da autonomia – o acesso aos conteúdos informacionais garantidos por lei e a respectiva transformação social dela consequente, visando ao exercício da cidadania e à participação no diálogo junto ao governo.

Sobressai o fato de que somente uma ação de inclusão digital apresentou o objetivo com foco na utilização da internet e no exercício da cidadania. Essa iniciativa possivelmente reflete o uso da internet e dos conteúdos informacionais com o propósito de exercício da participação cívica; dado que reforça a tese de que “a inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal.” (BRASIL, 2004, p. 2).

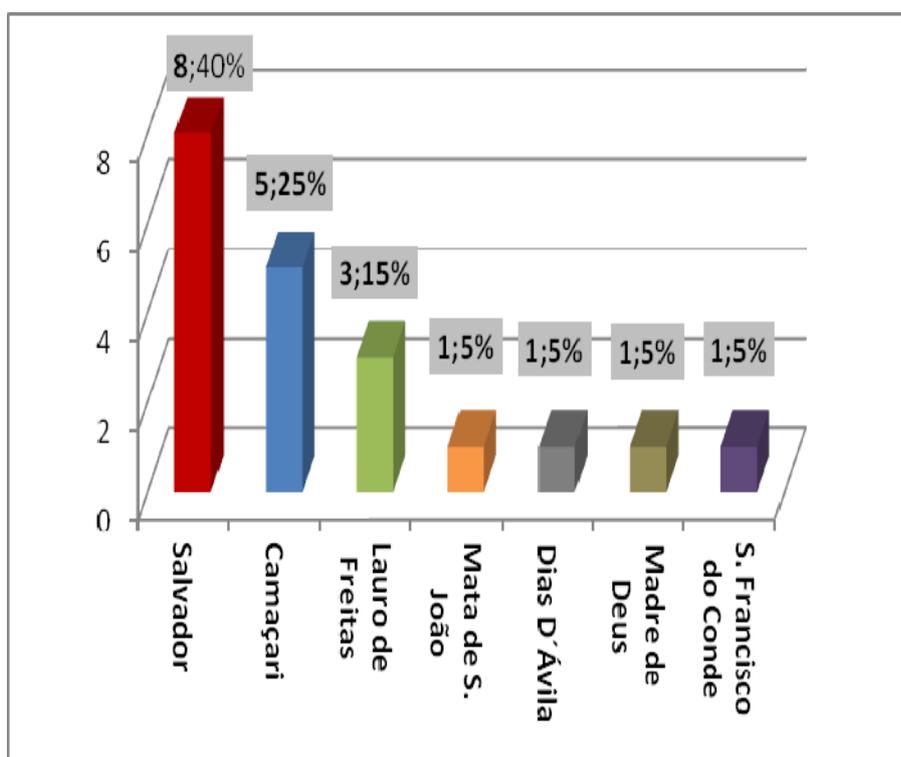
A divulgação da iniciativa da implantação de telecentros foi localizada apenas em três portais (15%): São Francisco do Conde, Mata de São João e Lauro de Freitas. Saliente-se que “o telecentro, ou Ponto Eletrônico de Presença, é o elo que une o combate à exclusão digital e a luta pela democratização profunda do Estado e da sociedade.” (SILVEIRA, 2001, p. 40). Essa iniciativa carece, conseqüentemente, de fomento, divulgação e acompanhamento, via projeto que levasse em consideração não somente a construção da infraestrutura tecnológica, mas, sobretudo, uma proposta para a democratização da informação pública.

De acordo com o Quadro 11, as iniciativas na área de educação, localizadas nos portais de Camaçari e Lauro de Freitas – intituladas “novas tecnologias e inclusão digital” e “novas tecnologias e aprendizagem” – tiveram seu foco na distribuição de equipamentos de informática, para professores, e na implantação de lousa interativa nas escolas. Percebe-se que apenas os dois municípios divulgaram ações que visaram ao investimento na implantação da tecnologia no âmbito educacional. Todavia, nota-se – a partir da análise dos conteúdos divulgados nos *websites*, no período em que a pesquisa foi realizada – que o conceito de “inclusão digital”, nos municípios, ainda se encontra vinculado à visão instrumental da tecnologia, dissociado, portanto, da capacitação para uso do conteúdo informacional que trafega na rede. (Quadro 11).

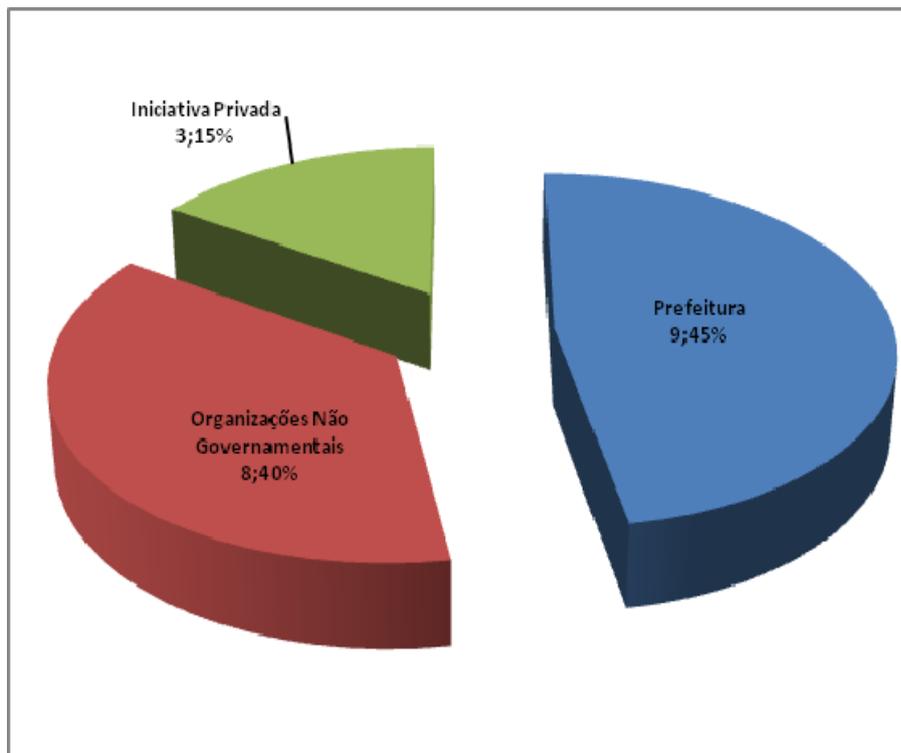
**Quadro 11:** Objetivo das ações de inclusão digital entre os Portais da RMS

Ações	Objetivos	Salvador	Camaçari	L. Freitas	D. D'Ávila	M. Deus	M. S. João	S. F. Conde	Candeias	Itaparica	Pojuca	S.S. Passe	S. Filho	Vera Cruz
Curso de informática	Capacitação para o mercado	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cursos de tecnologias e cidadania	Inclusão digital para inclusão social	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Implantação de infocentros	Democratização do acesso à rede	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
Oferecimento de rede sem fio ( <i>wifi</i> )	Oferecimento de acesso à Internet para os munícipes	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Novas tecnologias e inclusão digital	Distribuição de equipamentos para professores	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inclusão digital na terceira idade	Inclusão digital e lazer	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Novas tecnologias e aprendizagem	Implantação de Tecnologias nas escolas municipais	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina e inclusão digital e cidadania	Utilização da internet para o exercício da cidadania	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Os municípios de Candeias, Itaparica, Pojuca, São Sebastião do Passé, Simões Filho e Vera Cruz não divulgaram ações de inclusão (Quadro 11), ou seja, 46%. Os demais apresentaram baixíssimo índice de disposição dessas ações, nos *websites* municipais (Gráfico 3), com exceção do portal de Salvador, que se destacou com 40% das iniciativas, seguindo-se *websites* de Camaçari (25%) e Lauro de Freitas (15%).

**Gráfico 3: Ações de inclusão entre os Portais da RMS**

De acordo com o Gráfico 4, os principais responsáveis pelas iniciativas de inclusão digital são devidos à Prefeitura (45%), seguidos das iniciativas das ONG (40%) e da iniciativa privada (15%).

**Gráfico 4:** Principal responsável pelas iniciativas de inclusão digital

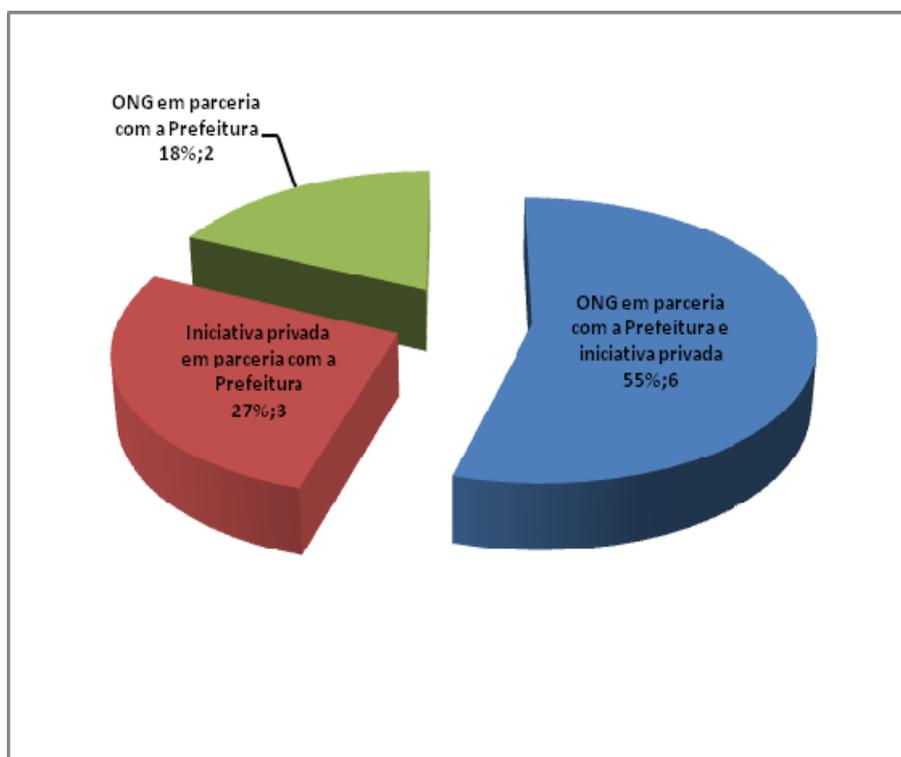
A formação de parcerias entre as esferas pública, privada e ONG é de relevância para a inclusão digital efetiva. Nesse âmbito, o Gráfico 4 apresenta as relações de parceria mapeadas. As ações, tendo a Prefeitura como principal responsável, são maioria – representando 45%. Fato indicativo de que, além do aumento das iniciativas, seria preciso ampla divulgação de outros programas de inclusão digital que porventura fossem desenvolvidos no município.

É visível que a formação de parcerias organizou-se entre mais de dois atores, como é o caso das iniciativas de ONG em parceria com a Prefeitura e a iniciativa privada, representando mais da metade das ações (seis, 55%), que foram localizadas no portal de Salvador. Enquanto as iniciativas privadas, junto à Prefeitura (três, 27%) foram mapeadas nos portais de Salvador, Camaçari e Lauro de Freitas. Por sua vez, as ações de ONG junto à Prefeitura (18%) apareceram novamente nos portais de Camaçari e Lauro de Freitas. Os portais de Salvador, Camaçari e Lauro de Freitas destacaram-se, respectivamente, na divulgação de ações de inclusão e formação de parcerias.

É válido, pois, considerar que a formação dessas parcerias revelou potenciais oportunidades para a reflexão acerca das práticas de inclusão digital, considerando-se que as ONG trabalham com o propósito de fortalecimento da cidadania e que a

iniciativa privada pode contribuir com recursos financeiros, interagindo com as ONG e a Prefeitura, a partir da troca de experiências, potencializando, assim, o alcance da proposta de inclusão para a capacitação de coletivos e para a participação social.

**Gráfico 5:** Iniciativas de inclusão digital em parcerias



O inter-relacionamento de uma política de parcerias com ONG, mapeado junto aos portais, poderá viabilizar a criação de programas de inclusão digital, visando à inserção dos cidadãos em relação à importância do governo eletrônico, ou seja, evidenciando como o e-gov funcionaria, assim como as estratégias de identificação das necessidades de informação, junto ao portal de e-gov, e onde tais conteúdos poderiam ser obtidos, nos portais governamentais. Em acréscimo, considerando-se o contexto posto, as parcerias com o setor privado, mediante incentivos fiscais, sem dúvida, são valiosas estratégias para a promoção da inclusão e cidadania digital. (SILVA; JAMBEIRO, 2007).

Os locais onde ocorreram as ações de inclusão digital, divulgados nos portais, foram: as salas de informática das ONG (30%) – Salvador, os laboratórios das empresas (15%) – Salvador, Camaçari e Lauro de Freitas, a extensão dos municípios (10%) – Dias D'Ávila e Madre de Deus, aos infocentros (10%) – Mata de São João e São Francisco do Conde, as bibliotecas municipais (10%) – Camaçari e

as escolas municipais (10%) – Lauro de Freitas e Camaçari (Tabela 9). As iniciativas realizadas nas ONG estavam localizadas, em maior parte, no portal de Salvador. Isto porque a Prefeitura desse município divulga as ações em parcerias com as ONG que trabalham com crianças e adolescentes. Enquanto as iniciativas realizadas nos laboratórios das empresas eram pertencentes aos portais de Salvador, Camaçari e Lauro de Freitas.

Destaque-se o investimento em ações que consideram o telecentro como espaço público, que favorece a democratização das informações de governo eletrônico, seu uso e conseqüente aperfeiçoamento democrático – já que as práticas de inclusão, nesse espaço, foram identificadas apenas em dois municípios.

Vale ressaltar ainda que entre os dados sistematizados apareceu a disponibilização de outras alternativas de acesso à informação/aprendizagem no ambiente das bibliotecas e escolas municipais. Lentz e outros (2004) acrescentam que as bibliotecas públicas, como também as escolas podem contribuir para aumentar as possibilidades de acesso à informação na rede.

**Tabela 9:** Espaço físico de promoção das ações de inclusão digital

<b>Locais</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
Sala de informática das ONG	6	30
Laboratório da Empresa	3	15
Na extensão dos municípios (Banda larga)	2	10
Infocentro da Biblioteca Municipal	2	10
Escolas Municipais	2	10
Repartições públicas	1	5
Telecentro localizado na Praça do Município	1	5
Infocentro na Escola Municipal	1	5
Não divulgaram	2	10
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Quanto ao público-alvo das ações de inclusão digital, notou-se que 25% das ações eram destinadas a crianças e adolescentes ou para adolescentes e adultos. Considerável parcela dessas iniciativas, que envolviam o público-alvo citado anteriormente, estava relacionada à capacitação para o mercado de trabalho. (Tabela 10).

**Tabela 10:** Público-alvo das ações de inclusão digital

<b>Descrição do público</b>	<b>Fa</b>	<b>%</b>
Crianças e adolescentes	5	25
Adolescentes e adultos	5	25
Adultos	4	20
Adolescente	2	10
Cidadãos residentes no município	2	10
Público em geral	1	5
Idosos	1	5
Pessoas com deficiência	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Observe-se também que foi apresentada somente uma iniciativa com foco nas pessoas idosas – localizada no Portal de Lauro de Freitas – e nenhuma ação destinada a pessoas com deficiência. O fato demanda a ampliação de ações que alcançassem a faixa etária idosa e que também possibilitasse a inclusão das pessoas com deficiência física, conforme já argumentado.

Quanto aos conteúdos programáticos das ações de inclusão digital (Tabela 11) notou-se que as iniciativas que utilizaram *software* comercial são predominantemente difundidas, em quase todos os portais que divulgam ações de inclusão digital. Uma das justificativas deve-se talvez à inclusão digital voltada para a capacitação para o mercado de trabalho.

Somente o portal de Camaçari divulgou iniciativa de inclusão digital que utilizou o *software* livre. É pertinente, no entanto, considerar que a relação entre o processo de inclusão digital e “a articulação à política de governo eletrônico não pode conduzir a uma visão instrumental da inclusão digital [...] reduzida a elemento de aumento da empregabilidade de indivíduos ou de formação de consumidores para novos tipos de canais de distribuição de bens e serviços.” (BRASIL, 2004, p. 3).

**Tabela 11:** Conteúdo programático das ações de inclusão digital

<b>Descrição</b>	<b>Fa</b>	<b>(%)</b>
<i>Office Microsoft (Word, Excel e PowerPoint) e Internet Explorer</i>	6	30
Suporte de informática / desenvolvimento de redes de computadores	2	10
Manutenção de micro	2	10
Linux e ambiente gráfico KDE <sup>5</sup>	1	5
Não divulgaram	5	25
Não se aplica	4	20
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

A consolidação do direito de acesso à informação pública e o estreitamento da relação entre cidadão e governo, nesse âmbito, demanda investimentos aliados à alternativa da adoção do *software* livre como produto, visando contribuir para o estabelecimento da colaboração e da inteligência coletiva. A partir do uso do *software* livre o cidadão pode inserir-se nas possibilidades de “[...] criação e circulação dos conteúdos e ao desenvolvimento do software nacional.” (BRASIL, 2004, p.3). Contudo, a partir das ações divulgadas, percebeu-se que há ampla necessidade de empenho na sistemática divulgação da importância do desenvolvimento do *software* nacional para o processo de inclusão digital, visando à autonomia, colaboração e formação de redes para o fortalecimento desta iniciativa.

### 5.3 PARTICIPAÇÃO SOCIAL, CANAIS DE PARTICIPAÇÃO CÍVICA E PORTAIS MUNICIPAIS DE E-GOV DA RMS

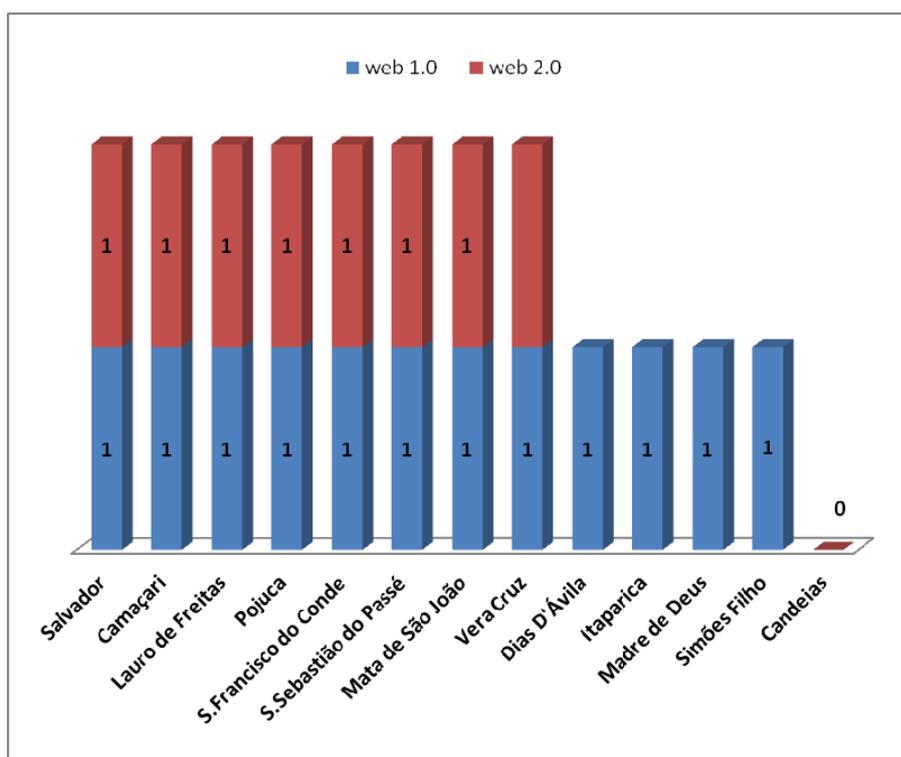
O oferecimento de ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0 foi quase unânime nos portais municipais da RMS. Comparando-se a disponibilização das ferramentas da *web* 1.0 e da *web* 2.0, identificou-se que 85% dos portais disponibilizaram ferramentas da *web* 1.0. Esse percentual foi inferior em relação ao percentual de ferramentas da *web* 2.0 (67%) dispostas nos *websites*.

<sup>5</sup> É uma comunidade internacional de *software* livre que produz aplicativos multiplataforma projetados para funcionar em conjunto com os sistemas GNU/Linux.

**Tabela 12:** Oferta das ferramentas da *web 1.0* e da *web 2.0*

	<b>web 1.0</b>	<b>(%)</b>	<b>web 2.0</b>	<b>(%)</b>
Sim	11	85	8	67
Não	2	15	4	33
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

As ferramentas da *web 1.0* mapeadas que se destacaram foram fale conosco (45%) e ouvidoria online (35%). Os canais de participação cívica oferecem a possibilidade de interação entre governo e cidadão, por meio de intervenções, seja para solicitar informações, ou para fazer críticas, sugestões ou elogios direcionados a gestão, aos serviços públicos ou como também em relação a temas em destaque nas enquetes.

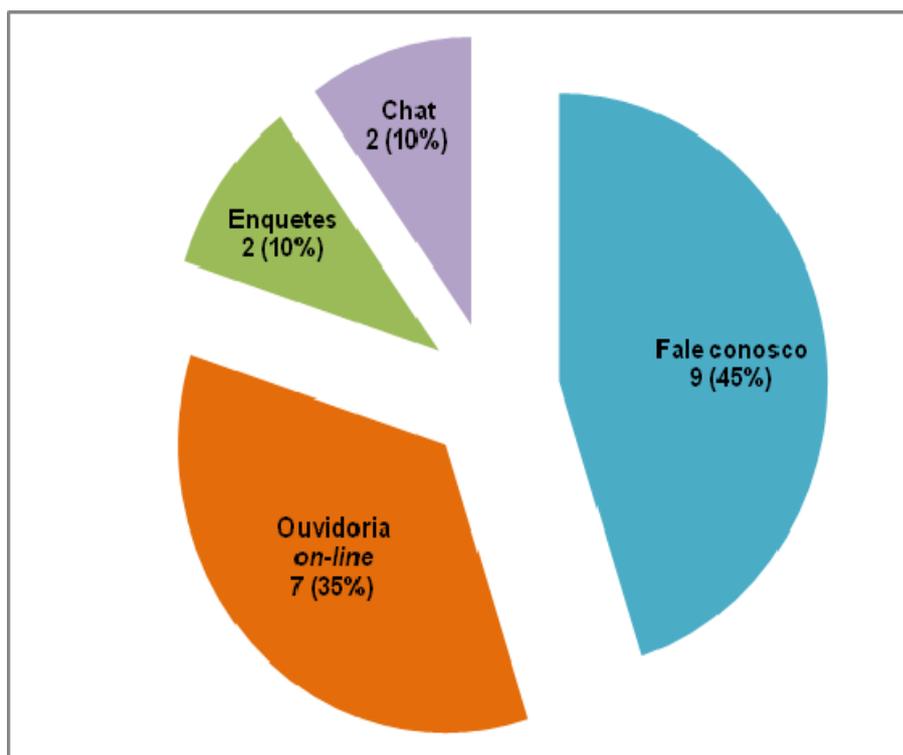
**Gráfico 6 :** Ferramentas da *web 1.0* e da *web 2.0* : comparativo

A disponibilização de canais da *web*, ocorreu em oito portais, tanto 1.0 como 2.0, Camaçari, Lauro de Freitas, Pojuca, São Francisco do Conde, São Sebastião do Passé, Vera Cruz e Mata de S.João. Nesse último *website* a ouvidoria se destacou por apresentar o *link* de ajuda do *site* com instruções para registro de manifestações, indicações das possibilidades de escolha de meio para interação – *on-line* ou telefone, como também esclarecimentos quanto aos objetivos do serviço:

informação, sugestão, reclamação, elogio ou denúncia. Esses conteúdos se apresentaram como relevantes para estreitamento da relação entre munícipe e governo, enquanto os portais de Dias D'Ávila, Itaparica e Simões Filho ofertaram somente ferramentas da *web 1.0*. Em contrapartida, Madre de Deus apresentou somente canais da *web 2.0*.

Os dados revelaram que os portais da RMS oferecem canais de participação. As ferramentas mapeadas da *web 1.0*, que se destacaram, foram: *fale conosco* (45%) e ouvidoria *on-line* (35%). Essas ferramentas possibilitam a interação entre governo e cidadão, por meio de intervenções – seja para solicitar informações, ou para fazer críticas, sugestões ou elogios direcionados à gestão, aos serviços públicos ou, também, em relação a temas em destaque nas enquetes.

**Gráfico 7:** Ferramentas da *web 1.0* disponíveis nos Portais da RMS



De acordo com o Gráfico 7, o *chat* (10%) e a *enquete* (10%) – permitem aplicações de conversação em tempo real – utilizados para pesquisa de opinião, entre os munícipes, nos portais, foram contudo disponibilizados de forma insuficiente. Percebeu-se a demanda no investimento para ampliar a oferta de ferramentas participativas.

A maioria dos portais basicamente disponibilizou o *fale conosco* e/ou ouvidoria *on-line*. Nesse sentido, pode-se admitir que “o uso de *websites* pelos municípios, para informar e estimular os cidadãos à participação e ao controle da gestão, como fica evidente, é ainda precário.” (JAMBEIRO et. al., 2008, p.12).

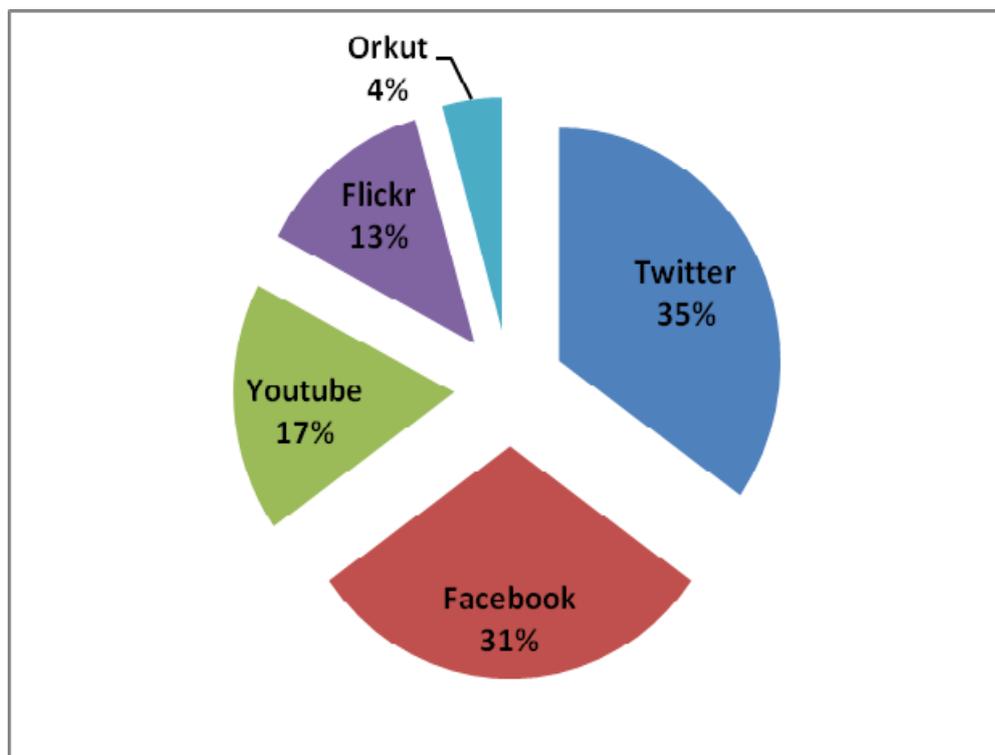
Entre os portais municipais se destacou São Sebastião do Passé com a oferta de três canais de participação cívica da *web 1.0*. Os demais apresentaram duas ferramentas cada um. Os *websites* de Dias D’Ávila, Mata de São João e São Francisco do Conde não apresentaram essas ferramentas. O ideal é que as tecnologias da *web 1.0* e *2.0* estivessem presentes de forma simultânea nos portais.

**Quadro 12:** Ferramentas da *web 1.0*: comparativo

Ferramentas	Salvador	Camagari	D. D’Ávila	Itaparica	L. Freitas	M. Deus	M. S. João	Pojuca	S. F. Conde	S.S. Passe	S. Filho	Vera Cruz
Fale conosco	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
Ouvidoria online	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0
Enquetes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Chats	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

Quanto à oferta das ferramentas da *web 2.0* destacaram-se o Twitter (35 %), Facebook (31%) e Youtube (17%). Esses canais objetivam a produção de conteúdos, a participação e, no caso do Youtube, o compartilhamento de vídeos de interesse público (como campanhas de saúde, alfabetização etc.) por parte da Prefeitura, como também a colaboração com a postagem de vídeos.

**Gráfico 8:** Ferramentas da *web 2.0* disponíveis nos Portais da RMS



No Quadro 13 é possível visualizar que o Twitter foi localizado em todos os oito portais. A ferramenta foi utilizada para a divulgação de notícias da Prefeitura, cursos, projetos e programas desenvolvidos pela gestão pública.

A interação entre governo e cidadão restringiu-se ao envio de elogios e raramente de críticas (por parte dos munícipes). As únicas questões que eram respondidas se referiam aos elogios e esclarecimentos sobre os conteúdos postados pela prefeitura (cursos, projetos, notícias etc.). Seu uso poderia ser direcionado para ações que efetivamente promovessem a transparência e o diálogo mais democrático.

O Facebook foi localizado em sete dos oito *websites* que ofereceram acesso aos canais da *web 2.0*, enquanto o Orkut foi mapeado somente no *website* de Vera Cruz. Isso talvez seja reflexo da alta popularização da mídia social Facebook, considerada pela maioria com recursos mais avançados.

Saliente-se que a oferta de canais de participação é um indicador estático que não garante seu uso para efetiva participação social e política. De acordo com Pinho (2008), é preciso analisar o uso dos canais de participação cívica e, sobretudo, o

papel do Estado, não só na provisão dos equipamentos e redes necessários, como também na instalação de procedimentos de transparência e participação.

**Quadro 13:** Ferramentas da *web 2.0* ofertadas nos websites municipais: comparativo

Ferramentas	Vera Cruz	M. S. João	L. Freitas	S. F. Conde	S.S. Passe	Salvador	Carnaçari	Pojuca	D. D'Ávila	Itaparica	S. Filho	M. Deus	Candeias
Twitter	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Facebook	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Youtube	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Flickr	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Orkut	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	4	4	3	3	3	2	2	2	0	0	0	0	0

As ferramentas da *web 1.0* estão dispostas, predominantemente, nas páginas principais, contudo as ferramentas da *web 2.0*, que poderiam fomentar uma relação mais ativa de colaboração e participação, encontram-se em local inadequado, de acordo com o que se descreve na tabela abaixo:

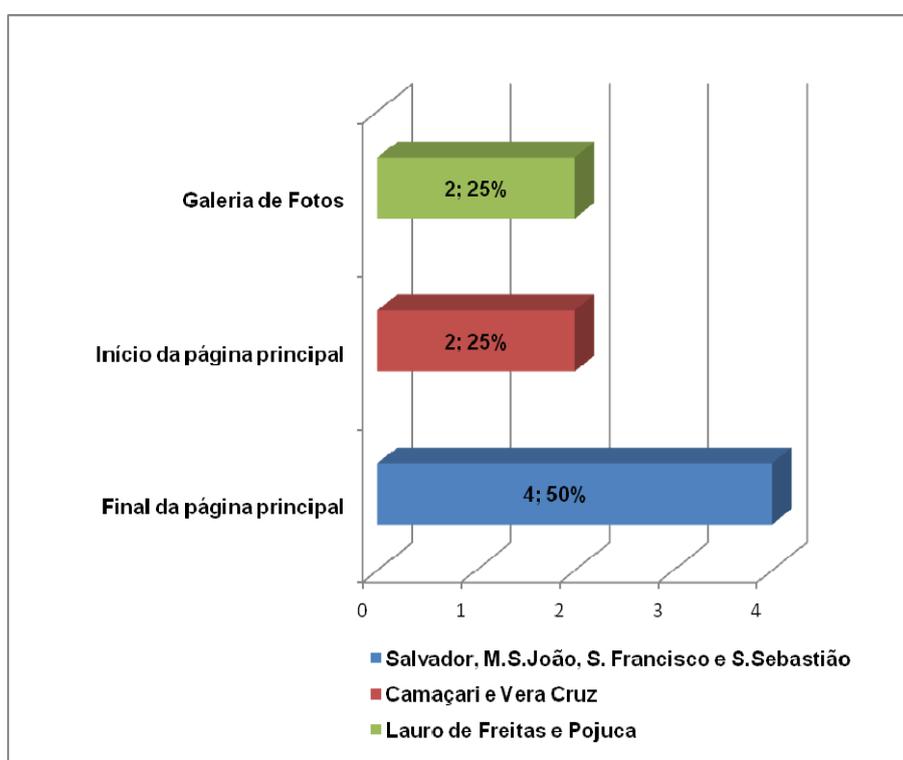
**Tabela 13:** Localização das ferramentas da *web 2.0* nos Portais da RMS

Ferramentas da <i>web 2.0</i>	Fa	(%)
No final da página principal	4	50
Na galeria de fotos do Portal	2	25
No início da página principal	2	25
<b>Total</b>	8	100

Metade das ferramentas está localizada no final da página (50%), ou seja, em local considerado de difícil visualização. Somente em 25% dos portais as ferramentas estão disponibilizadas no início da página. Por outro lado, nos outros 25% dos portais, os canais de participação estão localizados na galeria de fotos. O local de acesso às ferramentas, sem dúvida, reduz bastante as possibilidades de participação. (Tabela 13).

O Gráfico 9 ilustra que nos quatro portais Salvador, Mata de São João, São Francisco e São Sebastião as ferramentas estão localizada no final da página (50%), ou seja, em local considerado de difícil visualização. Somente Camaçari e Vera Cruz (25%) disponibilizaram canais localizados no início da página. Por outro lado, nos outros 25% dos portais Lauro de Freitas e Pojuca, novamente os canais de participação estão localizados em local considerado inadequado – galeria de fotos.

**Gráfico 9:** Localização das ferramentas da web 2.0 nos *websites*



O local de disponibilização das ferramentas, sem dúvidas é barreira que pode ocasionar na redução das possibilidades de participação. O investimento em infraestrutura tecnológica, planejamento do design dos *websites* e implantação de mecanismos, que favoreçam a transparência a uma gestão mais democrática, devem estar presentes para aperfeiçoar o processo de inclusão digital via portais de governo eletrônico.

O acompanhamento do emprego das tecnologias por parte da gestão pôde ser ilustrado a partir de uma iniciativa da Superintendência de Controle e Ordenamento do Uso do Solo do Município (Sucom). Além de promover um seminário sobre mídias sociais com objetivo de fomentar a utilização das

tecnologias, a instituição implantou uma Central de mídias sociais, com profissionais para atendimento à sociedade. (SUCOM, 2012). A iniciativa ilustra a importância da criação de mecanismos que visem a apoiar a gestão e o fomento das práticas participativas direcionadas às demandas da sociedade civil.

As ferramentas da *web 2.0* foram utilizadas com finalidade de participação social e política, de forma mais efetiva, nos portais de Salvador e Vera Cruz. Contraditoriamente, são estes os dois municípios que se encontram em polos opostos de desenvolvimento socioeconômico, contudo apresentaram uma maior aproximação do contexto cívico, junto às mídias sociais.

Em Salvador, observou-se o diálogo entre a Prefeitura e o cidadão a partir do envio de denúncias, via Facebook. Após registro, o mediador respondeu ao questionamento enfatizando a importância da participação:

Se acompanhar nosso *site* [...] verá que toda semana fazemos trabalhos de conscientização em escolas e associações além de informarmos o balanço de aparelhos de som apreendidos e autos lavrados (que podem ser de mais de 100 mil reais), em um trabalho corajoso e incansável dos nossos fiscais. Parabenizamos sua maturidade ao criticar. O exercício de um verdadeiro cidadão deve ser feito assim. Falar de suas insatisfações, mas com respeito ao próximo e educação. Aguardamos seu retorno com as informações para tomada de medidas. (SUCOM, 2012).

No *website* de Vera Cruz o diálogo ocorreu entre cidadão e Prefeitura e em outros momentos entre os munícipes. O Facebook foi utilizado para avaliar os serviços públicos. A insatisfação foi registrada. A resposta à demanda foi emitida, contudo, não atendendo às expectativas do solicitante, foi requerida por outros participantes; nesse momento, o debate fortaleceu-se e a mobilização social foi registrada, em conteúdos que expressavam, conforme abaixo se reproduz, uma maior interação cívica:

- (A) Boa tarde, sou morador e cidadão [...], [...] gostaria de receber informações concretas do que esta sendo feito realmente pelo poder público [...] E não estou falando de obras...
- (B) Chegou a hora do povo [...] agir.
- (A) [...] você tem razão [...]
- (C) Quanta gente politizada. Nesse *post* eu me sinto no céu
- (A) Não somos não [...], estamos tentando aprender assim como o descobrimento e a democracia deste país que são muito novos.
- (A) Para ser cidadão basta querer ser. O que devemos fazer é exercer a cidadania.

(B) Concordo com vc. Tudo é muito novo aqui, quando se trata de *consciência politizada*. Mas o que deveríamos entender é que o básico que [...] nos dão, está abaixo do nível que o básico realmente é. A visão de básico [...] deveria ser regular. O que fica entre o bom e o ruim. *Eles não têm vergonha disso e eu tb não tenho vergonha de cobrar!!!*<sup>6</sup>

O diálogo explicita a mobilização cívica, ilustrando ao mesmo tempo a importância da participação de cada munícipe junto à coisa pública. É relevante notar que as palavras grifadas: cidadão, informações, gente politizada, democracia e consciência politizada formam um conjunto de elementos, contrários à ausência de transparência e à corrupção, impulsionando a transformação, a partir do conflito. O conflito – expresso pelo diálogo entre munícipes e governo – de acordo com a abordagem adotada, pode conduzir a transformações.

Contudo, para início do processo dialético de transformação no contexto em estudo, é relevante considerar que o conflito proporciona mudanças graduais no exercício da democracia. Nesse contexto, a participação social e política, quando ampliadas em termos quantitativos, conduzem a uma mudança qualitativa – a partir do entrelaço e das mudanças graduais – que quando ampliadas provocam uma mudança de qualidade, ou seja, a formação de coletivos mais aptos para a participação social e política.

---

<sup>6</sup> Adotou-se o uso do itálico para registro das oralidades, ou seja, das informações descontraídas, contextualizadas no âmbito das redes sociais.

## 6 CONCLUSÃO

Nesta pesquisa investigamos como a política de e-gov implementa a inclusão digital e promove ações que facultem a participação política nos municípios da RMS, uma vez que o avanço e a difusão da informação, através das tecnologias, requisitam políticas públicas que levem em conta a importância de ações de inclusão digital – direcionadas para camadas sociais menos favorecidas e/ou com necessidades específicas, como, por exemplo, idosos e pessoas com deficiência física.

A inclusão digital e o governo eletrônico são indissociáveis na promoção da efetiva sociedade da informação. A internet se estabelece no Brasil, iniciando-se numa rede restrita, que se amplia, originando o ciberespaço e as suas contradições. Os altos índices de analfabetismo, no contexto brasileiro, fortalecem o quadro de exclusão socioeconômica, impactando diretamente no desenvolvimento de habilidades para o acesso e uso crítico da informação, com vistas ao desenvolvimento da autonomia para superar a exclusão social e informacional.

As iniciativas governamentais no Brasil, na perspectiva de redução ou apaziguamento do cenário de exclusão social, dedicam-se ao desenvolvimento de políticas assistencialistas, de cunho imediato. Investimentos em bolsas, auxílios, complementação de renda e profissionalização foram e continuam sendo empregados. Contudo, a problemática da exclusão social é sanada apenas em parte, já que esses indivíduos não estão aptos para se tornarem agentes de transformação da realidade, nem tampouco para ampliar a consciência a partir do processo de conhecer para transformar as suas próprias condições materiais de

existência. É certo que a superação desses problemas é urgente, contudo é preciso, também, fomentar-se o investimento em políticas estruturais, como as de inclusão digital, informação e educação.

Em 2000, foi lançado o Livro Verde, que apresentou uma série de propostas e diretrizes para a construção de uma sociedade da informação. Mas que sociedade era essa? Num momento em que a informação pública e os serviços públicos, gradativamente, migravam para os portais de governo eletrônico, contraditoriamente, considerável parcela da população, sobretudo aqueles que mais precisavam ter acesso às informações e serviços públicos estavam excluídos do âmbito digital e informacional.

A sociedade em rede, proposta por Castells (1999), revela a necessidade de firmarem-se redes efetivas que se voltem para o estudo das causas e contradições sociais em suas raízes, objetivando propor políticas que, em mais ampla dimensão, estructurem mudanças e norteiem ações concretas.

O conflito oriundo dessas contradições assumiu papel essencial para a formulação de políticas que se dedicaram a regular, mesmo que em parte, o contexto posto, considerando-se que na visão da dialética materialista, conforme referências mencionadas, esses fenômenos ocorreram como um processo e, como tal, está em constante transformação.

Para que o governo eletrônico se torne cada vez mais uma política de largo alcance é necessário, pois, que, em conjunto, as políticas de inclusão digital, informação e educação sejam admitidas como indissociáveis nesse processo, conforme posto por Aun (2007) e por Silva e Jambeiro (2007).

Nesse, contexto, a pesquisa realizada junto aos 13 portais das prefeituras dos municípios da Região Metropolitana de Salvador revelou a necessidade de investimentos em iniciativas que favorecessem o oferecimento de conteúdos de utilidade pública junto aos portais, acessibilidade a esses conteúdos para pessoas com deficiência, e emprego de esforços para a implementação das ferramentas que dessem acesso à participação cívica.

As categorias elencadas a partir do modelo de análise – informação pública, políticas de inclusão digital e participação cívica – em conjunto com a abordagem, os procedimentos e as técnicas, revelaram-se pertinentes para o encadeamento das reflexões postas nesta pesquisa. Constatamos que as categorias informação

pública, políticas de inclusão digital e participação cívica são elementos que, em certa medida, embasam o processo de participação política e social.

O primeiro objetivo desta pesquisa – que consistiu no relacionamento dos conceitos de informação e conteúdo informacional como parte integrante dos processos de inclusão digital do munícipe – foi alcançado a partir das reflexões possibilitadas perante a adoção do referencial teórico sócio-humanista selecionado, fundamentado na abordagem dialético-materialista. As contribuições dos autores Pinto (2005) e Silva (2002; 2006a; 2006b), nesse sentido, ampliaram as possibilidades de compreensão da relação entre os conceitos de informação, conteúdo informacional e inclusão digital. Refletimos acerca do processo informação e inclusão digital, considerando que o conteúdo informacional disponível nos portais de e-gov é parte integrante desses processos, já que o mecanismo de inclusão digital para a cidadania está vinculado aos conteúdos de utilidade pública, veiculados por meio dos portais de e-gov.

O pressuposto de que os conceitos de informação e de inclusão digital devem ser entendidos como dinâmicas que possibilitam a compreensão das condições materiais de existência, possibilitando ao cidadão conhecer para transformar o contexto social no qual está inserido se sustentou, confirmando sua validade no decorrer da pesquisa.

A leitura do referencial teórico sócio-humanista, aliada ao desenvolvimento da reflexão acerca da discussão sobre o primeiro objetivo, posto anteriormente, foi exercício que, inicialmente, possibilitou uma maior aproximação com a abordagem dialético-materialista, permitindo que vislumbrássemos a construção de uma visão crítica acerca do tema investigado, contribuindo sobremaneira para as reflexões desenvolvidas ao longo da pesquisa. À luz da dialética materialista, foi possível despendar o empreendimento de esforços para a ampliação da nossa consciência. Em consequência, foi possível também analisar os portais em estudo e, ao mesmo tempo, vislumbrar ações que pudessem indicar possíveis caminhos para a transformação da realidade mapeada a partir da observação sistemática. A primeira aproximação com a abordagem dialética materialista despertou o interesse no desenvolvimento de trabalhos futuros que aprofundem as reflexões acerca dos processos que envolvam a participação política e os conteúdos informacionais de utilidade pública.

O segundo objetivo consistiu em analisar, de que maneira, ações de inclusão digital, reveladas através de portais municipais de e-gov, da RMS, favorecem o processo de inclusão digital. Para alcance desse objetivo foram levantadas as ações de inclusão digital, divulgadas junto aos portais municipais, investigando-se, a partir daí, seus objetivos, existência de parcerias entre a prefeitura (as ONG e a iniciativa privada, por exemplo), além do conteúdo programático dos cursos promovidos e o público-alvo dessas ações de inclusão digital.

Em síntese, o segundo objetivo revelou que os portais efetivamente divulgam ações que visam à inclusão digital, contudo a quase totalidade destas ações não está voltada para a compreensão da inclusão como processo, no qual, o conteúdo informacional é o fundamento inclusivo. As ações elencadas consistem basicamente na capacitação para uso das tecnologias, fornecimento de equipamentos ou então oferecimento do acesso à internet (rede sem fio). Tais iniciativas, isoladas, não possibilitam o desenvolvimento do processo de inclusão digital – que considere relevante o oferecimento do acesso aos conteúdos informacionais de utilidade pública, bem como a infraestrutura para acessar esses conteúdos e as respectivas ações de inclusão – e que promovam o desenvolvimento de habilidades para utilizar esses conteúdos informacionais, para a transformação social e consequente melhoria da qualidade de vida dos munícipes. As ações de inclusão digital, veiculadas nos portais da RMS, deveriam refletir a integração entre infraestrutura tecnológica e conteúdos informacionais.

Empresas como a distribuição de equipamentos, a promoção de cursos, com foco na capacitação em informática básica, a partir do uso de *softwares* (sobretudo, proprietários), em detrimento do acesso e utilização crítica dos conteúdos disponíveis na rede e do *software* livre – lançado com propósito de desenvolvimento da inteligência coletiva nacional – revelam práticas de inclusão desvinculadas de um conceito de inclusão digital que legitime a efetiva autonomia dos munícipes.

O terceiro e último objetivo, que objetivou a investigação sobre de que forma os conteúdos informacionais disponibilizados favorecem a inclusão digital e a participação cívica – via ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0, disponibilizadas nos portais municipais de e-gov da RMS – revelou que os conteúdos informacionais, que poderiam favorecer o processo de inclusão digital e a participação, são disseminados em mais da metade dos portais. Foram também elencados conteúdos referentes a serviços públicos, a auxílios e bolsas ao município – para o controle

social- e, finalmente, a ações da gestão pública na execução de projetos e a programas sociais e de inclusão digital. Vale ainda destacar a desatualização desses conteúdos, sobretudo em relação àqueles que se referem ao controle social.

Os conteúdos referentes a bolsas e auxílios para complementação de renda superam de forma desproporcional os relativos à cultura e lazer. Isso provavelmente indica que as ações veiculadas nos portais refletem políticas públicas municipais, voltadas, basicamente, para o assistencialismo; reforçando igualmente que além da tentativa de promoção da inclusão social, por meio de políticas assistencialistas, conforme já aludido, urge o investimento em políticas que possibilitem a implementação de ações que reforcem, de modo efetivo, a autonomia dos municípios, para que o público-alvo destas políticas assistencialistas torne-se autônomo e apto a transformar o contexto no qual está inserido, ou seja, as suas condições materiais de existência.

A evidência notória é que a predominância da divulgação das políticas assistencialistas nos *websites* municipais tem relação direta com os baixos IDH e PIB da maior parte dos municípios da RMS, fato que ficou confirmado também em pesquisa desenvolvida junto aos *websites* de prefeituras e câmaras das regiões brasileiras. Também foi ressaltada a relação direta entre o contexto socioeconômico das regiões e os índices de uso das tecnologias, visando à participação cívica e à transparência das gestões municipais. (JAMBEIRO et al., 2008).

Quanto à disponibilização de ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0 – que promovem a participação social – ressalte-se que a quase totalidade dos portais municipais da RMS apresentou esses canais de participação. Os dados revelam que os *websites* das prefeituras estão fomentando o fortalecimento do diálogo participativo. Contudo, a simples disponibilização destas ferramentas não garante a mudança de estágio desses portais, ou seja, do estágio de interação para o de participação.

A partir dos resultados apresentados compreendemos que o estabelecimento do estágio participativo pressupõe que as tecnologias sejam efetivamente utilizadas num contexto significativo, em que o cidadão esteja apto para participar, considerando-se infraestrutura, conteúdos e o estreitamento de sua relação com o governo. Desse modo, poderão motivar-se os processos de participação, legitimada pelo diálogo democrático, pela transparência da gestão pública e pelo controle social.

Admitimos ainda que um processo inclusivo deve garantir autonomia ao cidadão para localizar os conteúdos de seu interesse, editá-los, acrescentar comentários e/ou inquietações. É preciso, no entanto, que os cidadãos se tornem partícipes ativos nesses processos de colaboração coletiva.

Os conteúdos informacionais postados pelos cidadãos nos portais de e-gov em estudo revelaram que os munícipes já lideram o debate que admite a informação como essência do processo participativo. Cobrar a disponibilização desses, junto aos portais de e-gov, via canais de participação, é a expressão do desenvolvimento de uma consciência política empenhada no acompanhamento da vida política de sua região.

Considerando-se o caso apresentado, que ocorreu nas redes sociais, observa-se a postagem de questionamentos que motivam o debate e uma maior interação entre os munícipes residentes no município. O emprego de ferramentas da *web 2.0*, nesse contexto, possibilitou a interação, dispensando moderadores, como aconteceria no caso da *web 1.0*.

Os canais de participação podem representar instrumentos que possibilitam a alteração das relações entre cidadão e governo, quando dispostas nos portais. Contudo, é preciso aproximar os cidadãos dos seus portais municipais, a partir da promoção de ações de inclusão digital e da ampla disseminação dos conteúdos informacionais de utilidade pública, via governo eletrônico. Esse é um dos caminhos para a implementação da inclusão digital. De outro modo, estaremos condicionados a dissociar a inclusão digital da informação pública para o exercício da cidadania.

É primordial considerar que, na perspectiva economista, os conceitos de informação e conteúdo informacional – imprescindíveis no processo de inclusão digital – são concebidos como produto. Contudo, na perspectiva sócio-humanista, a informação é entendida como processo que possibilita a ampliação da consciência do indivíduo, visando à transformação da realidade existente.

Nesse contexto, os portais municipais de e-gov da RMS deveriam favorecer o processo de inclusão digital nos municípios, de modo a viabilizar a participação dos cidadãos, via ferramentas da *web*, para o estabelecimento de novas relações entre governos e cidadãos ou, até mesmo, entre cidadãos, a partir dos portais de e-gov.

É meritório reforçar que a inclusão digital vai além do simples acesso ao computador e à internet. Pressupõe que o cidadão deva estar apto para interagir,

não só com as TIC, mas também com os conteúdos informacionais, estando assim apto a transformar a realidade fática.

Ressalte-se que os conteúdos de domínio público, disponíveis nos *websites* da RMS, são pressupostos necessários, se não indispensáveis, para a existência de portais mais democráticos e colaborativos.

Os portais da RMS poderão permitir, em maior medida, a participação, a ampliação da capacidade de interação e a sociabilidade no momento em que investirem em infraestrutura, disponibilização de conteúdos informacionais e desenvolvimento de estratégias, que aproximem o cidadão do governo.

As melhorias nos portais municipais poderiam ser implementadas desde que os gestores se mobilizassem para a concretização de políticas que acelerassem a inclusão digital, aproximando os munícipes dos portais de e-gov, como também por meio da disponibilização de ferramentas e de outras iniciativas que permitissem o fomento da interação entre o cidadão e o governo.

O estabelecimento do presente cenário poderia representar a possibilidade de redução crescente em relação ao fosso entre incluídos e excluídos digitais, apoiando ao mesmo tempo os munícipes na interação junto aos conteúdos informacionais disponíveis na rede. Destarte, seria permitido ao munícipe atuar na condição de protagonista no processo de ampliação da consciência e da transformação da realidade.

A pesquisa revelou que considerável parcela dos portais municipais, principalmente na RMS, ainda não alcançou estágio que favoreça a participação efetiva da população. Os processos de inclusão e de uso das ferramentas ainda não estão sendo desenvolvidos, de modo a garantir a superação das contradições, visando à transformação do quadro de exclusão digital.

As políticas de inclusão digital, frente ao contexto apresentado, não devem se resumir ao estabelecimento de ações de inclusão digital que, na maioria dos casos, carecem de avaliação quanto ao cumprimento dos seus objetivos, levando em consideração o público-alvo que atendem.

Daí a necessidade da adoção de indicadores de infoinclusão, sobretudo relativos às políticas públicas municipais que, em sua maioria, ainda parecem estar num estágio incipiente, no que se refere à promoção de ações efetivas de inclusão digital, planejadas para o atendimento das necessidades dos cidadãos de determinado município ou localidade.

Como base de nossa compreensão, entendemos que conteúdos informacionais, ações de inclusão digital e ferramentas de participação, nos portais da RMS, visam fortalecer o processo de inclusão digital e de participação cívica; ou seja, pela utilização do e-gov e a partir da participação ativa de coletivos aptos a conhecer e transformar a realidade existente. No entanto, a hipótese com a qual trabalhamos considerou que a efetiva divulgação desses conteúdos, ações e ferramentas ainda não é realidade evidenciada junto aos portais de e-gov da RMS.

A referida hipótese foi confirmada parcialmente, pois os conteúdos informacionais e ações de inclusão digital ainda não são disseminados amplamente nos portais de e-gov da RMS. Contudo, as ferramentas de participação são disponibilizadas na maioria dos portais. Vale reafirmar que o crescimento da disponibilização das ferramentas das *webs* 1.0 e 2.0 não determina o desenvolvimento da participação cívica, apenas fornece-lhe um espaço propício.

Aprendemos que a participação política da sociedade civil tem como premissa o desenvolvimento de habilidades, a partir da alfabetização aliada ao processo de inclusão digital. Entretanto, é preciso refletir acerca do maior envolvimento da sociedade civil junto à coisa pública. A integração entre as políticas de educação, informação, governo eletrônico e a de inclusão digital é de fundamental importância, mas não podemos deixar de ressaltar que o maior envolvimento da população depende de iniciativa e interesse em participar.

Segundo o viés da dialética materialista, em síntese, compreendemos que a participação política se constituiu como ato político, configurado a partir da formação de um coletivo inteligente que participa do debate e lidera.

Levy (2007) alerta que coletivos inteligentes são partícipes da vida política. São responsáveis por intervenções decorrentes da maximização da responsabilidade do cidadão, convidado alternadamente a tomar decisões, a sofrer suas consequências e a julgar sua correção. A autonomia do grupo social inteligente desenvolve aptidão à mudança, ao questionamento e ao aprendizado.

A informação, nesse contexto, conforme reafirma Silva (2002) é caminho para a transformação social, considerando-se que a partir do momento em que a sociedade se informa, acerca dos conteúdos de utilidade pública, adquire o embasamento para a participação social e política.

É justamente por meio da mudança de postura, da apatia para a participação gradativa – a partir da ampliação da consciência – que se desenvolve uma

mobilização social menos centrada na busca dos interesses e vantagens pessoais e mais voltada para os interesses do coletivo.

Considera-se, de acordo com Pinho (2008), que a disponibilização de canais de participação cívica junto aos portais de e-gov pode possibilitar o aumento da transparência e da interação frente à sociedade. Os governos podem divulgar conteúdos a respeito dos seus propósitos, realizações, serviços e informações condizentes com as necessidades dos cidadãos.

As ferramentas da *web* funcionam, nesse contexto, como canais que podem contribuir para o desenvolvimento de uma comunicação mais interativa (CASTELLS, 1999). Assim, a participação política e social não se desenvolve em função das tecnologias interativas, revelando-se como iniciativa que ocorre concomitantemente com as formas tradicionais de atuação cívica.

Considerada a criação de conteúdos predominantemente em meio digital, as tecnologias, se empregadas de forma adequada, podem se constituir como instrumentos, nos *websites* municipais, que apoiem os processos de participação cívica.

A pesquisa desenvolvida nos *websites* municipais da RMS revelou, portanto, um cenário em que uma minoria tem competências e habilidades para realmente fazer uso crítico e produtivo do conteúdo informacional disponível na rede.

A inclusão digital, entendida nesta pesquisa como processo que visa a oferecer alternativas para o acesso e uso crítico dos conteúdos informacionais, pode impactar diretamente na inclusão social dos indivíduos.

Admitindo-se os baixos índices de desenvolvimento socioeconômico em considerável parcela dos municípios, entendemos que a inclusão digital, no âmbito desses municípios, deve ser desenvolvida por meio de processo que envolva o uso crítico dos conteúdos informacionais de utilidade pública, disponibilizadas nos portais, com vistas à transformação social e ao fortalecimento da participação cívica. Os *websites* analisados reforçaram o pressuposto de que não basta criar portais de e-gov, sem a concomitante promoção de ações estratégicas de inclusão digital, que favoreçam a inserção da maior parte da população, ainda excluída digitalmente.

A pesquisa junto aos portais reafirmou, afinal, que é preciso considerar a mudança de postura como um pressuposto que, segundo Pinto (2005), revela que os membros do conjunto social, antes impossibilitados de cooperar na conversão da realidade pelo desconhecimento das convenientes ações vitais, podem se tornar

agentes eficazes de transformação que, depois de devidamente instruídos, são capazes de transmiti-la a outrem.

A pesquisa desenvolvida, à luz da abordagem dialético-materialista, conduziu à compreensão de que o desenvolvimento histórico e da consciência política – a partir do maior envolvimento da sociedade – deve considerar não somente o acesso e uso crítico da informação, mas, sobretudo a ação concreta de um coletivo qualificado, na direção de uma efetiva participação política, seja em debates, na escolha de seus representantes, seja em orçamentos participativos, entre outras positivas iniciativas.

## REFERÊNCIAS

ALBURQUERQUE, Heloísa Helena Fernandes Soares. A apropriação e o uso das tecnologias de informação para a atuação cidadã. In: AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. p. 107-156.

ALMEIDA, Lília Bilati de et. al. O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **J.Inf.Syst. Technol. Manag.**, São Paulo, v.2, n.1, p. 55-67, 2005.

ANALFABETISMO no Brasil. **Jornal correio da cidade**, Conselheiro Lafaiete, MG, 10 maio 2011. Disponível em: < [www.jornalcorreiodacidade.com.br](http://www.jornalcorreiodacidade.com.br)>. Acesso em : 01 Jun. 2012.

AUN, Marta Pinheiro; MOURA, Maria Aparecida. A construção de indicadores nacionais de acesso público aos meios digitais: princípios e perspectivas. In: AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. p. 19-61.

\_\_\_\_\_ ; ANGELO, Edna da Silva. Observatório da inclusão digital. In: AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. p. 63-105.

BLATTMANN, Úrsula; SILVA, Fabiano C. Corrêa da. Colaboração e integração na web 2.0 e Biblioteca 2.0. **Revista ACB**, Florianópolis, v.12, n.2, p.191-215, jul./dez., 2007.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Brasil. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 09 de mar. 2011.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm)> . Acesso em: 18 fev. 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Diretrizes do Governo Eletrônico**. Brasília,DF: Ministério, 2004.

BORGES, Jussara; JAMBEIRO, Othon. Do acesso à participação: novas relações entre indivíduos e informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCIB (ENANCIB), 10., 2009. **Anais...** Paraíba, 2009.

\_\_\_\_\_. **Inclusão digital e governo eletrônico**: conceitos ligados pelo acesso à informação. 2005. 203 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia. Salvador, 2005.

\_\_\_\_\_; SILVA, Helena Pereira da. Inclusão digital: uma convergência de outros is. In: JAMBEIRO, Othon; STRAUBHAAR, Joseph (Orgs.). **Informação e comunicação**: o local e o global em Austin e Salvador. Salvador: Edufba, 2004. p.225-254.

\_\_\_\_\_. **Participação política, internet e competências Infocomunicacionais**: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. 352 f. Tese (Doutorado em Comunicação) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.

\_\_\_\_\_; MACHADO, Lurdes Regina B. L. Política de informação para alfabetização digital. CIFORM, 5., 2004, Salvador. **Anais...** Salvador, 2004. Disponível em: < [http://www.cinform.ufba.br/v\\_anais/frames.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html)>. Acesso em: 20 mar. 2011.

CÂMARA, Mauro Araújo. Internet cidadã: inclusão digital ou democratização de acesso? AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital**: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. p. 157-195.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e terra, 1999.

CHAHIN, Ali et al. Governo eletrônico. In: \_\_\_\_\_. **E-gov**: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004. p.15-55.

\_\_\_\_\_. Governo eletrônico: sugestões para o futuro. In: \_\_\_\_\_. **E-gov**: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004. p. 58-79.

COMTE-SPONVILLE, André. **Vida humana**. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET (CGI.br). **Pesquisa sobre uso das tecnologias da informação e comunicação no Brasil**: 2005 - 2009. São Paulo : CGI.br, 2010. Disponível em: < <http://www.cetic.br/tic/5anos/index.htm>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

CORTELLA, Mario Sergio. Entre o confronto e o consenso. In: CORTELLA, Mario Sergio; RIBEIRO, Renato Janine. **Política...** São Paulo: Papyrus 7 Mares, 2010. (Coleção Papyrus Debates). p. 86-95.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro.** Florianópolis: Telesec, 2003.

DODONOV, Evgueni. **Evolução da web e web 2.0.** Scribd, 2012. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/21510926/Evolucao-da-Web-e-Web-2-0>> . Acesso em: 10 mar. 2012.

DURLI, Zenilde. Políticas educacionais no contexto das políticas sociais. In: HETKOWSKI, Tânia Maria. **Políticas públicas e inclusão digital.** Salvador: Edufba, 2008. p.21-42.

FERRER, Florencia; BORGES, Zilma. Governo eletrônico: transparência, eficiência e inclusão. 2004. In: CHAHIN, Ali et al. **E-gov: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo.** São Paulo: Prentice Hall, 2004. p. 245-252.

GENERAL PÚBLIC LICENCE (GNU). **What is GNU?** 1996. Disponível em: <<http://www.gnu.org/home.en.html>>. Acesso em: 30 mar. 2012.

GIL, Gilberto. **Rumo à Democracia Digital.** Brasília, 2003. Disponível em: <<http://www.softwarelivre.gov.br/artigos/DicursoGil/>>. Acesso em: 12 abr. 2012.

GONTIJO, Miriam. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.179-188, jul./dez. 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p. 67-93, abr. 1999.

HIMANEN, Peka. **La ética del hacker y el espíritu de la era de la información.** Destino: Barcelona, 2002. Disponível em: <<http://www.educacionenvalores.org/IMG/pdf/pekka.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2012.

INAF Brasil 2011: Indicador de Analfabetismo Funcional. São Paulo: Instituto Paulo Montenegro, 2011. Disponível em: <[http://www.ipm.org.br/download/informe\\_resultados\\_inaf2011\\_versao%20final\\_1207\\_2012b.pdf](http://www.ipm.org.br/download/informe_resultados_inaf2011_versao%20final_1207_2012b.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Perfil dos Municípios Brasileiros: Pesquisa de Informações Básicas Municipais 2006**. Rio de Janeiro: IBGE, 2007.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**. Rio de Janeiro: IBGE, 2009. Disponível em: <[www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=2019&id\\_pagina=1](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2019&id_pagina=1)> Acesso em: 20 mar. 2011.

\_\_\_\_\_. **Indicadores Sociais Municipais 2010: incidência de pobreza é maior nos municípios de porte médio**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010.

\_\_\_\_\_. **Produto Interno Bruto dos Municípios 2005-2009**. Página visitada em 22 dez. 2011. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/pibmunicipios/2005\\_2009/tabelas\\_pdf/tab01.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/pibmunicipios/2005_2009/tabelas_pdf/tab01.pdf)> . Acesso em: 06 set. 2012.

JAMBEIRO, Othon et al. Políticas de informação e comunicação, participação social e controle da gestão pública, em websites municipais. **Verso e Reverso**, Rio Grande do Sul, ano 22, n. 50, 2008.

\_\_\_\_\_; SILVA, Helena Pereira da. Políticas de informação: digitalizando a inclusão social. **Estudos de sociologia**, São Paulo, Ano 9, n. 17, jul. 2004.

JARDIM, José Maria. A construção do e-gov no brasil: configurações político-informacionais. In: CIFORM, 5, 2004, Salvador. **Anais...** Salvador, 2004. Disponível em: <[www.cinform.ufba.br/v\\_anais/artigos/josemariajardim.html](http://www.cinform.ufba.br/v_anais/artigos/josemariajardim.html)>. Acesso em: 20 jan. 2011.

\_\_\_\_\_. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v.1, n.5, out. 2000.

\_\_\_\_\_. Governo eletrônico no Brasil: o Portal. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p. 28-37, jan./jun. 2007. Disponível em:<<http://www.arquivistica.net>>. Acesso em: 15 de jan. 2010.

\_\_\_\_\_. **Políticas públicas de informação: a (não) construção da política nacional de arquivos públicos e privados (1994-2006)**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008. São Paulo: USP;ANCIB, 2008. Disponível em: <<http://www.ancib.org.br/media/dissertacao/1738.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2011.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008. p.11-14

LENTZ, Roberta et al. Structuring Access: the role of Austin public access centers in digital inclusion. In: JAMBEIRO, Othon; STRAUBHAAR, Joseph (Orgs.). **Informação e comunicação: o local e o global em Austin e Salvador**. Salvador: Edufba, 2004. p.225-254.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. **A inteligência coletiva**. 5.ed. São Paulo: Loyola, 2007.

MACIEL, C.; ROQUE, L.; GARCIA, B. **Princípios para o projeto de comunidades virtuais governamentais com fins e-Democráticos**. [S.l.]: Serpro, 2009. Disponível em: <<http://www.abs.uff.br/papers/artigo-wok.stop.pdf>>. Acesso em 13 out. 2011.

MARCIANO, João Luiz Pereira. Bases teóricas para a formulação de políticas de informação. **Inf. e Soc.:Est.**, João Pessoa, v.16, n.2, p.37-50, jul./dez. 2006.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2005.

MARTELETO, Regina Maria. Redes sociais: formas de participação e de informação. In: GONZALEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro (Orgs.). **Informação e democracia: a reflexão contemporânea da ética política**. Brasília,DF: IBICT, 2011. p.173-183.

MARTINEZ **SANCHEZ**, Ademir; TURINE, Marcelo Augusto Santos ; PAIVA, Maria Barroso. **E-gov brasileiro: uma análise dos portais dos municípios brasileiros**. [S.l.: s.n.], 2007. Disponível em: <[http://www.iadis.net/dl/final\\_uploads/200713L010.pdf](http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200713L010.pdf)> . Acesso em: 20 abr. 2011.

MARX, Karl. **Prefácio**. In: \_\_\_\_\_. **O capital: crítica da economia política**. 2. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1971.

MESQUITA JÚNIOR, José. **O processo de participação social**. [S.l.:s.n], 2007. Disponível em: <[http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:H7etcSq1w\\_sJ:www.creatio.org.br/](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:H7etcSq1w_sJ:www.creatio.org.br/)>. Acesso em: 20 jun. 2012.

NHARRELUGA, Rafael Simone. O governo eletrônico como uma política pública de informação. **Ponto de acesso**, Salvador, v.3, n.2, p.147-157, ago. 2009.

NÓBREGA JÚNIOR, José Maria. **A história política do Brasil contemporâneo**. Disponível em: <[josemarianobrega.blogspot.com](http://josemarianobrega.blogspot.com)> . 2010. Acesso em: 28 maio 2011.

\_\_\_\_\_. **A importância das instituições políticas**. Campina Grande, PB, 2012. Disponível em: <[josemarianobrega.blogspot.com](http://josemarianobrega.blogspot.com)> . Acesso em: 20 jun. 2012.

PERSEGONA, Marcelo Felipe Moreira; ALVES, Isabel Teresa Gama. **História da Internet**: origens do e-gov no Brasil. [S.l.: s.n.], 2009. Disponível em: <[http://www.unbcds.pro.br/conteudo\\_arquivo/280606\\_1E4182.pdf](http://www.unbcds.pro.br/conteudo_arquivo/280606_1E4182.pdf)> . Acesso em: 20 nov. 2009.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca Democracia. **Revista de Administração Pública**, São Paulo, v. 42, n. 3, maio./jun. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003476122008000300003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003476122008000300003&lng=pt&nrm=iso)> . Acesso em: 01 fev 2010.

PINHO, José Antonio Gomes de. Sociedade da informação, capitalismo e sociedade civil: reflexões sobre política, internet e democracia na realidade brasileira. **Revista de Administração Pública**, São Paulo, v.51, n. 1, jan./fev. 2011. Disponível em: <[http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590\\_S0034-75902011000100009.pdf](http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S0034-75902011000100009.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2012.

PINHO, José Antônio Gomes de Pinho. Internet, governo eletrônico e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. **Revista Veracidade**, Salvador, Ano 3, n.3, maio 2008. Disponível em: <<http://www.veracidade.salvador.ba.gov.br/v3/images/veracidade/pdf/artigo2.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2012.

PINTO, Álvaro Vieira. **O conceito de tecnologia**. 2. ed. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SALVADOR. Portal do Salvador. Disponível em: <<http://www.salvador.ba.gov.br/Paginas/index.aspx>> . Salvador, 2012. Acesso em: 18 abr. 2012.

PREFEITURA MUNICIPAL DE VERA CRUZ. Portal Vera cidade. Vera Cruz, 2012. Disponível em : <[www.veracruz.ba.gov.br](http://www.veracruz.ba.gov.br)> . Vera Cruz, 2012. Acesso em: 20 abr. 2012.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil, [S.l.]: PNDU, 2000. Disponível em : <<http://www.pnud.org.br/atlas/ranking/IDH-M%2091%2000%20Ranking%20decrecente%20%28pelos%20dados%20de%2000%29.htm>> . Acesso em: 06 set. 2012.

POLÍTICA. In: GOMES, A.R. **Lexicon**: vocabulário de filosofia. 2011. Disponível em: <<http://ocanto.esenviseu.net/lexicon/politica.htm>> . Acesso em: 27 abr. 2011.

RAMINELLI, Francielli Puntel; FELTRIN, Lohana Pinheiro. Política 2.0: uma nova política para novos eleitores. **Revista democracia digital e governo eletrônico**, [S.l.], n.6, p.286-310, 2012. Disponível em: <

<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov> > . Acesso em: 10 maio 2012.

REZENDE, Denis Alcides. **Planejamento de informações públicas municipais: guia para planejar sistemas de informação, informática e governo eletrônico nas prefeituras e cidades.** São Paulo: Atlas, 2005.

RIBEIRO, Renato Janine. A favor da vida: política faz bem. In: CORTELLA, Mario Sergio; RIBEIRO, Renato Janine. **Política...** São Paulo: Páris 7 Mares, 2010. (Coleção Papyrus Debates). p. 96-103.

ROMANÍ, Cristóbal Cobo Intercreatividad y Web 2.0. La construcción de un cerebro digital planetario. In: COBO ROMANÍ, CRISTOBAL ; KUKLINSKI , HUGO PARDO. **Planeta web 2.0: Inteligencia colectiva o medios fast food,** México: Grup de recerca d'interaccions digitals; Flacso. 2007. p.43-59.

ROSENFELD, Denis. **O que é Democracia?** 4. ed. São Paulo, SP: Brasiliense, 1998. (Coleção Primeiros Passos; 216).

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado.** [S.l: s.n], 2004. Disponível em:< [portal.cnti.vc/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf](http://portal.cnti.vc/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf)> . Acesso em: 3 jun 2008.

SANI., Giacomo. Participação política. In: Bobbio, MATTEUCCI, Nicola ; FRANCO PASQUINO, Gian. **Dicionário de Política.** Brasília: UnB, 2004.

SANTOS, Antonio José Pereira; HETKOWSKI, Tânia Maria. Software livre: políticas públicas de inclusão digital. In: HETKOWSKI, Tânia Maria (Org.). **Políticas públicas e inclusão digital.** Salvador: Edufba, 2008. p.67-83.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO (SEDUR). **Região Metropolitana de Salvador.** Salvador: SEDUR, 2009. Disponível em: < [http://www.sedur.ba.gov.br/hotsite\\_folder\\_rms/municipios.htm](http://www.sedur.ba.gov.br/hotsite_folder_rms/municipios.htm)> . Acesso em: 20 jan. 2011.

SILVA, Helena P. da; JAMBEIRO, Othon. Políticas de informação : digitalizando a inclusão social (o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia). **Estudos de Sociologia,** Araraquara, n.17, 2004.

SILVA, Helena Pereira da; JAMBEIRO, Othon. Inclusão digital, acertos e desacertos: análise de programas e práticas em Salvador, BA. AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados**

nos programas governamentais de infoinclusão. Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. p. 197-257.

\_\_\_\_\_; SILVA, Lídia J. Oliveira Loureiro da. Inclusão digital e governo eletrônico: em busca da convergência. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCIB (ENANCIB), 7., 2007. **Anais...** São Paulo: Unesp, 2007. 1 CD-ROM.

\_\_\_\_\_; JAMBEIRO, Othon. Inclusão digital, acertos e desacertos: análise de programas e práticas em Salvador, BA. AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão.** Belo Horizonte: Gráfica Orion, 2007. p. 197-257.

SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da. **Digitalização de acervos fotográficos públicos e seus reflexos institucionais e sociais: tecnologia e consciência no universo digital.** 2002. 269 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_. Acervos fotográficos públicos: uma introdução sobre digitalização no contexto político da disseminação de conteúdos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 194-200, set./dez. 2006a.

\_\_\_\_\_. Informação, ciberespaço e consciência. **TransInformação**, Campinas, v. 18, n.3, p. 191-201, set./dez., 2006b.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, Tânia Maria. **Políticas públicas e inclusão digital.** Salvador: Edufba, 2008.p. 43-66.

\_\_\_\_\_. Inclusão digital reduz exclusão social? **Arede**, São Paulo, 2011. Disponível em: <<http://www.aredes.inf.br/inclusao/destaques/inclusao-digital-reduz-exclusao-social>> . Acesso em: 20 mai. 2012.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estud. - CEBRAP** [online], São Paulo, n.72, p. 101-117, 2005. Available from: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010133002005000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010133002005000200006&script=sci_arttext)>.

SOUZA, Célia. Estado da arte da pesquisa em políticas públicas. In: HOCHMAM, Gilberto; ARRETCHE, Marta; MARQUES, Eduardo (Orgs.). **Políticas públicas no Brasil.** Rio de Janeiro: Fiocruz, 2007.p.65-84.

SOUZA, Renata da Silva. **O cidadão: uma experiência ideológica de cidadania através da comunicação comunitária.** In: CONGRESSO DA ABPCP, 3., 2009. **Anais...** Rio de Janeiro, 2009.

STOTZ, Eduardo Navarro. **Participação Social**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2009. Disponível em: < [www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/parsoc.html](http://www.epsjv.fiocruz.br/dicionario/verbetes/parsoc.html)>. Acesso em: 20 out. 2011.

SUAIDEN, Emir José; OLIVEIRA, Cecília Leite. A Ciência da Informação e o novo modelo educacional: escola digital integrada. In: MIRANDA, Antônio; SIMEÃO, Elmira (Orgs.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006. p. 97-107.

SUPERINTENDÊNCIA DE CONTROLE E ORDENAMENTO DO USO DO SOLO DO MUNICÍPIO (SUCOM). Salvador, 2012. Disponível em: <<http://www.sucom.ba.gov.br/projetos/carnaval2012.aspx>>. Acesso em: 27 abr. 2012.

TAKAHASHI, Tadão (Org.). **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

UHLIR, Paul F. **Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público**. Brasília: UNESCO, 2006.

UNESCO. **Recommendation on the Promotion and Use of Multilingualism and Universal Access to Cyberspace and Report by the Director-General**. Paris: UNESCO, 2003. Disponível em: <[http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL\\_ID=13475&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201&reload=1082057417](http://portal.unesco.org/ci/ev.php?URL_ID=13475&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1082057417)>. Acesso em: 20 maio 2011.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo: Senac, 2006.

WINKLER, Ingrid. **A implementação das políticas públicas brasileiras de inclusão digital**. 2002. 133 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.

## APÊNDICE

APÊNDICE A – Formulário de coleta de dados junto aos portais municipais de e-gov



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA – UFBA**

**INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ICI**

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**MESTRADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

### FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS

#### Identificação do Portal

Data de preenchimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Horário de aplicação: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_ Endereço do Portal: \_\_\_\_\_

### PARTE 1

#### CONTEÚDO INFORMACIONAL DE UTILIDADE PÚBLICA

1. Conteúdo informacional referente à divulgação de serviços

Sim     Não

1.1 Se sim. Quais?:

Saúde pública

Coleta de lixo

Transporte público

Segurança pública

Oferta de emprego

Educação pública

Outro(s): \_\_\_\_\_

2. Conteúdos informacionais referente à auxílios oferecidos pelo governo ao cidadão

Sim     Não

2.1 Se sim. Quais?:

Bolsa família

Bolsa escola

Auxílio moradia

Bolsa estágio

Outro(s): \_\_\_\_\_

## 3. Conteúdo informacional referente ao município

[ ] Sim [ ] Não

## 3.1 Se sim. Quais?:

- Histórico
- Espaços de cultura e entretenimentos
- Censos
- Mapas e/ou fotos
- Notícias do município
- Roteiro turístico
- Calendário de eventos e/ou feriados municipais
- Outro(s): \_\_\_\_\_

## 4. Conteúdo informacional para o controle social da gestão (pode viabilizar a participação, o exercício do controle social e o monitoramento do uso dos recursos públicos).

[ ] Sim [ ] Não

## 4.1 Se sim. Quais?:

Data de atualização

- Agenda do Prefeito
- Plano Diretor do Município;
- Prestação de Contas
- Orçamento Participativo;
- Legislação
- Políticas públicas
- Decretos
- Diário Oficial do Município
- Contas Públicas
- Outro(s): \_\_\_\_\_

## 4.2. Conteúdo informacional para controle social referente às ações da gestão pública na execução de projetos e programas

[ ] Sim [ ] Não

## 4.2.1 Se sim. Quais?

- Projetos sociais
- Projetos ambientais
- Projetos educacionais
- Programas de Saúde
- Programas de inclusão digital
- Outro(s): \_\_\_\_\_

5. O Portal apresenta recursos que favoreçam o acesso à informação para pessoas com deficiências?

Sim  Não

5.1. Se sim. Quais?

---



---

6. Os conteúdos do portal podem ser localizados, por meio de mecanismos que otimizem a recuperação de conteúdos referentes ao *website* e aos serviços, de modo a permitir a superação de possíveis barreiras no acesso à informação?

Sim  Não

6.1 Se sim. Quais?

Ferramenta de busca  
 Mapa do site

*Frequently Asked Questions* (FAQ)  
 Instruções para a pesquisa

## PARTE 2 AÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL

7. As ações de inclusão digital são divulgadas via portal de e-gov?

Sim  Não

7.1 Se sim. Quais?

Curso de informática,  
 Investimento na implantação de infocentro  
 Ações para democratização do acesso à internet banda larga nos municípios  
 Oficina de cidadania e inclusão digital  
 Não divulga ações de inclusão

7.2. Qual o objetivo das ações de inclusão digital?

Capacitação para o mercado de trabalho  
 Distribuição de equipamentos  
 Oferecimento de rede sem fio (*wifi*)  
 Inclusão social  
 Capacitação de servidores públicos  
 Capacitação para o acesso e uso crítico da informação  
 Outra(s): \_\_\_\_\_

8. Quem são os principais responsáveis pela promoção das iniciativas?

Iniciativa da prefeitura.  
 Iniciativa de Organizações Não Governamentais (ONGs)

- Iniciativa das associações de bairros
- Iniciativa privada
- Não se aplica

9. A iniciativa ocorre por meio da formação de parcerias, como por exemplo, ação de inclusão digital desenvolvida por ONG em parceria com a Prefeitura?

Sim     Não

9.1 Se sim. Quais?

- Iniciativa da prefeitura em parceria com: \_\_\_\_\_
- Iniciativa de Organizações Não Governamentais (ONGs) em parceria com \_\_\_\_\_
- Iniciativa privada em parceria com \_\_\_\_\_
- Iniciativa das associações de bairros em parceria com \_\_\_\_\_
- Outra(s): \_\_\_\_\_
- Não se aplica

10. Qual o espaço físico onde são promovidas as ações de inclusão digital?

- Biblioteca municipal
- Infocentro do município
- Escola municipal
- Outro(s) : \_\_\_\_\_
- Não se aplica

11. Qual o público alvo das ações de inclusão digital?

- Crianças
- Jovens
- Adultos
- Idosos
- Pessoas com deficiência(s)
- Outro(s) : \_\_\_\_\_
- Não se aplica

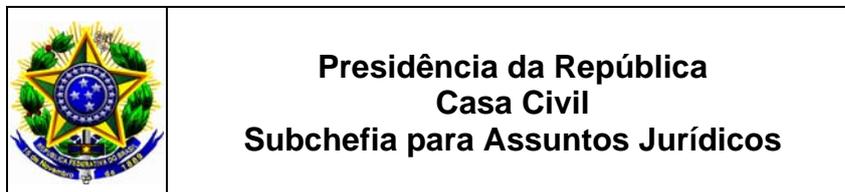
12. Qual o conteúdo programático das ações de inclusão digital ?

- Office Microsoft (Word, Excel, Access, PowerPoint).
- Netscape
- Internet Explore
- Mozilla Firefox
- Netscape
- Software livre
- Cidadania
- Outro(s): \_\_\_\_\_
- Não disponibiliza a descrição do conteúdo no *website*
- N.A.



## ANEXO

### ANEXO A – Lei de acesso à informação



### LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Mensagem de veto

Vigência

Regulamento

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

**A PRESIDENTA DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no **caput** refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;

II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;

III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;

IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;

V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º É dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

## CAPÍTULO II

### DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no **caput** não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o **caput**, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no **caput**, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
- c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

### CAPÍTULO III

#### DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

##### Seção I

##### Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no **caput**, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no **caput** todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

## Seção II

### Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no **caput** que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, ao procedimento de que trata este Capítulo.

## CAPÍTULO IV DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

### Seção I

#### Disposições Gerais

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

### Seção II

#### Da Classificação da Informação quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no **caput**, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

### Seção III

#### Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção.

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotarás providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

#### Seção IV

##### Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência:

I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:

- a) Presidente da República;
- b) Vice-Presidente da República;
- c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;
- d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e
- e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas “d” e “e” do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterà, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no **caput** será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24.

§ 1º O regulamento a que se refere o **caput** deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o **caput**, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no **caput** para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

## Seção V

### Das Informações Pessoais

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

## CAPÍTULO V

### DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no **caput** serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no **caput**, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

## CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei.

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos:

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no **caput**, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no **caput** poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no **caput**, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no **caput** serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116. ....

.....

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

.....” (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

“Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública.”

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005; e

II - os arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF

*José Eduardo Cardoso*

*Celso Luiz Nunes Amorim*

*Antonio de Aguiar Patriota*

*Miriam Belchior*

*Paulo Bernardo Silva*

Gleisi Hoffmann  
 José Elito Carvalho Siqueira  
 Helena Chagas  
 Luís Inácio Lucena Adams  
 Jorge Hage Sobrinho  
 Maria do Rosário Nunes

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.11.2011 - Edição extra

ANEXO B – Ranking do IDH e PIB dos municípios da Região Metropolitana de Salvador (RMS)

	Município	Legislação	Área (km²)	População (2010)	IDH	PIB (em mil reais) (2009)
1	Salvador	LCF 14/1973	706,799	2 676 606	0,805	32 824 229
2	Camaçari	LCF 14/1973	759,802	242 984	0,734	12 158 915
3	São Francisco do Conde	LCF 14/1973	266,631	33 172	0,714	11 437 501
4	Candeias	LCF 14/1973	264,487	83 077	0,723	3 224 812
5	Simões Filho	LCF 14/1973	192,163	118 020	0,730	3 008 294
6	Lauro de Freitas	LCF 14/1973	59,905	163 414	0,771	2 672 094
7	Dias d'Ávila	LCF 14/1973	207,504	66 373	0,732	1 320 355
8	Pojuca	LCE 32/2009	318,205	33 064	0,708	688 526
9	São Sebastião do Passé	LCE 30/2008	538,32	42 153	0,693	317 994
10	Mata de São João	LCE 30/2008	670,380	40 210	0,671	303 157
11	Madre de Deus	LCF 14/1973	11,141	17 384	0,740	246 408
12	Vera Cruz	LCF 14/1973	252,759	37 587	0,704	207 725
13	Itaparica	LCF 14/1973	115,922	20 760	0,712	102 587
		<b>TOTAL</b>	4 375,123	3 574 804	0,794	68 512 597

Fonte: IBGE 2009; PNDU, 2000.

