

Informações e Serviços Básicos ao Cidadão: da burocracia dos balcões para os portais de governo eletrônico

Helena Pereira da Silva
Professora do Instituto de Ciência da Informação Universidade Federal da Bahia
Campus do Canela, Salvador- BA-Brasil
helenaps@ufba.br

Lídia J.Oliveira L.da Silva
Professora do Departamento de Comunicação e Arte Universidade de Aveiro
Campus de Santiago
Aveiro - Portugal
lidia@ua.ca.pt

Grupo de Trabalho: Novos Média e Sistemas de Informação Digital
IX Congresso IBERCOM
Sevilla-Cádiz, 2006

Com a idéia de que a educação para a informação (*information literacy education*) e a intermediação são fundamentais para o acesso a informações e serviços de governo eletrônico, como maneiras de apressar a democracia eletrônica, buscou-se, a partir de um levantamento bibliográfico, conhecer na literatura internacional, o que vem sendo dito, mais recentemente, sobre essas considerações, para o quê foi formulada uma equação de busca. Esses resultados são mais um produto do projeto - Inclusão Digital e Conceitos Convergentes: em busca do estado da arte e os contextos de Brasil e Portugal -, desenvolvido durante o ano de 2006, pelo Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi), do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA), Brasil, e o Grupo Cibercultura, da Unidade de Investigação do Departamento de Comunicação e Arte (UNICA) da Universidade de Aveiro – Portugal.

Palavras-chave: Portais; governo eletrônico; educação para a informação (*information literacy education*)

INTRODUÇÃO

Os governos de todo o mundo estão numa corrida para implantar a governança eletrônica, procurando acompanhar a rápida migração das transações do setor privado para o meio digital. Para isso são criados os portais governamentais como os canais de informação e de comunicação. Uma das promessas do governo eletrônico é a desburocratização das transações entre governo e cidadãos e, com isso, encurtar o tempo de acesso a serviços essenciais para a vida, como os de saúde, por exemplo. Outra é o envolvimento político dos cidadãos no debate democrático pela facilidade da interação online. Outra, ainda, é a transparência das ações governamentais que devem ser minuciosamente expostas à verificação pública.

Vislumbra-se, dessa forma, a democracia eletrônica no que se refere à existência de uma sociedade mais informada, com uma democracia mais participada e indivíduos mais socialmente responsáveis, no exercício pleno da cidadania. Para que ela se concretize, dois requisitos básicos devem ser observados: infra-estrutura tecnológica (computadores e conexão às redes acessíveis a todos) e, essencialmente, “cidadãos eletrônicos”. Sem que as pessoas, particularmente aquelas em estado de desvantagem econômica e social e de exclusão digital, tenham possibilidades de acesso e uso das informações e serviços de governo eletrônico não estará instalada essa democracia.

O acesso às tecnologias, parece um problema de fácil solução. Elas se tornam cada vez mais acessíveis pelo barateamento e por programas de inclusão digital, que procuram levar a tecnologia às camadas sociais menos favorecidas. O problema maior, e de difícil solução, é formar “cidadãos eletrônicos”. Para acessar informações nas redes ou em portais governamentais é preciso competência informacional (*information literacy*). É notório que uma pequena minoria, especialmente nas sociedades denominadas em desenvolvimento, possuem essa competência. Esse é um fator que agrava o estado de exclusão social e que não leva, pelo menos a curto ou médio prazos, à democracia eletrônica. Estamos, portanto, numa fase de transição, quando os balcões de atendimento estão sendo substituídos pelos portais governamentais, independentemente das pessoas estarem aptas ou não.

Com essas considerações chega-se a seguinte questão: Como “apressar a democracia eletrônica” inserida no novo conceito de cidadania, em que todos têm o direito de usufruir as facilidades de vida, de inserção social, de cumprimento dos deveres, possibilitadas pelo acesso a informações e serviços de governo eletrônico?

Com a idéia de que a educação para a informação (*information literacy education*) e a intermediação são fundamentais para o acesso a informações e serviços de governo eletrônico como maneiras de apressar a democracia eletrônica, buscou-se, a partir de um levantamento bibliográfico, conhecer na literatura internacional, o que vem sendo dito, mais recentemente, sobre essas considerações, para o quê foi formulada uma equação de busca explicitada no item dos antecedentes.

Este texto tem, portanto, o objetivo de apresentar esses resultados, que são mais um produto do projeto - Inclusão Digital e Conceitos Convergentes: em busca do estado da arte e os contextos de Brasil e Portugal -, que vem sendo desenvolvido, durante o ano de 2006, pelo Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi), do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA), Brasil, e o Grupo Cibercultura, da Unidade de Investigação do Departamento de Comunicação e Arte (UNICA) da Universidade de Aveiro – Portugal. Assim, que buscou-se, também, identificar neste levantamento, trabalhos sobre Brasil e Portugal.

No âmbito de atuação do Gepindi, o projeto integra o Programa de Estudos Infoinclusão, que tem como tema geral - inclusão digital - que se abre a inúmeras facetas de abordagem e considerações a vários conceitos que se inter-relacionam e que parecem não ter fim, visto ser um tema de consideração muito recente e que tem a ver com os impactos sociais, econômicos e políticos das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

A apresentação, a seguir, traz os antecedentes geradores do ponto de partida do trabalho, o processo de descoberta dos conteúdos nas bases bibliográficas; os resultados encontrados e por fim a análise desses resultados com as considerações finais.

ANTECEDENTES

Este trabalho é, também, uma continuação dos resultados apresentados em Silva & Silva (2006), que, considerando a relevância da relação - inclusão digital e governo eletrônico - procurou responder ao seguinte questionamento: Como vem sendo tratada essa relação na literatura internacional? Quem está trabalhando nela? O que há sobre Brasil e Portugal? Definido que a busca se restringiria às bases bibliográficas on-line, o objetivo decorrente foi: colocar, de forma analisada, a situação da relação “inclusão digital X governo eletrônico”, “descoberta” em bases bibliográficas em termos de conteúdo e autores/pesquisadores, e especificamente no Brasil e Portugal.

A base bibliográfica consultada foi a Library and Information Science Abstracts (LISA) e portanto, os resultados têm o viés da área da Ciência da Informação, mas que revelam o aspecto inter e multidisciplinar. São, particularmente, de países desenvolvidos e não foi localizado nenhum trabalho sobre, ou do Brasil ou de Portugal, tratando especificamente o tema. Como a linguagem de indexação da LISA é na língua inglesa, as expressões de busca foram traduzidas para essa língua. O processo de descoberta da literatura revelou que a expressão inclusão digital (*digital inclusion*), não é considerada na indexação da base, assim como na linguagem dos autores encontrados. As considerações são, quase sempre, sobre o problema, ou seja, a exclusão digital (*digital divide*). As buscas, então, se orientaram usando essa expressão. Assim também, governo eletrônico (*electronic government*) é muito pouca utilizada. A busca apontou a necessidade de se usar a expressão informação de governo (*government information*) associada a acesso a informação (*Access to information*). A associação dos termos <*digital divide and government information and Access to information*> identificou trabalhos de relevância tratando de governo eletrônico e exclusão digital.

Da análise dos artigos recuperados, dois importantes fatores emergiram: o novo papel das bibliotecas públicas e dos bibliotecários e a importância da formulação de políticas nacionais de informação e de governo eletrônico. Uma questão que aparece nas considerações sobre as políticas é a construção dos portais. São eles que concretizam o governo eletrônico, que o tornam visível e são o meio de comunicação e interação com os cidadãos. Em geral, as análises sobre eles apontam muitas falhas na organização da informação e no próprio conteúdo disponibilizado. Não há, como ressaltam alguns autores, uma preocupação com o que pensam os usuários individuais, os cidadãos, sobre suas necessidades e desejos de informação e, principalmente, se eles têm competência para recuperar a informação e usarem nas suas vidas.

O que apareceu na literatura recuperada na LISA, é que, normalmente as sociedades com maior grau de organização, acompanham esse desenvolvimento na oferta de informação nos seus portais, o Canadá é sempre citado como um dos melhores exemplos. São essas sociedades também que, ironicamente, se preocupam mais com a situação da exclusão digital, como, por exemplo, a administração Clinton nos Estados Unidos, largamente citada por suas ações para a inclusão digital de toda a sociedade americana. São esses países também, que lançam conceitos voltados para o desenvolvimento social e direitos humanos, que acabam entrando na agenda de organismos com esses fins e de alcance internacional,

como a UNESCO, que abraçou a causa da *information literacy* como um programa de ação. Por isso, esses conceitos têm sua expressão na língua inglesa e muitas vezes de difícil tradução para a língua portuguesa.

Assim, o trabalho aqui apresentado, como um *continuum* dos resultados do trabalho anterior, partiu da formulação do seguinte pressuposto:

A vida nas redes é uma realidade citada como irreversível. Governo eletrônico (*electronic government; e-government; e-gov; electronic governance; e-governance*) é parte essencial da vida digital. Ele se concretiza, “se manifesta”, por meio dos Portais (*Portals; websitess*) com o propósito do acesso em tempo integral, substituindo, assim, os burocratizados balcões dos setores públicos e suas intermináveis e incômodas filas na espera de atendimento. Porém, para a disponibilização online de informações e serviços é necessária uma reforma nos setores das instituições da administração pública (*public administration*), nos seus processos, nas suas interações, acompanhando a flexibilidade e agilidade proporcionadas pelas TICs. Como consequência, há que haver cidadãos que busquem, que usem de forma corriqueira esses portais, que facilitam, que agilizam em muito a vida. Eles serão cidadãos eletrônicos (*e-citizens*). Para isso há que haver mudança de hábitos e competência informacional (*information literacy*), notoriamente restrita ainda a minorias, a situação da maioria é da exclusão digital (*digital divide*). Então é necessário que haja a inclusão digital (*digital inclusion*) via educação para a competência informacional (*information literacy education*). No entanto, nem todos, em curto ou em médio prazos, atingirão essa competência. Para esses, é necessária a ação de intermediários (*intermediaries*) que os levem ao uso dessas informações que estão disponíveis nos portais governamentais. Por meio dos intermediários, esses cidadãos poderão estar incluídos e atingir a cidadania, no seu novo conceito inserido na sociedade digital e na democracia eletrônica (*e-democracy*).

Dessa argumentação, pressuposta, foram, então, extraídas as palavras-chave para a recuperação da informação nas bases bibliográficas, cujos resultados são apresentados no item imediatamente posterior a apresentação do processo de descoberta dos conteúdos.

O PROCESSO DE DESCOBERTA DOS CONTEÚDOS

O método de busca manteve a definição do Projeto, de usar somente bases bibliográficas online disponíveis no Portal de Periódicos Capes – Brasil e na Biblioteca do Conhecimento Online - B-On – Portugal. Usando as palavras-chave da construção da argumentação a expressão de busca ficou assim definida: <electronic government OR government OR e-gov OR electronic governance OR e-governance AND portals OR websitess AND public administration AND electronic citizens OR citizens AND information literacy AND digital inclusion OR digital divide AND information literacy education AND intermediaries AND electronic democracy OR democracy>

A primeira delimitação foi quanto às áreas das Ciências Sociais e Sociais Aplicadas. Assim foram consultadas as bases Wilson Web; CrossRef's e Scopus. Outra definição foi consultar cada base de acordo com suas especificidades e com as estratégias possíveis extraídas da expressão construída, utilizando somente o recurso [keyword]. O processo de recuperação em cada base não será descrito, porque, como é possível presumir, várias combinações foram feitas. Cada registro, de cada resultado de recuperação foi avaliado individualmente pela leitura do título e do abstract para, então, buscar o texto completo. Foram eliminados os registros não localizados nas bases de textos completos acessíveis online. O resultado final foi de 14 artigos, sendo 5 classificados como teóricos: Coleman (1999); Kakabadse; Kakabadse; Kouzmin (2004); Bishop (2004); Bohman (2004); King (2006) e 9 classificados como teórico-empíricos: Ho (2002); Moon (2002); McNeal e outros (2003); Chadwick; May(2003); West (2004); Mahrer; Krimmer (2005); Carter; Bélanger (2005); Scott (2006); Torres; Pina; Acerete (2006).

AValiação DOS CONTEÚDOS

Os resultados estão categorizados de acordo com os fatores que se sobressaíram dos conteúdos avaliados e de acordo com o objetivo proposto. O primeiro fator, então a ser analisado é a discussão teórica sobre democracia eletrônica. Segundo, as considerações sobre governança eletrônica e governo eletrônico. Terceiro é sobre o meio que operacionaliza o governo eletrônico: os Portais.

Democracia Eletrônica

A questão da ampliação da democracia no sentido *latu* do termo, é tratada praticamente em todos os trabalhos recuperados, em maior grau nos teóricos. Expressões como resgate; recuperação; reinvenção; transformação; reengenharia; revigoramento; inovação e outras do gênero, são fartamente utilizadas. Há uma expectativa, generalizada, de que a real possibilidade de interatividade ininterrupta das TICs e o potencial acesso que elas oferecem a todos, levem a “civilização eletrônica” a uma maior participação política.

Assim é que as discussões, mesmo se tratando muitas vezes dos processos administrativos internos ou de transações externas, ou da oferta de informações e serviços dos governos aos cidadãos, que dizem respeito à administração pública, acabam quase sempre, caindo nos conceitos da democracia, no debate da dicotomia entre a democracia representativa X democracia direta e, com isso, na ciência política. Elas superam assim, as considerações sobre o uso-fruto do acesso a informações e serviços para melhoria da qualidade de vida.

Dessa forma, as ponderações sobre o conceito de democracia eletrônica, muitas vezes se iniciam com a discussão da democracia no sentido do envolvimento político do cidadão e sua participação na vida pública, como encontrado em Coleman (1999), autor várias vezes citado nos outros trabalhos localizados. Nesse texto, “*Can the New Media Invigorate Democracy?*”, com um olhar crítico sobre o contexto britânico, enfatizou o aspecto político-democrático, mais do que o econômico-administrativo das TICs. A questão principal colocada ali, foi como a democracia contemporânea pode ser significativamente ampliada por meio das TICs, em especial a Internet e a televisão digital.

Coleman (1999, p.17) enfatizou que as TICs não possuem, de forma inerente, a capacidade para organizar as forças sociais, mas a característica qualitativamente distintiva delas é a possibilidade de interação. Possibilidade essa, que pode mudar as relações no processo de comunicação de uma maneira sem precedentes e “violar” de, forma radical, o processo de governar/informar e ser governado/informado/não-informado. A visão de Coleman é otimista quanto ao potencial de força democratizadora das TICs, mas, segundo ele, o aproveitamento desse potencial depende da cultura política na qual se desenvolvem as aplicações dessas tecnologias.

Também com uma visão otimista a respeito das potencialidades das TICs na ampliação da democracia, Kakabadse; Kakabadse; Kouzmin (2003, p. 47), com o título “*Reinventing the Democratic Governance Project through Information Technology? A Growing Agenda for Debate*”, apontam que as sociedades pós-industriais chegaram num momento sem precedentes para isso. Eles fazem uma análise sobre as implicações positivas e também negativas das TICs na democracia eletrônica, passando antes pelo próprio conceito de democracia discutindo a democracia direta; representativa e liberal, que levou ao individualismo exacerbado da sociedade atual.

Kakabadse; Kakabadse; Kouzmin (2003), defendem que a democracia eletrônica pode ser entendida como a capacidade do novo ambiente de comunicação de promover a participação pública no governo, em maior quantidade e melhor qualidade. A Internet pode, por exemplo, possibilitar aos que têm acesso às tecnologias, a participarem das eleições pelo correio eletrônico em eleições, referendos, plebiscitos e facilitar a coleta de opiniões. Ela tem o enorme potencial de estreitar as relações entre governo e cidadãos, entre políticos e votantes, podendo, dessa forma, afetar profundamente a natureza da governança democrática, desde que sejam superadas algumas questões como, a exclusão digital e a apatia política dos cidadãos, como também colocou Coleman (1999).

Essas questões, quanto ao potencial cívico das novas tecnologias, já vêm sendo estudadas por acadêmicos e pesquisadores desde o início dos 1960. Desde lá, várias nomenclaturas surgiram: *teledemocracy*, *technopolitics*, *new media*, *instant polling*, *satellite politic*, *video democracy*, *electronic democracy*, *cyberdemocracy*, *virtual polis* and *couch-potato democracy*. Além das várias expressões, uma variedade de modelos de democracia eletrônica são propostos, mas Kakabadse; Kakabadse; Kouzmin (2003, p. 47) afirmam que quatro aparecem com maior frequência na literatura e assim explicitam:

- 1- *electronic bureaucracy model* (burocracia eletrônica) - prevê a disponibilização das informações e serviços de governo online, num único ponto, inicialmente denominados de *one-stop-shops*. Esse modelo vem se desenvolvendo desde 1996 com o Programa “Government Direct” lançado em um “*Green Paper*” da Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). Ele prevê principalmente a agilidade e facilidade nas transações do setor público com os cidadãos e as empresas e, com isso, a redução do tamanho do setor público;
- 2- *information management model* (gestão da informação) - prevê uma comunicação mais efetiva entre os cidadãos individuais e os tomadores de decisão, a partir da interação por meio de mensagens eletrônicas. Os autores salientam que nos Estados Unidos e Austrália vários pontos públicos estão disponíveis para a comunicação dos cidadãos com os seus representantes, como quiosques, bibliotecas, *shoppings centers*, ou mesmo dos computadores pessoais. Segundo eles, esse modelo foi muito explorado na administração Clinton que expedia informações online diretamente às pessoas. A facilidade de acesso aos projetos do Congresso, assim como as publicações governamentais, resultam num cidadão melhor informado. A circulação rápida de propostas de políticas governamentais e abertas a discussão pública, se constitui num fenômeno único só possível pelas TICs.
- 3- *Populist model* (modelo populista) – nesse modelo o cidadão pode registrar seus pontos de vista em discussões correntes e já está mais próximo da democracia direta. Os autores comentam que ele recebeu visibilidade quando Ross Perot popularizou o termo “*electronic town hall*”, na sua campanha presidencial de 1992, tentando recriar o espírito de grupo, nos cidadãos da Nova Inglaterra e dando

projeção nacional por meio das TICs. Também com a criação pelo estado de Nova York, em outubro de 1992, da rede Public Electronic Network (PEN) de Santa Mônica, facilitando *town meetings* 24 horas. Ai começou a era da comunicação não mediada por intermediários como a mídia impressa, falada ou televisiva. O discurso cívico é direto, interativo e inclusivo. Alguns sugerem que esses *town meetings* podem servir para “educar” o povo na discussão política. Segundo os autores, a partir daí vários projetos nos Estados Unidos colocaram os *town meetings* como parte regular da vida política. Em janeiro de 1993, por exemplo, um *town hall* eletrônico foi instalado em Dallas, como parte dos novos serviços da CNN, para discutir redução do déficit, financiamento de campanha e regulações de *lobbying* com *telefeedback* instantâneo dos cidadãos.

- 4- civil society (sociedade civil) - se refere a completa transformação da cultura política e só poderá acontecer num contexto de intensa utilização das TICs. Prevê uma estreita interação entre governo e cidadãos através de um robusto e autônomo sítio na Internet para o acesso a informações e o debate público. (tradução livre das autoras)

A idéia de que as TICs ampliam o diálogo democrático, também é defendida no texto “*Expanding Dialogue: The Internet, the Public Sphere and Prospects for Transnational Democracy*”, de Bohman (2004). Ele aprofunda a discussão sobre como a Internet e outras formas de comunicação eletrônica podem contribuir para uma nova forma de esfera pública e assim uma nova forma de democracia. Ele se refere a um “otimismo político” com relação as TICs com as quais a democracia eletrônica poderia substituir a democracia *mass* mediatizada do *sound bite* televisivo. A Internet é um novo espaço público e cria, inclusive, a possibilidade de uma esfera pública transnacionalizada, de acordo com ele.

A visão de reinvenção da democracia pelas TICs é compartilhada por King (2006). Nesse artigo, muito recente, cujo título é “*Democracy in the Information Age*”, ele transita de forma detalhada sobre a natureza da democracia; os efeitos sociais das aplicações das TICs e suas implicações na cidadania do século XXI; na ação dos governantes e faz prospecções sobre o futuro da democracia eletrônica. Discorrendo sobre o conceito clássico de democracia, ele cita Maddox (2000, p.82), que escrevendo sobre o Discurso Fúnebre, de Pericles, afirmou: 'A democracia depende muito mais de mentalidade, de leis e costumes não escritos, que requerem uma resoluta aderência aos ideais de liberdade, igualdade e fraternidade, do que de instituições de estado'. Péricles demonstrou como interesses individuais e comunitários são não somente iguais, mas indissociavelmente ligados um ao outro.

Assim, King (2006, p. 17), reafirma que em sua original formulação, a democracia atribuiu poder ao indivíduo e reconheceu que seu desenvolvimento e o do estado estavam inextricavelmente associados. A supressão ou opressão das liberdades individuais era considerada como limitadora do potencial da comunidade como um todo. A saúde, o bem estar e o desenvolvimento pessoal do cidadão resultavam num ambiente público mais saudável, mais estável e mais desenvolvido, beneficiando a comunidade como um todo. Os pontos de vista das pessoas, embora diversos, eram significativos no desenvolvimento de um bom governo. O debate era encorajado e o conhecimento partilhado, na medida em que os indivíduos participavam das discussões comunitárias, construindo assim um senso de comunidade entre os membros da cidade-estado, que se envolviam diretamente nos resultados dos processos de governança.

Esse conceito de democracia mudou ao longo do tempo e o próprio espírito comunitário dissipou-se sobrepondo-se o individualismo na democracia liberal, como salientada por Kakabadse; Kakabadse; Kouzmin (2003). No entanto, esses aspectos primordiais da democracia clássica têm um significado particular no contexto da democracia eletrônica, como demonstra King (2006, p. 17-18). Outros autores também se referem ao resgate dos princípios democráticos na “ágora eletrônica”. Por isso, tantas expressões são usadas no sentido dessa retomada.

No entanto, conceituar a democracia eletrônica parece ser um desafio. Entre tantas definições encontradas, em síntese, pode-se inferir que a democracia eletrônica está relacionada aos processos e estruturas de comunicação eletrônica que possibilita a interatividade entre governo e cidadãos. King (2006, p. 19), salienta que a comunicação é fundamental nos processos democráticos e as TICs oferecem a possibilidade da interatividade em tempo real. Há, por fim, a possibilidade do diálogo, superando o monólogo dos *mass media*. Portanto, na visão de vários autores isso possibilita o genuíno debate político.

Além disso, a Internet tem a capacidade de transcender as estruturas representativas, o que possibilita o diálogo direto entre representantes e representados. O potencial de comunicação direta das TICs “empurra” (*push*) para a democracia no seu sentido mais clássico: a forma direta de participação e engajamento, principalmente comunitário (King, 2006, p. 20). Com isso, vislumbra-se o resgate da participação comunitária, do envolvimento do cidadão no debate público do local onde vive, a cidade.

Mahrer & Krimmer (2005) em “*Towards the Enhancement of E-democracy: identifying the notion of the 'middleman paradox'*”, também apontam o papel essencial da comunicação na democracia eletrônica. Eles consideram que deve ser um círculo contínuo de estreita interatividade, envolvendo os atores das 3

esferas do processo político. Representam essa interatividade num modelo conceitual que denominam de “sociedade-mídia-políticos (SMP)”, representado na figura 1.

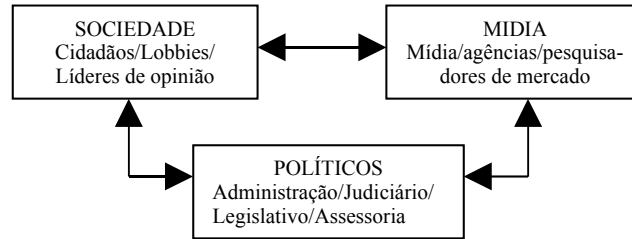


Figura 1 – Atores do Modelo sociedade/mídia/políticos (SMP)

Esse modelo de interação Fonte: Adaptado de Maher & Krimmer (2005,p.30) es estágios de interação: 1- discussão pública das ideias, 2- tomada de decisão formal, 3- implementação e execução das decisões; 4- eleições públicas. A combinação entre os diferentes grupos e esses estágios gera abordagens de democracia eletrônica dentro de um portfólio de pesquisas de governo eletrônico proposto por eles, que está representado no Quadro 1.

Fases de interação Estágios de comunicação política	Informação	Comunicação, Feedback e Consulta	Transação e participação
Discussão pública	Sistema de Informação Administrativa (Ae) Sistema de Informação Parlamentar (De)	Chat/Plataformas de Discussão com a Administração (Ae) Chat/Plataformas de Discussão com os Legisladores (De)	Consulta Pública Online (De)
Tomada de Decisão Formal	Sistema de Informação Administrativa (Ae) Sistema de Informação Parlamentar (De)	Consulta legal online (Ae)	Iniciativa Popular Online(De) Referendum Online (De)
Implementação e Execução	Sistema de Informação Legal (Ae/De)	Feedback Online aos Cidadãos (Ae/De)	Aplicações Online via Sistema de Informação Administrativa (Ae)
Eleições	Serviço de Informação Eleitoral (Ae) Sistema de Informação dos Programas Eleitorais(De)	Chat/Plataformas de Discussão com Participação Política (De)	Propaganda Eleitoral Online (De) Votação Online (De)

Quadro 1 – Portfólio de Pesquisa de Governo Eletrônico (De= Democracia eletrônica (interação com o legislativo); Ae= Administração eletrônica (interação com o governo e o judiciário).

Fonte: Adaptado de Maher & Krimmer (2005,p.31)

No entanto, Mahmer & Krimmer (2005, p. 31) apontam, assim como vários outros autores, que a democracia eletrônica caminha a passos lentos, muito mais do que a aplicação das TICs na administração pública. De acordo com eles, alguns fatores podem ser apontados. Citando Macintosh (2003), comentam um relatório da Organization of Economic Co-operation and Development, sobre promessas e problemas da e-democracia, que identificou algumas das mais importantes barreiras para o engajamento digital dos cidadãos e os cinco principais desafios, tomando como referência os cidadãos: tratar com o problema de escala; construir cidadania capaz e ativa; assegurar coerência em todo o processo de elaboração de políticas; avaliar benefícios e impactos da oferta de engajamento digital dos cidadãos; e assegurar comprometimento governamental.

Para demonstrar que as barreiras vão além das normalmente apontadas com relação aos cidadãos e que elas estão também vinculadas aos tomadores de decisão, Mahmer & Krimmer (2005, p.32) realizaram uma pesquisa exploratória com 201 políticos do parlamento austríaco. Tomando como base o modelo proposto por eles, fig.1, procuraram conhecer se os políticos estavam promovendo a evolução da democracia eletrônica, ao mesmo passo que, notoriamente, está sendo promovida a evolução da administração eletrônica. O resultado final da pesquisa de Mahmer & Krimmer, na Áustria, apontou, em

síntese, que os políticos inibem a evolução da democracia eletrônica. Algumas razões foram claramente detectadas:

1- os políticos acreditam no sistema deliberativo – consideram-se melhor qualificados para a tomada de decisão do que o cidadão comum, formando, assim, a elite deliberativa; há um ceticismo generalizado entre aqueles políticos sobre o conceito de engajamento político do cidadão. Esse ceticismo, está, em parte, vinculado a perda de poder que a elite representativa teria no modelo da democracia eletrônica, com um engajamento cívico maior por parte dos cidadãos. Os autores chegam a referenciar que os políticos têm medo da perda do poder.

2- Essas posições os fazem acreditar que são indispensáveis. Os conceitos de democracia eletrônica estão evidenciando o enfraquecimento (no sentido de que os representantes - deputados, senadores - estão distanciando sua atuação dos interesses dos representados, isto é, do povo) da representação política e são, claramente, uma ameaça aos políticos, individualmente. Ficou evidente que os políticos daquele grupo, os mal informados e também os bem informados e especialistas em governo eletrônico estão preocupados com seu futuro político. Os autores salientam, que os resultados não podem ser generalizados, porque foram observados em um grupo muito pequeno de políticos na Áustria, mas servem de parâmetros para outros estudos.

Tratar de democracia eletrônica, como pode ser depreendido desta breve exposição sobre o tema, envolve um emaranhado de conceitos. Fica claro que o desafio maior não é a implantação das TICs, mas a implementação, que envolve um processo complexo de mudanças: das instituições e seus processos; de mentalidade e comportamento dos políticos, de acesso ao governo eletrônico e comprometimento cívico por parte dos cidadãos. Por isso, para muitos, a democracia eletrônica plena chega a ser utópica. Para atingi-la será necessário o pleno desenvolvimento do governo e a governança eletrônicos e a competência dos cidadãos.

Governança Eletrônica e Governo Eletrônico

As expressões governança eletrônica e governo eletrônico são, muitas vezes, usadas de forma intercambiada, sem que fique muito claro se tratam do mesmo conceito. Até mesmo a expressão democracia eletrônica é arrolada nessa relação, algumas vezes, sem muita precisão. Tendo ficado claro o conceito de democracia eletrônica e nas discussões sobre ela, os indícios de definições independentes para as duas expressões, buscou-se nos autores recuperados essa clareza.

Riley (2003, p.3), que foi “descoberta” nas referências de King (2006), é pesquisadora do Commonwealth Centre for e-Governance e no texto “*The Changing Role of the Citizen in the e-governance and e-democracy*”, diferencia governança de governo eletrônico. Usando a definição de Okot-Uma (2000), indica que governo eletrônico é a maneira como as instituições do setor público aplicam a tecnologia na administração pública e conduzem os negócios do governo. É o governo usando novas ferramentas para a entrega de serviços existentes. A referência de Okot-Uma foi encontrada também em alguns dos outros textos consultados.

Quanto a governança eletrônica, Riley salienta que é uma disciplina que vem crescendo dentro da área da administração pública. Ela se refere a entrega de serviços, informação e a interação com o cidadão, de forma eletrônica, resultando na formação de uma nova relação entre o cidadão e o estado. A governança eletrônica inclui a visão, as estratégias, o planejamento, o estilo de liderança e os recursos necessários para promover isso, ou seja, são as maneiras como as forças políticas e sociais são organizadas e aplicadas.

Riley (2003,p.3) complementa que a governança eletrônica inclui o conceito de democracia eletrônica, pelo princípio de que o cidadão interage com o governo, ou exerce influência no legislativo ou setor público. Ela prevê o engajamento do cidadão com o governo e as legislaturas através do uso das TICs. Ela é uma nova dinâmica que está se desenvolvendo entre os cidadãos e o governo.

Em trabalho muito recente, Torres; Pina; Acerete (2006, p. 277), “*E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government’s Relationship with Citizens*” também fazem a distinção entre governo eletrônico e governança eletrônica, de maneira similar a Riley (2003). Para eles, o termo governo eletrônico é usado como guarda-chuva, sob o qual estão inseridas todas as aplicações das TICs. Para essa definição, citam os trabalhos: das Nações Unidas em parceria com a American Society for Public Administration (UN;ASPA, 2002), para quem governo eletrônico é a utilização da Internet para a entrega de informação e serviços aos cidadãos e da Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) (2003), que trata como o uso das TICs, em particular a Internet, como uma ferramenta para se obter um melhor governo.

Os autores colocam que atualmente o conceito de governo eletrônico pode ter dois entendimentos, um restrito, que se refere a entrega de serviços online e outro mais abrangente que significa a capacidade de transformar a administração pública usando as TICs introduzindo, assim, o conceito de governança eletrônica. Governo eletrônico é um conceito que foi inspirado no comércio eletrônico. A primeira aplicação adaptada foi a dos serviços transacionais. Aliás, como se depreende de outros autores, o setor privado tem servido como *benchmarking* para o setor público no incremento de serviços. É, como já dito, uma corrida dos governos para acompanhar a agilidade e eficiência, sempre perseguidas pelas organizações competitivas e que, com isso, também pressionam os governos.

Para enfatizar o sentido da governança eletrônica, Torres; Pina; Acerete (2006, p. 278), relembram o conceito de comércio eletrônico, usando a referência de Melistiki (2000), para quem o comércio eletrônico é o uso de documentos na forma eletrônica para suportar outras funções do comércio eletrônico (como finanças, logística e processos de suprimentos), que requer troca de informações, obrigações ou moeda entre organizações e indivíduos. Essa descrição indica que o comércio eletrônico não se trata somente de negócios.

No setor público, essa versão é primeiramente associada a comunicação de mão única, ou seja, a entrega de informação de forma estática, o governo entrega sem a interação do cidadão de volta. Só mais tarde, o setor público começa a incorporar as propriedades de organização e interatividade da Internet. Com a disponibilidade da entrega de informações e serviços em maior quantidade e em tempo integral cria a expectativa de maior transparência e *accountability* do governo, maior inclusão social e empoderamento dos cidadãos para monitorar a performance governamental mais de perto. Isso também deve contribuir para manter a confiança dos cidadãos nas instituições e processos democráticos. Essa conformação é que se denomina de governança eletrônica (Torres; Pina; Acerete, 2006, p. 278).

As discussões sobre a democracia, a governança e o governo eletrônicos, levam, finalmente, às considerações sobre os Portais ou *websitess*. São eles que marcam a presença dos governos na Internet, que dão a visibilidade e são as ferramentas que possibilitam o acesso a informações, serviços e a interatividade.

Portais de Governos Eletrônicos

Os Portais, definindo de forma prática, podem ser considerados a porta de entrada para o mundo informacional e de serviços, neste caso de governo. No entanto, eles são muito mais do que um catálogo referencial estático. Com a agilidade e flexibilidade das TICs, podem ser representados como organismos vivos e, portanto, com estruturas sistêmicas e processos de comunicação circulares, que devem refletir a dinâmica flexível de governo eletrônico, contrapondo-se às estruturas burocráticas, lineares e hierárquicas.

A “entrega” de informações e serviços durante vinte e quatro horas e os sete dias da semana, além da interatividade permanente, permitem aos cidadãos a busca e uso de acordo com suas conveniências, superando as barreiras de tempo e espaço dos burocráticos balcões de atendimento fixo e de acordo com a conveniência da agência de governo. Praticamente todos os autores falam dessas características quando tratam sobre portais de governo. West (2004, p. 16), no texto “*E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes*”, salienta que essa condição de interatividade da governança eletrônica, pode incrementar a “entrega” e a responsabilidade dos governos, podendo com isso, ampliar, a longo prazo, a confiança dos cidadãos.

No entanto, padrões culturais e comportamentais não evoluem na mesma rapidez que a tecnologia. Assim, o grande desafio para integrar e disponibilizar informações e serviços a partir de um único Portal é fazer com que as diferentes equipes, das diferentes agências governamentais, interajam para padronizar as diferentes ações. Isso significa uma profunda revisão na burocracia de cada uma das agências governamentais e o compartilhamento de informações, condição que encontra grande resistência. Outro grande desafio é capacitar os cidadãos para o uso do governo eletrônico. Essas mudanças não são tão facilmente implementadas e, ao que tudo indica, demandará um longo período. Assim, West (2004, p. 16) referencia os autores Davis (1999), Margolis; Resnick (2000) e Chadwick (2001) que previram que a tecnologia da Internet não mudará em curto prazo a democracia.

Dessa forma, as avaliações de governo eletrônico são normalmente feitas sobre a relação do governo com a sociedade, a partir das análises dos Portais: pela oferta de informações e serviços e ou pelos mecanismos implantados para o envolvimento cívico e político dos cidadãos e para a transparência governamental. Os autores que são arrolados aqui, fruto da recuperação nas bases citadas, tratam o tema sob vários aspectos e parece haver uma impressão generalizada sobre o estágio inicial do governo eletrônico e essa condição é detectada em países classificados como desenvolvidos.

É preciso salientar, que os autores arrolados usam o termo *website* ou *one-stop-shop* com o mesmo sentido de Portal, mais comumente utilizado na língua portuguesa. West (2004) usa a expressão *government-services-portals*, ou simplesmente *portal*, no sentido de que ele integra os vários *websites* das várias agências governamentais. Pensando sobre os estágios de transformação de governo eletrônico, ele adotou uma categorização para medir a extensão da mudança a partir dos portais: 1- o estágio de publicidade; 2- entrega parcial de serviços; 3- estágio de portal com todos os serviços executáveis e integrados; 4- democracia interativa. A partir dessa categorização ele realizou um estudo com o objetivo de saber se houve transformação da entrega de serviços por meio dos sítios e mudança nas atitudes dos cidadãos.

Usando o método da análise regressiva, West avaliou: 1- o conteúdo de 3.550 websites governamentais, de 27 estados norte-americanos, entre 2000 e 2001; 2- os gastos desses estados com TICs nos anos de 1998, 1999 e 2000, a partir de um levantamento da National Association of State Information Resource Executives; 3- como os cidadãos vêem o governo eletrônico, a partir de um levantamento nacional de opinião realizado em 2000. Os resultados apontaram que, de maneira geral, o potencial de transformação dos governos e a participação dos cidadãos aumentou. No entanto, a maioria estava nos estágios iniciais. Ele aponta que para a transformação total é necessário: as agências reverem seus modelos enfatizando a integração, a funcionalidade para atingir a democracia e, muito importante salientar a observação dele, de que as agências governamentais precisam fazer “propaganda” dos portais e serviços em mídias de massa.

McNeal et al (2003), no artigo “*Innovating in Digital Government in the American States*”, apresentam uma avaliação dos portais dos 50 estados americanos, cujo objetivo foi entender porque alguns abraçaram governo eletrônico mais amplamente do que outros. A variável dependente primária foi o percentual de oferta de serviços aos cidadãos por meio dos portais. A segunda variável dependente foi a medida dos *websites* por um índice baseado em 12 critérios: informação de contato telefônico, endereço, publicações, bases de dados, acesso por línguas estrangeiras, políticas de privacidade, políticas de segurança, um índice, acesso a deficientes, serviços, contato por e-mail, possibilidades de busca.

Os resultados do estudo de McNeal et al (2003) indicaram que o desenvolvimento de governo eletrônico é muito mais uma questão de inovação do Estado e da política de administração, do que o atendimento a demandas dos cidadãos ou uma busca pela democracia eletrônica. Segundo eles, a implementação de governo eletrônico pode ser explicada pelas teorias de inovação que são utilizadas no setor privado. Descobriram nesse estudo, que o governo eletrônico se desenvolveu mais nos governos que já são normalmente inovadores. Que os republicanos possuem características mais inovadoras do que os democratas. Os republicanos se orientam para governos mais enxutos, se baseiam nas práticas do setor privado e são menos atentos às conseqüências do governo eletrônico para a exclusão digital, ou seja, o que interessa é a eficiência da máquina, muitas vezes pressionada pelo setor privado. Assim concluíram que a adoção do governo eletrônico é uma questão de inovação e de reforma administrativa, mais do que por uma perspectiva de atingir a democracia eletrônica.

No artigo “*The utilization of e-government service: citizen trust, innovation and acceptance factors*”, Carter; Bélanger (2005), também ressaltam que apesar de todas as vantagens do governo eletrônico, como por exemplo, o incremento da *accountability*, maior e mais eficiente acesso a informações e serviços, o sucesso e a aceitação das iniciativas de governo, dependem da disposição dos cidadãos para adoção das inovações. Com esse pressuposto, eles construíram um modelo teórico para medir a intenção de uso do governo eletrônico por cidadãos de uma determinada comunidade. Esse modelo integrou elementos do Modelo de Aceitação da Tecnologia (*Technology Acceptance Model*), desenvolvido por Davis (1989) e o modelo da Teoria da Difusão da Inovação (*Diffusion of Innovation*) de Rogers (1995), ambos utilizados no setor privado.

Carter; Bélanger (2005) usaram esse modelo numa pesquisa empírica com 106 cidadãos de uma determinada comunidade. Dos 106 questionários, 105 foram utilizados na análise. As idades variaram de 14 a 83 anos. Apesar das limitações do estudo por ser um grupo muito pequeno e sobre serviços de apenas duas agências governamentais, os autores indicam que os resultados são importantes para indicar a validade do modelo e uma direção para estudos mais abrangentes, envolvendo uma população maior e mais agências governamentais.

É importante destacar alguns resultados e observações de Carter; Belanger (2005). Eles indicam que a intenção de uso dos cidadãos cresce na medida que percebem a facilidade do uso. Dessa forma, um portal governamental deve ser de uso fácil, intuitivo. As informações devem contemplar as necessidades dos cidadãos com acesso rápido. Se um usuário tem algumas frustrações para acessar a informação que busca, decai a intenção do uso dos serviços de governo eletrônico. A idade e a competência no uso de computadores influencia muito na intenção do uso.

Com isso, os autores ressaltam que os governos devem estar atentos quanto a potencial exclusão dos benefícios dos serviços online por parte de certos cidadãos. Os governos não devem somente construir *websites* intuitivos e fáceis de usar. Eles devem elaborar material educacional e capacitar pessoas para auxiliarem as que têm dificuldades, em centros comunitários ou organizações nas comunidades para que utilizem os serviços de governo eletrônico. (Carter; Belanger, 2005, p.18). Essa afirmação dos autores leva a reconsideração sobre a importância cada vez maior dos governos locais. Assim, os trabalhos sobre governos locais ou municipais, foram reunidos e serão comentados deste ponto em diante em ordem cronológica.

Falando de reinvenção de governo local, Ho (2002) em *“Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative”*, demonstrou uma visão otimista quanto ao potencial de ampliação da democracia local. Para ele a Internet é mais do que uma tecnologia, ela é uma ferramenta poderosa para a transformação da filosofia e da organização das estruturas governamentais. Ele avalia as tendências nesse sentido contrapondo com o tradicional paradigma burocrático. Baseado na análise dos conteúdos dos *websites* das 55 maiores cidades americanas e dos resultados do levantamento feito com os *webmasters* dessas cidades, ele afirma que várias estavam se movendo para o novo paradigma. Essas cidades adotaram os *“one-stop-service centers”* – os portais -, com a idéia de centralizar e integrar todos os serviços. Com isso, havia uma perspectiva de transformação na administração pública.

No entanto, Ho concluiu que havia algumas fortes barreiras a vencer. Ele detectou a falta de cooperação entre os departamentos para o fornecimento das informações para alimentar os portais e que naquele momento, a maioria dos portais seguiam a tradicional estrutura departamental. Ele concluiu, que a Internet tem o potencial para promover a democracia local, expandir o escopo da política deliberativa e reduzir, assim, as barreiras da disseminação da informação, mas que a análise dos portais demonstrou que muitas cidades não tinham atualizado esse potencial. Se restringiam a oferta de serviços. Poucas demonstraram promover o engajamento político dos cidadãos, ou mesmo o diálogo pela via online.

Moon (2002) no texto *“The evolution of E-Government among Municipalities: rhetoric or reality?”* examinou a retórica e a realidade de governo eletrônico de governos municipais. Usando os dados do levantamento sobre governo eletrônico de 2000, conduzido pela International City/County Management Association and Public Technologies Inc., ele examinou dois fatores institucionais (tipo e tamanho de governo), que contribui para a adoção de governo eletrônico entre as municipalidades. De maneira geral, o estudo concluiu que governo eletrônico tem sido adotado por muitos municípios, mas que ainda estão no estágio inicial e não obtiveram os resultados esperados (redução de custos, downsing), que a retórica de governo eletrônico tem prometido. O estudo sugere que há algumas barreiras para o progresso do governo eletrônico municipal: financeira, técnica, capacidades pessoais, e aspectos legais (como a privacidade).

No recente e interessante artigo *“E’ the People: do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement ?”*, Scott (2006), relata uma análise feita em 2004, em 3.000 *websites* das 100 principais cidades metropolitanas dos Estados Unidos, com o objetivo de avaliar as facilidades oferecidas para o envolvimento do público local. Ele coloca que depois de mais de quinze anos do início da difusão da World Wide Web, essa questão do envolvimento do cidadão ainda gera muita controvérsia. Os seus resultados finais apontaram que dos sítios municipais avaliados, poucos apresentavam mecanismos que suportam o envolvimento dos cidadãos, de acordo com a teoria da democracia direta.

Scott (2006, p. 348), salienta que os resultados do seu estudo contrastam com os resultados de Kinder (2000), realizado em sítios de 31 cidades europeias. Em 29 cidades Kinder encontrou políticas estabelecidas de diálogo entre os cidadãos e os administradores locais. Em 24 localizou programas dirigidos a grupos tradicionalmente excluídos e 19 apresentaram serviços de democracia eletrônica com políticas de serviços dirigidos a literacia e a inclusão social. Das 31 cidades, 15% ofereciam oportunidades para o envolvimento dos cidadãos na elaboração de políticas e em muitos casos desde 1995. Scott concluiu, convidando os pesquisadores e acadêmicos a explorar e entrar no debate sobre os desafios associados com a participação eletrônica. A tecnologia oferece a oportunidade para redefinir as relações entre cidadãos e governos e tornar os cidadãos mais engajados. Citando Dutton (1999) ele coloca que o governo eletrônico pode erodir ou realizar o processo democrático, tudo depende da interação de políticas, estratégias gerenciais e cultura de responsabilidade. O debate sobre a construção de políticas para a aplicação das TICs na política e na governança precisam seriamente terem início.

O artigo de Torres; Pina; Acerete (2006) com base no conceito de governança eletrônica, como colocado acima, relata um estudo empírico sobre as iniciativas em governança eletrônica analisando o site de 35 cidades com mais de quinhentos mil habitantes de 12 países europeus, que representam em torno de oitenta por cento da população europeia. Eles analisaram os sites entre 2003 e 2004, a partir de uma lista de 133 itens, sendo que 67 referentes a serviços eletrônicos, 60 referentes à democracia eletrônica e 6 referentes a maturidade na Web (Web maturity – WM). Eles apontam que os sites refletem o estilo de governança das cidades e que são poucas, cujos sítios refletem um alto grau de desenvolvimento da democracia eletrônica. Ressaltam que as TICs oferecem um alto potencial para o desenvolvimento da

governança eletrônica, mas que o estudo demonstrou que é necessária uma reforma nas estruturas administrativas. Indicam que a classificação das cidades no estudo, serve para que as cidades se vejam nas suas posições e se comparem com outras.

Deve-se salientar, que não foram recuperados trabalhos sobre Brasil e Portugal, como proposto no objetivo. Obviamente eles existem, mas não foram localizados nessas buscas, nessas bases. Como pode ser observado, os trabalhos recuperados são europeus e americanos. O mesmo ocorreu na base LISA. Infere-se que as políticas de indexação dessas bases privilegiam o material dos países desenvolvidos. Outras fontes deverão ser consultadas no sentido de localizar material ibero-americano, como por exemplo, o Google Acadêmico e também a base Scielo brasileira.

ANÁLISE E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Deve ser lembrado, que os resultados aqui apresentados são um *continuum* de um programa de estudos do Gepindi – Infoinclusão - que tem como tema central - inclusão digital - que vai sendo considerado nas múltiplas facetas que se abrem, em sub-projetos, como este em parceria com a ÚNICA. Dessa forma, a questão colocada neste estudo tem como perspectiva a inclusão digital. A “tese” do Gepindi é de que inclusão digital e governo eletrônico estão intimamente relacionados e os portais são a interface entre governos e cidadãos, que precisam ter competências para o acesso.

É também necessário salientar, um fator que permeia as considerações sob qualquer ponto de vista que é a crescente importância da informação mediada pelas TICs, em todos os setores da vida e, em particular, na organização social. Apesar de haver, ainda, oscilações quanto à nomenclatura e natureza da nova sociedade em delineamento, a centralidade da informação é ponto pacífico, por isso mais comumente denominada de Sociedade da Informação.

Portanto, tudo é uma questão de acesso à informação. Dessa forma, pode-se analisar as considerações sobre governo eletrônico como inserido no conceito concreto e operacional da cadeia informacional, considerada pelas áreas da Documentação e da Informação:

- **conhecer as necessidades dos usuários /cidadãos** – isso está fartamente referenciado nos trabalhos analisados. Aí reside o significado da importância da retomada da comunidade, do atendimento ao cidadão no seu local de vida. É, a customização da oferta de informações e serviços aos cidadãos por meio dos portais. Isso só é possível numa comunidade. É a volta do atendimento personalizado e da interação estreita entre cidadãos e governantes. Esses conceitos difundidos no setor privado servem para as considerações sobre portais de governos eletrônicos. Nesse sentido é que pode acontecer a “ágora eletrônica”;

- **organizar a informação para ser recuperada pelo usuário/cidadão** – o sentido da organização da informação é sempre a recuperação. Assim, a organização também deve acompanhar as necessidades dos usuários/cidadãos. Como indicam Carter; Belanger (2005, p.18), os portais devem ser de fácil uso e intuitivos. No entanto, é preciso que as pessoas tenham competência informacional para o acesso e a recuperação e, além disso, usarem nas suas vidas. Essa condição está expressa no conceito da *information literacy*, cuja consideração vem se tornando um movimento mundial. Ele surgiu em 1974, no meio bibliotecário nos Estados Unidos e vem se propagando, principalmente com a definição disseminada pela American Library Association (ALA), que assim conceitua *information literacy*:

“ Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela” (ALA apud DUDZIAK, 2003, p. 26).

O movimento tornou-se tão importante, que em 1989 foi criado nos Estados Unidos o *National Fórum on Information Literacy*, mantido pela *American Library Association's Presidential Committee on Information Literacy*. O principal desafio desse fórum é a exclusão digital. Sua posição é a de que na Sociedade da Informação todas as pessoas têm direito ao acesso à informação, para melhoria da qualidade de vida. Recentemente, a UNESCO; o National Fórum on *Information literacy* (NFIL) americano e a International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), promoveram, em novembro de 2005, o colóquio sobre *information literacy* e aprendizagem ao longo da vida, na Biblioteca de Alexandria. Nesse evento, que congregou importantes instituições internacionais, envolvidas com o assunto “informação” e num local tão simbólico para o Conhecimento Universal como a Biblioteca de Alexandria, foi traçada a “Proclamação de Alexandria”, documentada nesse relatório (High-Level...,2006).

Ali estão colocadas, a competência para a informação (*information literacy*) e a aprendizagem ao longo da vida (lifelong learning) como os pilares da Sociedade da Informação. Eles são condicionantes para o

desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade. Dotam as pessoas de competências para buscar, analisar e usar informações para os seus objetivos pessoais, sociais, educacionais e de trabalho, enfim, para a inclusão social. Fazem parte dos Direitos Universais Básicos no mundo digital. Um dos tópicos considerados para a *information literacy* foi: governança, cidadania e *information literacy*. Essa consideração do acesso à informação nos meios digitais como uma questão de cidadania e um direito universal básico, também foi discutida pelo Gepindi e relatada em Silva et al (2005).

- **disseminar a informação** – aqui significa que portais e governo eletrônico devem ser amplamente divulgados. As pessoas não sabem da existência de portais e de governo eletrônico. West (2004) ressaltou essa necessidade, apontando que, de acordo com um levantamento feito pelo Hart/Teeter for the Council for Excellence in Government em 2000, somente um terço dos americanos tinham acessado portais governamentais. Nas pesquisas conduzidas em Salvador (Bahia, Brasil), pelo Gepindi, com o objetivo de saber se os responsáveis por programas de inclusão digital conhecem governo eletrônico, usam e transferem esse conhecimento para as pessoas que passam por seus processos de inclusão digital, isso é concretamente constatado. As próprias pessoas que se dizem fazendo inclusão digital, não conhecem governo eletrônico. Recentemente, a UNESCO (Uhlir, 2004) lançou diretrizes para políticas de acesso a informação pública. Nelas, chama a atenção para a exclusão digital; a importância da disseminação da informação governamental de domínio público e resalta a responsabilidade dos governos de promoverem o acesso a essa informação. Chega-se a questão da competência para acessar, saber buscar, usar, participar, completando o círculo de interatividade proposto por Maher & Krimmer (2005,p.30), reproduzido na figura 1.

- **educação de usuários/cidadãos** – como em qualquer sistema de informação, os usuários/cidadãos que não têm competência adquirida, necessitam de orientação para o uso. Assim a idéia da *information literacy* ou competência informacional, leva à consideração da *information literacy education*, ou a educação para a informação, como colocam Dudziak (2002) e Le Coadic (2004, p.112). No entanto, muitos não atingirão essa competência, nem com educação, nesse sentido é que se torna fundamental o papel da intermediação. Carter; Belanger (2005, p.18) chamaram a atenção de que os governos devem prestar atenção no potencial de exclusão dos serviços online e sugeriram a intermediação.

Finalmente, a democracia eletrônica pode ser entendida como um paradigma político, suportado pelos princípios da democracia clássica: de liberdade, igualdade, fraternidade, como o pensamento de Péricles, lembrado por King (2006). Para que ela se concretize, ou que o processo de instalação se inicie, são necessárias políticas e ações práticas que ficam no âmbito da governança eletrônica e governo eletrônico, mas não somente no sentido puro e simples da administração pública e da ciência política, mas que envolvam políticas de informação e de educação.

Na verdade, retomando a questão inicialmente proposta, a democracia eletrônica dependerá em última análise da Educação, no seu sentido mais amplo: a formação da civilidade e o incentivo à solidariedade deverão ser contempladas. Coleman (1999, p. 22) fala em educação para a cidadania democrática aliada ao ensino das TICs nas escolas. Para ele a Educação deve formar nas próximas gerações, cidadãos interativos, engajados politicamente, frente a crescente apatia política dos jovens na atualidade. Assim, a democracia eletrônica deve incorporar o reconhecimento do direito de todos ao acesso à informação. O que implica não só a educação da população para o uso nas suas necessidades básicas de vida e de participação política e responsabilidade cívica, mas dos próprios políticos. Como colocaram Mahmer & Krimmer (2005), as barreiras para se atingir a democracia eletrônica além da falta de competência dos cidadãos, está na preservação do poder pelos políticos, que a possível democracia direta os faria perder.

Cabe destacar, que a análise da democracia eletrônica entre os autores aqui arrolados, praticamente se restringiu à participação política dos cidadãos. Nenhum trabalho enfatizou - como defendido pelo Gepindi, no seu conceito de inclusão digital - a necessidade de capacitar os cidadãos para acesso a informação e serviços de governo eletrônico, para a vida cotidiana. Entende-se não ser possível considerar o sentido político, sem as necessidades básicas de vida atendidas, antes de “ser político”, o cidadão é “ser”. Aqui cabe novamente o discurso de King (2006) lembrando Péricles: ... “ a saúde, o bem estar e o desenvolvimento pessoal do cidadão resultavam num ambiente público mais saudável, mais estável e mais desenvolvido, beneficiando a comunidade como um todo”. Satisfeitas essas condições, o “ser político” tem condições de se desenvolver. Sem isso, o povo será massa de manobra.

As transformações na sociedade pelo uso das TICs e em particular a Internet são uma promessa, não uma realidade, ainda. Parece que um longo percurso será necessário para a transformação total. No entanto, apesar de lenta, em função principalmente das questões sociais, é um caminho sem volta. O desenvolvimento acelerado das TICs e a adoção pelas camadas privilegiadas das sociedades “empurram”, ou “atropelam” a sociedade como um todo para essa transformação. O setor privado exerce enorme pressão no setor público. O setor bancário é um exemplo típico de que a população precisa se sujeitar a transacionar através das TICs estando apta ou não. No entanto, o otimismo parece presente na academia como demonstra o título de Bishop (2004) “E-nthusiasm for E-governance”. Ele relata com

otimismo sobre o otimismo reinante na Australian Electronic Governance Conference, que ocorreu em Melbourne em abril de 2004. No fim do túnel: a democracia eletrônica.

AGRADECIMENTO

As autoras agradecem a oportunidade da consolidação da parceria às seguintes instituições: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal e de Nível Superior (CAPES) do Ministério da Educação do Brasil; Universidade Federal da Bahia e Universidade de Aveiro.

REFERÊNCIAS

- BISHOP, P. E-enthusiasm for e-governance; report on the Australian Electronic Governance Conference held on 14-15 April 2004 hosted by the Centre Public Policy, University of Melbourne. **Australian Journal of Public Administration**, v. 63, n. 2, pp.117-118, June 2004.
- BOHMAN, J. Expanding dialogue: The Internet, the public sphere and prospects for transnational democracy. **The Sociological Review**, v.52, n.1, pp. 131-155, 2004.
- CARTER, L.; BÉLANGER, F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. **Info Systems Journal**, n. 15, pp. 5-25, 2005.
- CHADWICK, A.; MAY, C. Interaction between states and citizens in the age of the Internet: "e-government" in the United States, Britain, and the European Union. **Governance: an International Journal of Policy, Administration and Institutions**, v. 16, n. 2, April, pp. 271-300, 2003.
- COLEMAN, S. Can the New Media Invigorate Democracy? **The Political Quarterly**. v. 70, n. 1, Jan. pp. 16-22, 1999.
- DUDZIAK, E.A. Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes, visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. In: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12, Recife, 2002. **Anais eletrônicos...** Recife: UFPE, 2002. 1 CD-ROM
- DUDZIAK, E A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003
- HIGH-Level Colloquium on *Information literacy* and Lifelong Learning, 2005. **Report of a Meeting**. Bibliotheca Alexandrina, Alexandria, Egypt: UNESCO; IFLA; NFIL, 2006
- HO, A. Tat-Kei. Reinventing local governance and the e-government initiative. **Public Administration Review**, v. 62, n. 4, July/Aug., pp. 434-444, 2002.
- KAKABADSE, A.; KAKABADSE, N. K.; KOUZMIN, A. Reinventing the democratic governance project through information technology? A growing agenda for debate. **Public Administration Review**, v. 63, n. 1, Jan., pp. 44-60, 2003.
- KINDER, T. Vote early, vote often? Tele-democracy in european cities. **Public Administration**, v. 80, n.3, Jan. 557-582, 2002.
- KING, J. Democracy in the Information Age. **Australian Journal of Public Administration**. v. 65, n. 2, Jun., pp. 16-32, 2006.
- LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- McNEAL, R. S et all. Innovating in Digital Government in the American States. **Social Science Quarterly**, v. 84, n. 1, Mar. pp. 52-70, 2003.
- MAHRER, H.; KRIMMER, R. Towards the enhancement of e-democracy: identifying the notion of the 'middleman paradox'. **Info Systems Journal**, n. 15, pp. 27-42, 2005.
- MOON, M. J. The evolution of e-government among municipalities: rethoric or reality? **Public Administration Review**, v. 62, n. 4, July/Aug., pp. 424-433, 2002.
- RILEY, C. G. **The changing role of the citizen in the e-governance & e-democracy equation**. 2003. Disponível em: <http://www.electronicgov.net/pubs/research_papers/cath/index.shtml>. Acesso em 20 set. 2006>

SCOTT, J. K. "E" the People: Do U.S. Municipal Government Web Sites Support Public Involvement? **Public Administration Review**, v. 66, n. 3, May, pp. 341-353, 2006.

Silva, H. P. et al, 2005. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, Brasília, v.34,n.1, jan./abr., pp.28-36. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=672&layout=html>>

SILVA, H.P.; SILVA, L. J.O. Inclusão digital e governo eletrônico: em busca da convergência. (Este trabalho foi aprovado e será apresentado no VII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, que ocorrerá de 19 a 22 de novembro de 2006, no Centro de Convenções Sun Valley Park Hotel, Marília, São Paulo, Brasil. O resumo está disponível em: <http://portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/papers.php?first_letter=all>

TORRES, L.; PINA, V.; ACERETE, B. E-governance developments in European Union Cities: reshaping government's relationship with citizens. **Governance: an International Journal of Policy, Administration and Institutions**, v. 19, n. 2, April, pp. 277-302, 2006.

Uhlir, P.F. **Orientaciones sobre Políticas para la elaboración y promoción de información oficial de dominio Público**. Paris, UNESCO, 2004, 50 pp., 2004. Disponível em: http://portal.unesco.org/ci/en/file_download.php/6de480e6b6219b0257b4912cdefeaea4Es-CI-2004-WS-05.doc