

VII CIFORM

INCLUSÃO DIGITAL, CIDADANIA E GOVERNO ELETRÔNICO: UM INTER-RELACIONAMENTO NECESSÁRIO

JAMILLI QUARESMA*

(jamillicristina@yahoo.com.br)

VILMA CONCEIÇÃO*

(vilma_gc@hotmail.com)

SUSANE BARROS**

(susanesb@yahoo.com.br)

JUSSARA BORGES***

(jussarab@ufba.br)

HELENA P. SILVA****

(helenaps@ufba.br)

Apresenta os resultados obtidos no estudo empírico nos bairros de Castelo Branco, Mussurunga e Narandiba em Salvador-BA, realizado com o objetivo de conhecer as ações de inclusão digital, o conhecimento e o uso das informações e serviços de governo eletrônico das organizações que trabalham com a meta da inclusão digital. O método consistiu de mapeamento e cadastramento dessas organizações, aplicação de entrevistas semi-estruturadas com os responsáveis, tratamento e análise dos dados. Foram localizadas quatro organizações, sendo uma em Castelo Branco, uma em Mussurunga e duas em Narandiba. Apesar de utilizarem alguns serviços de governo eletrônico, as organizações demonstram não ter conhecimento do conceito de governo eletrônico, nem dos portais governamentais. Por essa razão, o ensino do acesso à informações de governo eletrônico não faz parte de suas práticas de inclusão digital. Elas apresentam como visão de inclusão digital a democratização do acesso às tecnologias de comunicação e informação, mas ainda não se atentaram para o acesso a informação na Internet, como fator de cidadania.

Palavras-chaves: Inclusão digital Governo Eletrônico. Acesso à Informação. Alfabetização informacional.

* Bolsistas de Iniciação Científica PIBIC/CNPq, são alunas de graduação do curso de Biblioteconomia do ICI/UFBA; ** Graduada em Biblioteconomia, foi bolsista de Iniciação Científica e é bolsista de Apoio Técnico de Nível Superior, CNPq.); *** Mestre em Ciência da Informação pelo ICI/UFBA, Professora Assistente do ICI/UFBA.; **** Doutora em Engenharia de Produção pela UFSC, Pós-doutorada em Comunicação pela Universidade de Aveiro (Portugal), Professora Adjunta do ICI/UFBA.

JUSTIFICANDO E FUNDAMENTANDO O ESTUDO

Este texto tem a finalidade de apresentar os resultados obtidos no estudo empírico nos bairros de Castelo Branco, Mussurunga e Narandiba em Salvador-BA, realizado com o objetivo de conhecer as ações de inclusão digital, o conhecimento e o uso das informações e serviços de governo eletrônico das organizações que trabalham com a meta da inclusão digital. Eles são partes do projeto Informação de Governo Eletrônico e Inclusão Digital: estado da arte e estudo empírico na cidade de Salvador – BA (Infogov), conduzido pelo Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi), vinculado ao Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA).

O estudo se pauta na defasagem entre a expansão do governo eletrônico e o conhecimento e uso dele pelos cidadãos. Há uma crescente migração dos tradicionais e burocráticos balcões de informações e serviços públicos para os portais governamentais, numa verdadeira corrida dos governos para se adequarem às exigências da Sociedade da Informação e acompanhar o setor privado na oferta de informações e serviços na internet. No entanto, essa migração acontece sem que os cidadãos estejam preparados para tal mudança, ou mesmo conheçam as várias possibilidades e facilidades para a vida cotidiana, pela possibilidade de acessar informações e serviços públicos pela internet, já que o governo eletrônico está disponível vinte e quatro horas por dia, os sete dias da semana, de qualquer computador ligado à rede.

O governo brasileiro vem empreendendo esforços no sentido de estabelecer o governo eletrônico, traça nas suas políticas a correta vinculação com a inclusão digital (GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO, 2000), mas notoriamente essas políticas não têm conseqüências concretas, em termos de ações que levem a grande maioria das pessoas à competência necessária para reconhecer suas necessidades de informação, saber buscar na internet e usar em benefício das suas vidas e das comunidades onde estão inseridas.

Não existem, também, ações concretas, em larga escala, para formar agentes de intermediação como pontes para a cidadania eletrônica. A inclusão digital deve ter relação estreita com a promoção da cidadania eletrônica e por conseqüência com o desenvolvimento humano no século XXI. Em recente trabalho de pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil, o Comitê Gestor da

Internet no Brasil (2005) vinculou o desenvolvimento humano com a apropriação das TICs (AFONSO; SOARES, 2006, p. 27); a inclusão digital como uma questão de direitos humanos (BECHARA, 2006, p. 33) e que o desafio do governo eletrônico está em generalizar o acesso à população (SANTOS, 2006, p. 39).

Os resultados desse estudo (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2006, p. 82) apontam duas tendências importantes no que diz respeito a barreiras de uso e acesso:

“- As famílias e os lugares mais pobres têm muito menos probabilidade de possuir, usar e ter acesso a Tecnologias da Informação e Comunicação que famílias e lugares mais ricos. Tal resultado mostra que ‘fatores estruturais de não acesso’ (renda, região, escolaridade) são o grande responsável da exclusão digital.

- Existe uma separação entre a posse e o uso de Tecnologias da Informação e Comunicação. Pessoas mais jovens, por exemplo, tendem a usar Tecnologias da Informação e Comunicação mais que ter Tecnologias da Informação e Comunicação. “A renda familiar, por exemplo, está mais relacionada à posse do computador que o uso do computador.”

Ainda de acordo com esse estudo, o uso pode ser maior que a posse e as políticas de aquisição atingirão somente os de maior poder aquisitivo. Pode-se inferir também, que a posse não significa o uso com competência para o acesso e uso da informação relevante para a tomada de decisão na vida. Assim, os de maior poder aquisitivo vão ter computador e ligação a internet como afirmação da situação sócio-econômica, em muitos casos sem saber buscar e usar informação nas redes.

Com isso, o mesmo estudo sugere que programas de inclusão digital considerem “políticas alternativas de acesso - por exemplo, acesso nas escolas, postos de saúde e centros comunitários” (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2006, p. 82). É esse o entendimento do Gepindi desde o início dos trabalhos em 2003: as políticas públicas devem prever o amplo acesso à informação útil à vida, e informação de governo eletrônico como prioritária. Devem prever a promoção da competência informacional por meio de agentes, como por exemplo, as organizações do Terceiro Setor (OTSs), que geralmente estão inseridas nas comunidades cujas realidades querem mudar para melhor.

Por essas razões é que o Infogov vem procurando abordar, prioritariamente, os bairros considerados periféricos, de grande densidade populacional e/ou reconhecidamente de população em estado de carência sócio-econômica de Salvador. A idéia é demonstrar empiricamente, o que é notório: que pessoas e organizações que se preocupam com a inclusão digital, buscando minorar a exclusão social, ainda não

conhecem o governo eletrônico ou as suas representações na internet, ou seja, os portais governamentais. Elas não buscam informações úteis para a própria produtividade das organizações, menos, ainda, promovem o acesso aos seus “incluídos”. Não exercem o papel de pontes entre o governo eletrônico e a cidadania eletrônica. Isso vem sendo constatado nos bairros de Salvador já abordados.

Além das organizações ligadas ao Terceiro Setor, os próprios governos se empenham em programas de inclusão digital, no entanto parecem mais focados em oferecer acesso à tecnologia e não à promoção da competência informacional. Erhardt (2007a) em recente matéria, intitulada “*Ainda pequenas, iniciativas tentam amenizar falta de acesso a computadores*”, informou que em Salvador existem alguns programas de inclusão digital mantidos tanto pelo governo municipal quanto estadual, através dos seus órgãos, mas que, apesar de relevantes, essas iniciativas de inclusão digital recebem algumas críticas. A maior delas é que os usuários recebem o conhecimento técnico, mas não orientação sobre o potencial da tecnologia apresentada, que no entendimento do Gepindi significa acesso à informação necessária para a vida cotidiana.

Em outra matéria, “20ª em acesso à internet, inclusão digital é desafio na BA”, Erhardt (2007b) comenta a pesquisa divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em março de 2007, sobre o acesso à internet e à telefonia celular no ano de 2005 que aponta que 79% dos brasileiros não tiveram acesso à rede naquele ano. A autora ainda comenta que na Bahia, de acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílios (Pnad), 87,1% dos baianos com idade acima de 10 anos não acessaram a internet em 2005. Apenas 12,9% dos baianos com idade acima de 10 anos – 1.443.600 pessoas – tiveram acesso a essa tecnologia da informação. Sexta economia do país, a Bahia ocupa a 20ª posição entre os 27 estados brasileiros no *ranking* de acesso, ficando atrás dos estados de Pernambuco, Ceará e Rio Grande do Norte. Segundo informações da Secretaria de Ciência e Tecnologia (SECTI) do estado, ainda de acordo com Erhardt (2007b), a cidade de América Dourada, na região de Irecê, possui o maior índice de exclusão digital do país.

Essa realidade da exclusão digital se coaduna com a realidade sócio-econômica e os índices de desenvolvimento humano (IDH) do estado. Matéria do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento no Brasil (PNUD, 2006a), comentando o lançamento do Atlas do Desenvolvimento Humano da Região Metropolitana de Salvador, indica que a região, cuja área tem aproximadamente 3 mil quilômetros

quadrados, apresenta grandes disparidades sociais, comparadas às da Europa e da África.

A metrópole, em média, apresenta um IDH semelhante ao da Colômbia. A capital abriga as áreas de maior e menor desenvolvimento humano da região. Localidades nos arredores da orla sul e leste têm os mais altos IDHs da cidade, como é o caso do bairro Itaigara, com 0,971 (dados do IBGE de 2000), maior que o da Noruega, 0,965 (dados de 2004). O norte da cidade registra o pior índice, IDH 0,652, nas localidades: Zona Rural-Areia Branca, CIA Aeroporto-Ceasa, inferior à África do Sul e Guiné Equatorial que possuem IDH 0,653. (PNUD, 2006b)

Assim, também de acordo com o PNUD (2006c), Salvador reduziu a proporção de pobres na região, que caiu de 16,7% para 15,2% na década de 90, mas está longe de cumprir a meta da ONU de reduzir a pobreza, contemplada pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM)¹. Para isso precisa reduzir para pelo menos 8,35% até 2015. Entre 1991 a 2000, a porcentagem de habitantes que viviam com menos de um quarto de salário mínimo (R\$ 37,75, em valores de agosto de 2000) caiu de 16,69% para 15,21%. Cumprir a meta da ONU requer chegar a 8,35% , até 2015 (PNUD, 2006c).

As considerações sustentam o propósito de continuidade do projeto Infogov, cujo objetivo, como já colocado, é conhecer as ações de inclusão digital, o conhecimento e o uso das informações e serviços de governo eletrônico das organizações que trabalham com a meta da inclusão digital, localizadas nos bairros de Salvador.

O ESTUDO EMPÍRICO

Os bairros de Castelo Branco, Mussurunga e Narandiba fazem parte da região denominada Miolo em Salvador, cuja abordagem foi iniciada com o estudo do bairro de Cajazeiras pelo Infogov. A denominação Miolo foi dada em 1970 pelo Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano (PDDU), por estar localizada numa faixa interna entre a BR 324 e a Avenida Luiz Viana Filho, conhecida como Avenida Paralela. Corresponde a 36,74% de toda a cidade de Salvador, com uma área aproximada de 115 Km², dividida por cerca de 41 bairros e a expressiva parcela de 28,67%, da população da cidade.

¹ ODM é uma série de avanços socioeconômicos que os países da ONU se comprometeram a alcançar até 2015

A ocupação da região apesar de ter sido iniciada por programas governamentais de habitação, visando particularmente atender o funcionalismo público de baixa renda, cresceu de forma espontânea, desordenada e geométrica ao longo dos anos, por diversas invasões e outros parcelamentos informais. Vale ressaltar que o bairro de Mussurunga já apresenta uma realidade em mudança e parte da sua população já pode ser classificada como de classe média. (ANDRADE; BRANDÃO, 2006, p.100.)

Caracterização dos Bairros

Castelo Branco

Implantado na década de 70, o Loteamento Castelo Branco surgiu em homenagem ao Presidente Marechal Castelo Branco. O bairro, que foi composto em 3 etapas, dispõe de quase todos os serviços e produtos necessários à vida cotidiana: Centro de Saúde, Escolas de 1º e 2º graus, Farmácias, Lotérica, Supermercados, entre outros. É na região da 3ª Etapa que estão as instituições de cunho social e que atendem aos habitantes de todo o bairro: O Centro Social Urbano e a Colônia Lafaiete Coutinho.

Mussurunga

Fundado em 1978, é dividido em 11 setores que são classificados por letras de A a L. Inicialmente constituído como um bairro bem planejado, ao longo do tempo foi crescendo desordenadamente com o surgimento de cinco invasões envolta do bairro. No entanto, essa realidade vem mudando, por estar próximo ao aeroporto e da Linha Verde, importante corredor que leva ao litoral norte do Estado em direção a Sergipe, em linha paralela às praias do norte, vem apresentando grande desenvolvimento e urbanização, o que o transforma numa área altamente valorizada. Com isso, uma parte da população já pode ser classificada como de classe média. O bairro oferece comércio local diversificado com lojas, farmácia, açougues, feiras, tem uma agência dos correios, escolas de 1ª e 2º graus, clínicas particulares e o 13º Centro de Saúde Eduardo Bizarro Mamede.

Narandiba

O bairro Narandiba foi implantado por um projeto governamental de 1977. Narandiba é um termo composto de origem Tupi – *Naran – Dyba*, que significa “o sítio das laranjas” (DICIONÁRIO da língua portuguesa, 2007), devido a grande quantidade de pés de laranja existentes em toda a região. Ela foi selecionada porque tinha uma pré-disposição

demográfica para a implantação do Hospital Geral do Estado, dos Centros de Ensino Supletivo, Treinamento de Recursos Humanos, Centro de Recepção e Triagem de Menores. Ao longo dos anos foi sendo ampliado por diversas invasões e a formação de vários conjuntos habitacionais, que foram se transformando em novos bairros como: Doron, Cabula IV e Saboeiro, enquanto o bairro de Narandiba, propriamente dito, ficou na parte das invasões. Atualmente, quase todos os serviços e produtos necessários à vida cotidiana podem ser encontrados no bairro.

O Método

Os critérios do Infogov para a escolha das organizações estão basicamente pautados na seleção daquelas que buscam oferecer aprendizagem no uso do computador e da internet ou oferecem o uso do computador e da internet. Os passos seguidos no estudo empírico foram:

- 1- Levantamento e mapeamento das organizações que trabalham com inclusão digital nos bairros de Mussurunga, Narandiba e Castelo Branco, por meio dos *sites* do Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC), do governo federal e do Programa Identidade Digital, do governo estadual. Com esse procedimento foram localizadas um total de quatro organizações CSU- Castelo Branco, CSU-Narandiba, Club de Mães Rosa de Saron e CSU-Mussurunga.
- 2- De posse dos endereços e números de telefone, foi feito um contato inicial com as organizações, buscando agendar uma entrevista presencial;
- 3- Entrevista presencial a partir de um roteiro semi-estruturado com os responsáveis/encarregados pelos infocentros, buscando investigar questões como: visão de inclusão digital, conhecimento do programa de governo eletrônico, conhecimento do portal serviços e informações disponibilizadas, e uso do conhecimento do governo eletrônico em suas práticas de inclusão digital;
- 4- Tratamento e análise dos dados coletados nas organizações.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

As organizações localizadas em cada bairro foram:

- a) Castelo Branco – Infocentro do Programa Identidade Digital, localizado no Centro Social Urbano Castelo Branco (CSU Castelo Branco);

- b) Mussurunga – Infocentro do Programa Identidade Digital no Centro Social Urbano Mussurunga (CSU Mussurunga);
- c) Narandiba – Infocentro do Programa Identidade Digital no Centro Social Urbano Narandiba (CSU Narandiba) e o Clube de Mães Rosa de Saron.

Para preservar a privacidade das organizações, optou-se por não identificar as suas falas. A partir desse ponto, elas serão identificadas pela sigla ORG (organização). O quadro 1 traz a caracterização de cada uma delas.

Quadro 1: Caracterização das organizações pesquisadas:

	ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG 4
Natureza jurídica	Pública	Pública	Pública	ONG
Captação de recursos	Recursos Públicos	Recursos Públicos	Recursos Públicos	Recursos Privados e Doações
Público Alvo	Cidadão de baixa renda	Cidadão de baixa renda	Cidadão de baixa renda	Todo tipo de público que esteja se inserindo no mercado de trabalho, especialmente os mais carentes
Áreas de atuação, além de inclusão digital	Depende das demandas da comunidade Ex: projeto banco de sangue para a comunidade	Cultura e cidadania	Serviços essenciais para a comunidade	Cursos de telemarketing, recepcionista, telefonista. E na área de reforço escolar

Três das quatro organizações (ORG 1, ORG 2, ORG 3) estão vinculadas à administração pública, ou seja, recebem recursos do governo através da Secretária de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI) para trabalharem na área de inclusão digital. Essas três organizações funcionam como um espaço bem estruturado com equipamentos de informática, mobiliário adequado e banda larga, contando com a presença de monitores. A ORG 4 é uma ONG, que trabalha com recursos próprios (dos cursos que oferece) e não tem acesso à internet.

Quanto ao público alvo, todas atuam com o cidadão de baixa renda, caracterizado pela situação de exclusão social. Considerando as condições sócio-econômicas dos bairros pesquisados, todas as organizações atuam em outras áreas, visando as demandas locais, através da oferta de conteúdos específicos, como moradia, saúde e empregos, além de desenvolverem atividades voltadas para cultura e cidadania (ORGs 1, 2 e 3), enquanto a ORG 4 trata de preparar seu público para o mercado de

trabalho, não contemplando conteúdos para além da qualificação para o mercado. O quadro 2 demonstra a visão das organizações sobre inclusão digital.

Quadro 2: Visão de Inclusão Digital

	ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG 4
Você entende que a organização está fazendo inclusão digital?	Sim	Sim	Sim	Sim
O que esta organização entende como inclusão digital?	Democratizar o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação, para o mercado de trabalho	Ensinar a usar o computador e suas ferramentas (editor de texto, planilha eletrônica, acesso à internet, etc.), acesso à tecnologia, acesso à internet	Inserir pessoas que não possuem conhecimento e condições financeiras, facilitando o acesso e meios para os menos favorecidos terem acesso à informática; ter acesso ao trabalho.	O conhecimento em informática é essencial para o mercado de trabalho. A inclusão digital traz oportunidades de abrir novos caminhos
Quais as ações dessa organização para a promoção da inclusão digital?	Informática básica Oficinas Banco sangue Informática básica para idosos.	Oficina de Inclusão Digital Informática básica Orientação ao usuári ,Oficinas propostas pelo Grupo de Mobilização Social	Pesquisas escolares Cadastro de CPF Informações do INSS Declaração dói imposto de renda Dados de contracheque, Inscrição em concursos	Windows Office Digitação e informática básica

Todas as organizações consideram que estão fazendo inclusão digital. Quanto ao que cada uma delas entendia sobre inclusão digital, as respostas foram diversificadas.

Nas ORG 1, ORG 2 e ORG 3 apesar de fazerem parte do mesmo programa, os responsáveis têm entendimentos diferentes. Enquanto o responsável pela ORG 2 apresenta um entendimento um pouco mais amplo “*Entendo por inclusão digital o acesso a Internet, orientar quanto aos conteúdos disponíveis e oferecer as ferramentas básicas*”, citando a expressão “conteúdos”, o responsável pela ORG 3 expressa seu entendimento da seguinte forma “*Acho que está relacionada com acesso a Internet, o uso das ferramentas: Word, Excel... para inserir as pessoas no mercado do trabalho*”, não contemplando os conteúdos disponíveis em rede e restringindo a inclusão para o âmbito do mercado de trabalho.

Todavia, mesmo com essa diversificação no entendimento do conceito de inclusão digital nas ORG 1 e ORG 2, um aspecto parece positivo: essas organizações procuram utilizar o acesso à tecnologia para resolver alguns problemas da comunidade, levando o indivíduo a reconhecer as dificuldades e assim propor soluções.

Pode-se perceber que na ORG 4, a visão de inclusão digital restringe-se à aprendizagem do computador e suas ferramentas, como um importante instrumento para o ingresso no mercado de trabalho. Porém esse tipo de prática é insuficiente para a inclusão digital e o desenvolvimento da cidadania, porque não vislumbra o acesso e uso da informação, condições básicas para a inserção social, de acordo com o conceito defendido aqui.

Um elemento de grande influência nas práticas de inclusão digital é a presença do monitor, que tem um papel fundamental na mediação da alfabetização digital. Portanto, a formação desses monitores e seu grau de escolaridade influenciam na capacidade de promover habilidades para o uso de informações relevantes na internet. O quadro 3 retrata a situação encontrada.

Quadro 3: O papel dos monitores

	ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG4
Como é formada a equipe	1 gestor 2 monitores 2 voluntários de Grupo de Mobilização Social (GMS)	1 gestor 2 monitores	1 gestor 2 monitores 5 voluntários	1 presidente 2 voluntários
Qual grau de escolaridade do Gestor?	Curso superior	Não sabe	Superior completo em Fisioterapia	Superior incompleto
Qual a escolaridade dos colaboradores (monitores)?	Não respondeu	2º grau completo Superior completo	Voluntários -2º grau completo Superior completo	Superior incompleto
Qual o papel dos monitores ou instrutores?	Ensinar a usar o computador e suas ferramentas, ensinar a localizar informações na internet e promover o uso das informações.	Capacitar o usuário, incluir digitalmente.	Passar informação sobre o programa para que ele tenha sucesso na comunidade	A orientadora oferece ajuda profissional e psicológica

Pode-se verificar que nas ORG 1, ORG 2 e ORG 3 os monitores fazem parte do programa Identidade Digital, que vem se desenvolvendo em toda Bahia. Eles recebem cursos de capacitação que contemplam aspectos administrativos, técnicos e sociais (IMPORTÂNCIA da formação, 2006). Esses monitores desenvolvem funções de intermediários de inclusão digital e social: auxiliar nas pesquisas escolares, ministrar oficinas de noções básicas de computador e coordenar o acesso à internet e aos computadores.

Foi possível observar no contato com os entrevistados a forte participação dos monitores das ORG 1 e ORG 2 junto aos usuários, em prol do desenvolvimento e aprendizado dos mesmos nos infocentros. Esses intermediadores desenvolvem atividades dinâmicas com os alunos através da identificação de problemas presentes na comunidade e buscam despertar o senso crítico e a conscientização com relação aos problemas presentes na comunidade em que vivem, através de grupos de discussão e de palestras. Utilizam temas relevantes ao contexto do infocentro, como aborto, desemprego, drogas, violência, entre outros.

Diferente do que ocorre na ORG 3, na qual o monitor se preocupa principalmente com a ordem quanto a utilização do tempo de acesso e para que os usuários não acessem sites pornográficos. Sua participação quanto a questões relevantes para a comunidade restringe-se à criação de currículos, envio de currículos para empresas via internet, criação de slide para apresentação de trabalhos dos estudantes em sala de aula e pesquisas escolares.

Da mesma forma, os monitores da ORG 4, por não dispor de internet, tendem a capacitar seus usuários apenas para aprendizagem do computador, não contemplando outros aspectos sociais, econômicos e de cidadania. Não foi possível identificar nenhum curso de capacitação específico com temas que incluam a inclusão digital. Eles tinham somente o curso básico de informática.

Quadro 4: Relação entre inclusão digital e governo eletrônico

	ORG 1	ORG 2	ORG 3	ORG4
Conhecimento sobre o que é Governo Eletrônico	Não	Não	Não	Não
Conhecimento do Portal do Governo Federal Brasileiro	Não	Não	Não	Não
Conhecimento dos tipos de informações disponíveis no Portal	Não	Não	Não	Não
Utilização do portal como exercício de acesso à informação nas práticas de inclusão digital	Não	Não	Não	Não

Com relação ao Governo Eletrônico os responsáveis demonstraram não saber o que significava e não conhecem o termo e/ou conceito de governo eletrônico, como pode ser percebido na resposta obtida com o entrevistado da ORG 3 *“Eu não conheço e nunca ouvi falar de governo eletrônico mas deve ter algo a ver com as novas tecnologias”*.

Já quanto ao conhecimento do Portal do Governo Federal como uma reunião de serviços disponibilizados e agrupados em meio eletrônico, possibilitando que num único endereço o usuário possa encontrar várias opções que atendam suas necessidades e expectativas, os resultados foram negativos. As organizações não conhecem o Portal do

governo como fonte de informação e serviços dirigidos ao cidadão. Embora as ORG 1, ORG 2 e ORG 3 sejam infocentros do Programa Identidade Digital, que tem entre seus objetivos levar ações de governo eletrônico aos cidadãos, e efetivamente os monitores utilizem alguns serviços ou informações, como Receita, Secretaria da Educação, Previdência e Bolsa Família, os portais governamentais são desconhecidos, prevalecendo o uso fragmentado de alguns serviços.

Também se verificou que esses infocentros divulgam alguns serviços governamentais através de cartazes, além de disponibilizar outras informações como sites de agências de emprego e também inscrições para concursos públicos. Entretanto, os portais são desconhecidos. Como ressalta o responsável pela ORG 1 *“Esse termo é desconhecido, mas divulgamos os serviços oferecidos pelo governo”*. Portanto, pode-se inferir que não há um ensino dos serviços e informações de governo eletrônico, nem dos portais.

Essas organizações justificam seu desconhecimento pelo fato de que falta divulgação do programa pelo governo, *“O governo não passa informações o suficiente, deveria ser mais divulgado em revista, jornais, não há preocupação das autoridades quanto a isso”* (ORG 3).

Se não conhecem os portais de governo eletrônico federal e estadual, de fato não poderiam saber quais tipos de informações estão disponíveis. Dessa maneira demonstra-se que as práticas inclusivas do acesso à informação de governo eletrônico ainda não têm sido consideradas nas práticas de inclusão digital das organizações pesquisadas. A existência do governo eletrônico está diretamente ligada a sua relação com o cidadão: de acordo Borges (2005) *“Se a população não o conhece, não o utiliza ou não percebe valor em seus serviços, o programa perde a razão de ser”*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No cenário atual da Sociedade do Conhecimento, é indicado que o indivíduo seja levado a desenvolver o pensamento crítico em relação ao que lhe é apresentado, analisando a relevância de informações para atender suas necessidades específicas. O que vai ao encontro das considerações da alfabetização digital.

Nesse contexto, os infocentros são de fundamental importância para a consolidação da inclusão digital e a inserção dos indivíduos na Sociedade do Conhecimento. São importantes, também, para o estabelecimento do programa Governo

Eletrônico, porque podem promovê-lo pelo acesso às informações e serviços públicos através da internet.

Nesse contexto é crucial a participação dos monitores para a inclusão digital. São os monitores que estabelecem a ponte entre as necessidades da comunidade e as possibilidades da tecnologia. Para tanto, sua interação com a comunidade atrelada a sua capacidade de educação para o uso da informação é indispensável.

Na pesquisa realizada, no entanto, observou-se que embora alguns monitores atuem na perspectiva do uso da tecnologia para resolução de problemas da comunidade, utilizando-se em alguns casos dos serviços e informações disponibilizados pelos poderes públicos, o conceito e os portais de governo eletrônico não estão presentes na sua prática.

Assim, informações relevantes para o exercício da cidadania ainda estão distantes do público alvo o que dificulta a implantação dos programas de governo eletrônico constituindo-se num obstáculo para a formação de uma sociedade da Informação e baseada na igualdade social.

REFERÊNCIAS

AFONSO, Carlos; SOARES, Luiz Fernando G. DESENVOLVIMENTO HUMANO E A APROPRIAÇÃO DAS TICs. In: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2005. **Pesquisa Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) Domicílios – IPSOS, agosto/setembro 2005, p. 27.** Disponível em: <<http://www.nic.br/indicadores/usuarios/index.htm>> Acesso em: 3 fev. 2006

ANDRADE, Adriano Bittencurt; BRANDÃO, Paulo R. Baqueiro. Geografia de Salvador. EDUFBA: salvador, 2006. p.100.

BECHARA, Marcelo. A INCLUSÃO DIGITAL À LUZ DOS DIREITOS HUMANOS. In: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2005. **Pesquisa Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) Domicílios – IPSOS, agosto/setembro 2005, p. 33.** Disponível em: <<http://www.nic.br/indicadores/usuarios/index.htm>> Acesso em: 3 fev. 2006

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

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

DICIONÁRIO da língua portuguesa. Lisboa: Priberam Informática, 1998. Disponível em:<http://www.priberam.pt/dlpo/definir_resultados.aspx>. Acesso em: 23 abr. 2007.

ERHARDT, M. Ainda pequenas, iniciativas tentam amenizar falta de acesso a computadores. **A Tarde**, Salvador, 11 abr. 2007a. Disponível em:

<<http://www3.atarde.com.br/economia/interna.jsp?xsl=noticia.xml&xml=NOTICIA/2007/04/11/1068769.xml>>. Acesso em: 5 maio 2007.

ERHARDT, M. 20ª em acesso à internet, inclusão digital é desafio na BA. **A Tarde**, Salvador, 11 abr. 2007b. Disponível em:

<<http://www3.atarde.com.br/economia/interna.jsp?xsl=noticia.xml&xml=NOTICIA/2007/04/11/1068768.xml>>. Acesso em: 5 maio 2007

GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO. **Proposta de política de governo eletrônico para o poder executivo federal**. Brasília, 2000. Disponível em: <http://governoeletronico.e.gov.br>. Acesso em: 27 abr. 2007.

A IMPORTÂNCIA da formação. **AREDE**. São Paulo, p. 4, 2006.

INFORMAÇÃO para combater a pobreza. **AREDE**. Bahia, p.7, jun. 2006.

PNUD. Grande Salvador tem IDH de Europa e África. Salvador, 27/12/2006a. Disponível em: http://www.pnud.org.br/pobreza_desigualdade/reportagens/index.php?id01=2497&lay=pde
Acesso em: 10 de abril de 2007

PNUD. Grande Salvador: na capital, o pior e melhor. Salvador, 28/12/2006b. Disponível em: http://www.pnud.org.br/pobreza_desigualdade/reportagens/index.php?id01=2495&lay=pde
Acesso em: 10 de abril de 2007

PNUD. Grande Salvador está longe de meta da ONU. Salvador, 28/12/2006c.

Disponível em:

http://www.pnud.org.br/pobreza_desigualdade/reportagens/index.php?id01=2499&lay=pde
Acesso em: 10 de abril de 2007

SILVA, H. P. ; BORGES, J. ; RIBEIRO, A. P. S. ; SAMPAIO, E. C. S. . Informação de governo eletrônico em práticas de inclusão digital. In: VII ENANCIB, 2006, Marília. **Comunicações**, 2006. Disponível em: < portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewabstract.php?id=268>

SANTOS, Rogério Santanna dos. O desafio do governo eletrônico é generalizar o acesso à população. In: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2005. **Pesquisa Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) Domicílios – IPSOS**, agosto/setembro 2005, p. 39. Disponível em: <<http://www.nic.br/indicadores/usuarios/index.htm>> Acesso em: 3 fev. 2006