

# GOVERNO ELETRÔNICO, INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO\*

artigo de revisão

Rodrigo Moreira Garcia\*\*

## RESUMO

Em diversos países, a preocupação com o acesso à informação vem estando cada vez mais presente. Neste sentido, a utilização pelos governos das tecnologias da informação e comunicação na prestação de serviços e informações à sociedade, constitui o que se convencionou chamar de e-governo (ou governo eletrônico). No Brasil, diversas iniciativas de e-governo são observadas em vários níveis de desenvolvimento. Este trabalho tem como base uma breve revisão sobre o conceito de Governo Eletrônico (e-governo) sobretudo na prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web através ou a partir de órgãos públicos. Porém, embora muitas destas iniciativas de governo eletrônico estejam em estágio avançado, a sua potencialidade não poderá ser atingida sem ampliar o alcance da competência informacional e digital junto à sociedade.

## Palavras-chave

E-GOVERNO  
GOVERNO ELETRÔNICO  
COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO  
ALFABETIZAÇÃO DIGITAL  
INFORMAÇÃO PÚBLICA

\* Trabalho apresentado a disciplina Aspectos Jurídicos e Éticos da Informação Digital ministrada pelo Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Juan Carlos Fernández Molina ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da FFC – UNESP, Campus de Marília, no 1<sup>o</sup> semestre de 2005.

\*\* Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências – UNESP.

E-mail: nirvanoasisu2@yahoo.com.br

## I INTRODUÇÃO

Uma das grandes contribuições que as tecnologias da informação e comunicação podem oferecer no relacionamento entre o governo e a população é (teoricamente) uma administração pública mais transparente e eficaz para a prestação de serviços, sobretudo os serviços de informação. A administração pública vem seguindo o exemplo do setor privado e se beneficia do enorme potencial das novas tecnologias para melhorar sua eficácia. Não só melhorando o funcionamento interno das instituições públicas, como também o relacionamento entre as diferentes administrações e a interação com os cidadãos e empresas (FERNÁNDEZ MOLINA, 2005). Conforme aponta Castells (2003, p.119),

sem dúvida, informação e conhecimentos sempre foram elementos cruciais no

crescimento da economia, e a evolução da tecnologia determinou em grande parte a capacidade produtiva da sociedade e os padrões de vida, bem como formas sociais de organização econômica.

Assim, segundo o Livro Verde (no qual é apresentado o programa nacional para a **Sociedade da Informação**)<sup>1</sup>, a missão de documentos (declarações, certidões), e demais prestações de serviços públicos de informação, além do acompanhamento das ações do governo e a condução dos negócios públicos em diversas instâncias, entre

<sup>1</sup> A Sociedade da Informação está baseada em tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a distribuição da informação por meios eletrônicos, como rádio, televisão, telefone e computadores, entre outros. Essas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas em seus contextos sociais, econômicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global: a Sociedade da Informação (SOCINFO). Disponível em: <<http://www.socinfo.org.br/sobre/sociedade.htm>>. Acesso em: 29 ago. 2004.

outras possibilidades, são exemplos do uso das tecnologias de informação e comunicação pela administração pública. A atual tecnologia permite também que a própria gestão do governo, como a coordenação, planejamento, execução e controle de ações, assim como a transação deste com o setor privado, seja amplamente aperfeiçoada. Tais possibilidades como a de acesso a serviços, e maior participação nas decisões e acompanhamento dos atos governamentais por parte dos cidadãos, necessariamente impõe a adoção de meios digitais por parte de todas as instâncias governamentais, através do emprego das tecnologias de informação e comunicação “[...] em benefício da eficácia, responsividade, transparência e governança” (TAKAHASHI, 2000, p.8).

As iniciativas do governo brasileiro, no sentido de tornar efetivo o uso das tecnologias de informação e comunicação, deu-se em 1995 quando a Internet no Brasil é estruturada e sai do restrito âmbito acadêmico e é liberada para fins comerciais. Pretendia-se com isso disponibilizar serviços de informações para os cidadãos, empresas, consumidores, prestadores de serviços, etc, compondo o que atualmente se define como e-governo (ou governo eletrônico).

Este artigo tem como base uma breve revisão sobre o conceito de Governo Eletrônico (e-governo), sobretudo na prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web através ou a partir de órgãos públicos, ressaltando que para que o mais diversos serviços de informação que vêm sendo oferecidos sejam utilizados de forma ampla, há a necessidade das pessoas serem preparadas para lidarem com a crescente quantidade de informação em meio digital.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOVERNO)

Inicialmente, algumas definições e idéias serão aqui apresentadas para que a noção de governo eletrônico seja entendida. Em seguida são apresentadas as principais iniciativas de governo eletrônico no âmbito brasileiro.

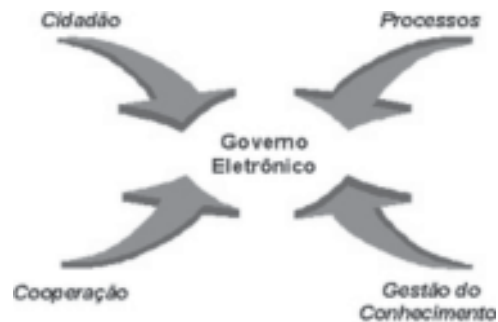
A definição do que vem a ser governo eletrônico é ainda muito imprecisa e confusa “[...] sobretudo pelo caráter extremamente abrangente de seu emprego” (PARREIRAS; CARDOSO; PARREIRAS, 2004, p.3). Ou seja, um dos problemas que dificultam uma definição mais

precisa, é justamente a dificuldade de estabelecer os contornos teóricos do tema e suas principais correntes. Conforme Marcondes e Jardim (2003),

Uma questão inicial na abordagem de experiências de governo eletrônico refere-se aos contornos teóricos da noção que norteia tais iniciativas. A noção de governo eletrônico é muito abrangente e ainda carece de maior aprofundamento teórico e pesquisas no campo da Ciência da Informação. Trata-se de um construto que deriva inicialmente de políticas públicas, desenvolvidas sobretudo em países anglo-saxônicos.

Porém, apesar desta dificuldade, autores como Zweers e Planqué (2001) dizem que Governo Eletrônico é um conceito emergente e que objetiva fornecer ou disponibilizar informações, serviços e produtos, através de meio eletrônico/digital, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os envolvidos com a esfera pública.

Lenk e Traunmüller (2001) apontam quatro perspectivas que podem ser vislumbradas sobre Governo Eletrônico, conforme a figura que se segue:



**Figura 1:** As quatro perspectivas de Governo Eletrônico segundo Lenk e Traunmüller (2001).

Fonte: FGV (2005).

Onde:

1. **Perspectiva do Cidadão** – visa oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
2. **Perspectiva de Processos** – visa repensar o *modus-operandi* dos processos produtivos ora existentes no Governo, em suas várias esferas, tais como, por exemplo, os processos jurídico-legislativos;
3. **Perspectiva da Cooperação** – visa integrar os vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações privadas e não-

governamentais, de modo que o processo decisório possa ser agilizado, sem perda de qualidade, assim como evitando a fragmentação, as redundâncias etc, hoje existentes nas relações entre esses vários atores;

4. **Perspectiva da Gestão do Conhecimento** – visa permitir ao Governo, em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento tanto gerado quanto acumulado por seus vários órgãos.

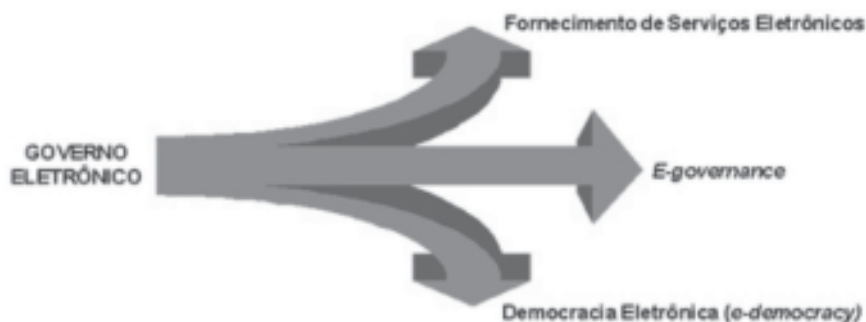
A idéia de Governo Eletrônico também pode ser entendida, conforme Perri (2001) como:

1. **Fornecimento de Serviços Eletrônicos** – Atualmente, a maior parte dos esforços, recursos e atenção política devotados a Governo Eletrônico se concentram nessa área. Essa área envolve o fornecimento de serviços

de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as tecnologias da informação e comunicação como propiciadoras para tal.

2. **Democracia Eletrônica** (*e-democracy*) – Legislaturas, como as da Escócia e País de Gales, estão usando sistemas de votação eletrônica nos seus Parlamentos Locais, assim como há no mundo experiências piloto de consulta on-line aos cidadãos.
3. **Governança Eletrônica** (*e-governance*) – essa é a área menos estudada de Governo Eletrônico. Ela incluiria, entre outras atividades, todo o suporte digital para elaboração de políticas públicas; tomada de decisões; *public choices* e *workgroup* entre os vários gestores públicos de diferentes escalões.

Conforme segue a Figura 2:



**Figura 2:** O Governo Eletrônico segundo Perri (2001).  
Fonte: FGV (2005).

Diversas são as definições sobre Governo Eletrônico, no entanto é importante ressaltar que a expressão Governo Eletrônico, conforme Nogueira (2000),

deve ser vista com alguma cautela, pois reduz o governar ao campo estrito da prestação de serviços, deixando de lado sua dimensão mais propriamente política, referente ao dirigir e ao articular, com vistas a fixar diretrizes de ação para a coletividade, reforçar seus laços internos e sua convivência.

Assim para o entendimento do que vem a ser governo eletrônico pode-se entender que é a capacidade de disponibilizar serviços (sobretudo de informação) aos cidadãos, juntamente com a

dinamização dos processos governamentais (jurídico-legislativos, de políticas públicas, etc) de forma integrada (interoperável), ou seja, envolvendo todas as instâncias governamentais, privadas ou não-governamentais, através das modernas tecnologias de informação e comunicação, objetivando a integração, transparência, governabilidade e a democracia.

De acordo com Fernandes (2001, p.3), “O desenvolvimento do e-governo passa, geralmente, por quatro estágios [...]” a saber:

- O **primeiro** consiste na criação de *sites* para a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos diversos níveis de governo. Eventualmente, esses *sites* são

reunidos em um portal que, neste estágio, consiste apenas em uma espécie de catálogo de endereços dos vários órgãos do governo.

- No **segundo** estágio, estes *sites* passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas ou outros órgãos. A comunicação neste caso torna-se uma via de mão dupla. O contribuinte pode enviar sua declaração de imposto de renda ou informar uma mudança de endereço; são criados endereços eletrônicos para receber reclamações ou sugestões nas diversas repartições; firmas se cadastram eletronicamente para o fornecimento de certos serviços; dados são transferidos, usando a Internet, de um departamento ou de uma prefeitura ou de uma unidade hospitalar, por exemplo, para um órgão central, e assim por diante.
- Na **terceira** etapa de implantação do *e-governo*, as transações se tornam ainda mais complexas. Neste estágio, são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis. São realizadas operações como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compras de materiais, etc. Em outras palavras, além de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários atrás do balcão são agora realizados usando uma plataforma de rede e uma interface direta e imediata com o cidadão ou empresa.
- Estas modificações tornam-se ainda mais complexas e radicais no **quarto** estágio de implantação do *e-governo*. Nele, é desenvolvido um tipo de portal que não é mais um simples índice de *sites* do governo com centenas de endereços, mas um lugar de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Neste estágio, o serviço é disponibilizado por funções ou temas, e não segundo a divisão real do governo em ministérios, departamentos, etc.

Para se atingir este patamar de desenvolvimento de governo eletrônico, no entanto, deverá exigir uma intensa integração entre os diversos órgãos e repartições do governo, por intermédio de uma estrutura de Intranet governamental segura. Em outras palavras,

[...] num estágio avançado do *e-governo*, automação de atividades e racionalização dos procedimentos implicam transformações radicais dos processos de trabalho, e não apenas agilização destes processos. O desenvolvimento da interoperabilidade entre os vários órgãos da administração pública, enfim, torna premente uma verdadeira reforma administrativa do Estado. E não é possível levar esta tarefa a cabo sem um intenso programa de treinamento e reciclagem de todos os funcionários públicos (FERNANDES, 2001, p. 4).

Ao que tudo indica, este estágio avançado de governo eletrônico depende muito mais do que a disponibilidade de ferramentas tecnológicas (hardware e software), isto é, o desenvolvimento de um governo eletrônico realmente funcional dependerá, sobretudo, do desenvolvimento de competências informacionais em todos os indivíduos (cidadãos, servidores, etc).

Existe atualmente no Brasil três importantes conjunto de iniciativas que exprimem as idéias de implantação de governo eletrônico no país:

- Programa **Sociedade da Informação** (<http://www.socinfo.org.br/>) - É fruto dos esforços do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. O programa, que é coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, foi instituído por um decreto-lei em dezembro de 1999 e seu detalhamento foi confiado a um grupo de implantação, composto por representantes do governo, setor privado, comunidade acadêmica e terceiro setor.
- O conjunto de medidas conhecido como **Brasil Transparente** (<http://www.brasiltransparente.gov.br/>) - voltado para o aumento da eficiência da gestão dos recursos públicos e o combate à corrupção e ao desperdício, com ênfase na prestação de contas eletrônica e no controle social direto, que deverá se beneficiar das possibilidades de interação oferecidas pela Internet.
- E o projeto de governo **Br@sil.gov** (<http://www.governoeletronico.gov.br/>) - que estabelece os princípios gerais que devem nortear as políticas federais de desenvolvimento do *e-governo* no país. Sendo eles: a universalização dos serviços, o aumento da prestação de informações, a implantação de uma estrutura avançada e a ampliação da competitividade e da produtividade.

Estes programas compartilham alguns objetivos comuns e são complementares entre si. Ainda no âmbito federal, algumas das iniciativas que se destacam são, segundo Fernandes (2001):

- **Rede Governo** (<http://www.redegoverno.gov.br/>) - oferece conexões diretas a mais de 641 páginas de serviços e 3.683 *sites* de informações, distribuídos em 31 grandes grupos temáticos. Dispõe ainda de ferramentas de pesquisa em assuntos variados da administração pública.
- **Imposto de Renda** (<http://www.receita.fazenda.gov.br/>) - já desde 1995, o imposto de renda pode ser entregue via transmissão de dados, e, desde 1997, via Internet. Em 2000, mais de 10,1 milhões de declarações foram enviadas pela Internet, ou seja, pouco mais de 80% dos cerca de 12 milhões de contribuintes enviaram seus dados pela rede. Já em 2006 este número subiu para 21,6 milhões, aproximadamente, representando 98,2% de declarações entregues por meio eletrônico de um total de 22 milhões de declarações do IRPF entregues.

Além dessas, informações jurídico-legislativas (Leis, jurisprudências, etc) podem ser acessadas via Web através de diversos sites governamentais como: **Superior Tribunal de Justiça** ([www.stj.gov.br](http://www.stj.gov.br)); **Tribunal Superior do Trabalho** ([www.tst.gov.br](http://www.tst.gov.br)); **Supremo Tribunal Federal** ([www.stf.gov.br](http://www.stf.gov.br)); **Site da Presidência da República** ([www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)); **Site do Senado** ([www.senado.gov.br](http://www.senado.gov.br)), além do **Diário Oficial da União** ([www.in.gov.br](http://www.in.gov.br)), etc.

Do que diz respeito aos municípios, muitos (sobretudo as capitais e as regiões metropolitanas) prestam algum tipo de serviço e informações à população. Destacam-se capitais como **São Paulo** (<http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/index.php>); **Porto Alegre** (<http://www.portoalegre.rs.gov.br/>); **Rio de Janeiro** (<http://www.rio.rj.gov.br/>); etc.

Segundo Fernandes (2001 p. 18),

Na verdade, o grande problema, a nível municipal, é as pequenas localidades. Uma boa parte dos 5507 municípios brasileiros ainda não dispõem sequer de sistemas administrativos informatizados, apesar do grande esforço do governo federal e de outras instituições para acelerar a modernização da gestão municipal. Esta

questão é crucial, considerando a importância do nível local na alfabetização digital dos cidadãos. Sem o desenvolvimento de uma cultura local favorável à absorção das novas tecnologias da informação e sem a criação de postos locais de acesso à rede, muitos habitantes de pequenos municípios estarão simplesmente alijados da chamada Nova Economia, sem falar no considerável prejuízo ao exercício pleno da cidadania.

No que se refere aos estados há também uma grande variedade de graus no desenvolvimento dos sites e da prestação de serviços e informações. Destacam-se: **São Paulo** (<http://www.saopaulo.sp.gov.br/home/index.htm>); **Minas Gerais** (<http://www.mg.gov.br/>); **Paraná** (<http://www.pr.gov.br/>); **Santa Catarina** (<http://www.sc.gov.br/>); **Rio Grande do Sul** (<http://www.estado.rs.gov.br/welcome.php>); **Bahia** (<http://www.bahia.ba.gov.br/>); **Rio de Janeiro** (<http://www.governo.rj.gov.br/>).

Informações jurídico-legislativas referente aos estados também podem ser encontradas em diversos sites a exemplo pode-se citar: **Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo** (<http://www.tj.sp.gov.br/>); **Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais** (<http://www.tjmg.gov.br/>); **Tribunal Regional Federal 3ª Região - São Paulo** (<http://www.trf3.gov.br/>); **Tribunal Regional do Trabalho 2ª Região - São Paulo** (<http://www.trt02.gov.br/index2.htm>); **Tribunal de Alçada de São Paulo** (<http://www.ptac.sp.gov.br/> e <http://www.stac.sp.gov.br/>); etc, além dos Diários Oficiais dos Estados como o do estado de **São Paulo** (<http://www.imprensaoficial.com.br/>).

É importante ressaltar que, descrever nos estreitos limites deste artigo tudo o que já existe em termos de e-governo seria impossível, levando em conta a enorme quantidade e diversidade de órgãos, fundações, universidades públicas, autarquias, empresas públicas, entre outras unidades da administração pública direta ou indireta. No entanto, ao usuário navegar entre estes ou realizar buscas na Rede, de endereços que contenham **‘.gov’**, encontrará *links* para outros *sites* com informações e serviços dos mais diversos.

Os programas de governo eletrônico são um grande passo para disponibilizar informações e serviços de informação para a sociedade atual a qual se denominou chamar-se de “Sociedade da

Informação”, e as iniciativas de governo eletrônico no Brasil, sobretudo dos governos federal e estaduais encontram-se em expansão com a aplicação das tecnologias de informação e comunicação na administração pública e em diferentes estágios de desenvolvimento, porém como destaca Fernandes (2001, p.1),

Grandes dificuldades [...] persistem. É o caso do desafio da ampliação do acesso da população, inclusive de baixa renda, à Internet no país. Há, ainda, a questão da baixa interoperabilidade<sup>2</sup> entre os diversos órgãos da administração pública, o que dificulta se atingir estágios mais avançados de e-governo, cuja superação depende de investimentos consideráveis na modernização administrativa da União, estados e municípios.

Porém, existe ainda um dos problemas centrais atualmente discutido “[...] a alfabetização digital da população, sem a qual a infoexclusão virá somente reforçar as demais graves desigualdades da sociedade brasileira” (FERNANDEZ, 2001, p.26). Ou seja, problemas de infraestrutura tecnológica de fácil acesso a toda a população e de operacionalização entre os diversos órgãos e instâncias públicas são, de certo modo, solucionáveis a médio e longo prazo, dependendo muito mais de investimentos em pesquisas e ‘vontade política’. No entanto a alfabetização informacional/digital é um processo contínuo que se encontra tanto no decurso do sistema educativo formal, como imbuída nas diversas formas de aprendizagem informal, ao longo da vida.

### 3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL/DIGITAL

Tornar disponíveis conteúdos informacionais, sem dúvida, não é suficiente para a utilização plena destes recursos disponibilizados para a sociedade. Vários fatores levam as pessoas a uma exclusão digital e, assim, informacional. Desde o nível de dificuldade ou facilidade na operação de máquinas digitais, até fatores sociais, políticos, econômicos, educacionais, de diferenças físicas ou cognitivas, entre outros, impedem as pessoas a um acesso pleno à informação. Em

diversos países em desenvolvimento, o acesso a computadores e a seus conteúdos digitais (por meio da Rede),

[...] não tem acontecido na intensidade que se esperava. A cada evolução da tecnologia digital, um contingente enorme de indivíduos deixa de ter acesso às informações que são armazenadas por meio da nova tecnologia. Estes indivíduos são denominados excluídos da Sociedade da Informação (CARVALHO, 2003, p.76).

Como resultado do subdesenvolvimento econômico, da falta de investimentos em infraestrutura e de recursos e, sobretudo, a falta de oportunidades de educação e formação e o déficit de competências, a população mundial está dividida entre aqueles que têm acesso aos computadores e a Rede (dispondo da capacidade para utilizarem efetivamente as TIC’s) e aqueles que se encontram vetados a esta possibilidade. A este fato tem-se dado comumente o nome de ‘**Divisão Digital**’, como uma forma sintética de evocar todo tipo de disparidades verificadas dentro das comunidades *online*.

Neste sentido, mesmo que muitas destas iniciativas de governo eletrônico (e-governo) estejam em estágio avançado de desenvolvimento, a sua potencialidade não poderá ser atingida sem ampliar o alcance da alfabetização informacional e digital junto à sociedade.

A competência em informação<sup>3</sup> consiste basicamente, em um processo ininterrupto de internalização de conceitos, atitudes e habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o dinâmico universo da informação. Neste sentido, a competência (alfabetização) informacional gira em torno, principalmente, da fluência em tecnologias da informação e da comunicação; métodos de pesquisa sólidos e; discernimento e raciocínio, de forma a obter uma estrutura intelectual para compreender, encontrar, avaliar e usar a informação (ACLR, 2000). Já a alfabetização digital, seria a capacidade para ler e compreender textos de hipertexto e multimídia (som, imagem, texto e números, etc), sobretudo os que se encontram na Web, além das habilidades necessárias para a interação com as interfaces dos sistemas de hipertexto, como estratégias de busca

<sup>2</sup> Sobre o conceito de interoperabilidade e para uma comparação interessante sobre estratégias governamentais nesse campo, ver documento oficial do Governo do Reino Unido E-government Interoperability Framework, disponível em: <[http://www.govtalk.gov.uk/documents/eGIF%20v6\\_1\(1\).pdf](http://www.govtalk.gov.uk/documents/eGIF%20v6_1(1).pdf)>.

<sup>3</sup> Que pode ser entendida também como ‘alfabetização informacional’ ou ‘literacia em informação’ na literatura. Estas expressões foram usadas indistintamente neste trabalho.

de informações, habilidades de “navegação” entre os hipertextos, habilidades de comunicação, etc (BAWDEN, 2002). Vê-se na literatura que ambos os conceitos andam juntos e são necessários, devido ao surgimento do paradigma da Sociedade da Informação.

Com a intenção de promover uma maior interação entre o conteúdo informacional e serviços disponibilizados pelos governos eletrônicos, as atuais políticas de informação deveriam visar, não somente superar as dificuldades infra-estruturais relativas ao desenvolvimento de redes de telecomunicações e ao acesso democrático a elas, mas, principalmente, à educação informacional e digital da população, isto é, a sua capacitação para usar a informação para a obtenção de conhecimento, manejando eficientemente os atuais meios de comunicação (GONTIJO, 2002). Ou seja, é necessário fomentar o aparecimento de populações competentes em informação para uma cidadania ativa, eficiente e responsável pois, as desigualdades no acesso e uso da informação, bem como a falta de competências de alfabetização em informação, inibem as pessoas de ‘funcionarem’ como cidadãos.

O papel de instituições da sociedade civil e setor público, sobretudo as bibliotecas (sejam elas públicas, universitárias ou especializadas), como intermediárias da informação, deveriam ser reconhecidas como centros de aprendizagem local e espaço de excelência para o apoio as pessoas com necessidades de informação, contribuindo para a aprendizagem ao longo da vida, ou seja, funcionando para o benefício daqueles que necessitam de uma aprendizagem continuada, seja através da educação formal (escolas e universidades), seja através da aprendizagem ‘informal’ e autodidata.

Para isso, a formação dos bibliotecários e também dos professores e pesquisadores deveriam incluir formas de desenvolver, de forma articulada, apoio às comunidades onde se inserem, pois, os intermediários da informação sejam do setor da educação, bibliotecas ou outros setores, terão de possuir as competências para a alfabetização em informação que lhe permitam desempenhar eficientemente as suas tarefas neste ‘ambiente de informação’ proporcionado, especialmente, pelos diversos estágios de governo eletrônico.

Sem dúvida, é papel dos intermediários da informação fomentar o desenvolvimento da alfabetização em informação e facultar a inclusão

informacional/digital; através da leitura, aprendizagem, resolução de problemas, informação e competências em tecnologias de comunicação. Deste modo, estará se promovendo uma ‘educação para a cidadania’ entendida como aquela que engloba competências de alfabetização informacional, as quais permitem que o indivíduo localize, recupere, avalie e interprete, bem como tome decisões com base em informação disponibilizada pelos governos eletrônicos através da Rede, de modo a poder participar nas causas públicas, tomar parte da vida comunitária e ter uma opinião ‘informada’ sobre os problemas que ocorrem em nível, local, nacional e internacional.

Diversas entidades e instituições nacionais e internacionais promovem programas de alfabetização informacional/digital, (**Ifla**: [www.ifla.org](http://www.ifla.org); **Ala**: [www.ala.org](http://www.ala.org); **Unesco**: [www.unesco.org](http://www.unesco.org); **Alfin**: <http://www.um.es/alfin>; **Caul**: <http://www.caul.edu.au/info-literacy/>; **Sconul**: <http://www.sconul.ac.uk>; **Nfil**: <http://literacy.kent.edu/EFF/toc.html>; **Project Citizen**: [www.civiced.org/project\\_citizen.html](http://www.civiced.org/project_citizen.html); para citar alguns), sendo a biblioteca (e outras unidades de informação) o principal espaço favorável para um ‘ambiente de informação’. Porém, conforme destaca Menou (2002), é muito cedo encontrar provas empíricas da real efetividade destes programas e seus efeitos. No Brasil não há iniciativas concretas em andamento em nenhuma instância (níveis educacionais e/ou públicos).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que o pleno uso das tecnologias de informação e comunicação, no acesso as informações disponibilizadas pelos governos, possa vir a ser realidade há a necessidade dos governos nos níveis federal, estadual e municipal em promover

[...] a cada pessoa a possibilidade de adquirir as competências e os conhecimentos necessários para compreender, participar ativamente e beneficiar-se plenamente da sociedade da informação e da economia do conhecimento (DOCUMENTO WSIS 03/ GENEVA/DOC/4-S, 2004, p. 49).

Assim, num contexto de informação para a cidadania, as pessoas competentes em informação poderão se comportar como cidadãos e como consumidores de serviços públicos.

O potencial da era da informação não se realizará sem ampliar o alcance da alfabetização informacional e o uso dos computadores muito mais além de seus aspectos funcionais habituais. O que é realmente necessário é a formação de uma **cultura de informação**, algo que por si mesmo implica a adaptação de outras culturas preexistentes. Em outras palavras, é necessária uma revolução cultural assumida pelos atores (usuários e intermediários da informação, instituições, governos, isto é, a sociedade como um todo), antes de uma involução cultural forçada pelos meios de comunicação globais (MENOU, 2002).

Ou seja, o processo que produz o desenvolvimento de competências em informação é um processo intrinsecamente cultural e criticamente dependente de instituições e dos

profissionais da informação (sobretudo bibliotecários e cientistas da informação) que operam nos planos local e global ao mesmo tempo. É por isso que se deve considerar a construção de uma cultura de informação, para designar a inserção de competências informacionais nos indivíduos e, assim, na vida social como um todo.

De maneira geral, existe a urgência em ampliar as pesquisas sobre os fatores que têm impacto no desenvolvimento de competências em informação, sobretudo no campo da Ciência da Informação. É necessário também aprofundar os meios de avaliar a alfabetização em informação, reconhecendo que o problema não se encontra entre os que 'possuem' e os que 'não possuem' informação, mas que envolve aspectos mais amplos de aquisição de competências para a alfabetização em informação e de necessidades de informação.

## **ELECTRONIC GOVERNMENT, INFORMATION AND INFORMATION LITERACY**

### **ABSTRACT**

*In several countries, the concern with the access to the information is being more and more present. In this sense, the use of the information and communication technologies for the governments in the offer of services and information to the society, it constitutes what was agreed to call of e-government (or electronic government). In Brazil, several e-government initiatives are observed in several development levels. This work has as base a brief revision regarding the Electronic Government's concept (e-government) on everything in the offer of public services and information diffusion in the Web through or starting from public organs. However, although many of these initiatives of electronic government are in advanced stage, your potentiality cannot be reached without enlarging the reach of the information and digital literacy close to the society.*

### **Keywords**

E-GOVERNMENT  
ELECTRONIC GOVERNMENT  
INFORMATION LITERACY  
DIGITAL LITERACY  
PUBLIC INFORMATION

Artigo recebido em 15.09.2006 e aceito para publicação em 09.02.2007

### **REFERÊNCIAS**

ACRL - Association of College And Research Libraries. *Information literacy competency for higher education*. Chicago: ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standards.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2005.

BAWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de Documentación*, n. 5, p. 361-408,

2002. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf>>. Acesso em: 06 fev. 2005.

CARVALHO, José Oscar Fontanini de. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. *Transinformação*, Campinas, v.15 (edição especial), p. 75-89, set./dez. 2003.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 7.ed. Tradução: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz



e Terra , 2003, v.1. Tradução de: *The rise of the network society*.

DOCUMENTO WSIS 03/GENEVA/DOC/4-S. Declaração de Princípios. In: LIMA, Paulo Henrique; SELAIMEN, Graciela (Orgs.). *Cúpula mundial sobre a sociedade da informação*. Rio de Janeiro: RITS; Fundación Heinrich Böll, 2004. p. 42- 59.

FERNANDES, Andréa. E-governo no Brasil: estudo da secretaria para assuntos fiscais do banco nacional de desenvolvimento econômico e social (SF/BNDES). In: SEMINÁRIO REGIONAL DE POLÍTICA FISCAL, 13. Seção 3, E-governo e governabilidade: perspectivas e experiências nacionais de tipo G2G, G2P e G2C., 2001, Santiago do Chile. *Anais...* CEPAL, BIRD, BID e FMI, 2001. Disponível em: <[http://federativo.bndes.gov.br/bf\\_bancos/estudos/e0001364.pdf](http://federativo.bndes.gov.br/bf_bancos/estudos/e0001364.pdf)>. Acesso em: 30 jul. 2005.

FERNÁNDEZ MOLINA, Juan Carlos. *Acceso a la información pública*. 2005. slide 2.

FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS - EBAPE. Disponível em: <[http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_oquee.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp)>. Acesso em: 16 ago. 2005.

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

LENK K.; TRAUNMÜLLER R. Broadening the Concept of Electronic Government, In: *Designing e-government*, [S. l.]: Prins J.E.J.; Kluwer Law International, 2001, p. 63-74.

MARCONDES, Carlos Henrique; JARDIM, José Maria. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. *DataGramaZero* - Revista de Ciência da Informação. v. 4, n. 2. abr. 2003. Disponível em: <[http://www.dgzero.org/out00/Art\\_02.html](http://www.dgzero.org/out00/Art_02.html)>. Acesso em: 15 jul. 2004.

MENOU, Michel. *Information literacy in national information and communications technology (ICT) policies: The Missed Dimension*, Information Culture. 2002. Disponível em: <<http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/menou-fullpaper.pdf>>. Acesso em: 07 fev. 2005.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. *Governos eletrônicos*. 2000. Disponível em: <<http://geocities.com/maisbrasil/goveletron.htm>>. Acesso em: 06 jul. 2004.

PARREIRAS, Tatiana A. S., CARDOSO, Ana M., PARREIRAS, Fernando S. Governo eletrônico: uma avaliação do site da assembleia legislativa de Minas Gerais. In: CINFORM, 5, 2004, Salvador. *Anais...* Salvador: UFBA, 2004. Disponível em: <<http://www.netic.com.br/docs/publicacoes/pub0006.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2005.

PERRI. E-governance. Do digital aids make a difference in policy making?, In: *Designing e-government*, [S. l.]: Prins J.E.J.; Kluwer Law International, 2001, p. 7-27.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). Ministério da Ciência e Tecnologia. *Sociedade da informação no Brasil: livro verde*. Brasília, 2000. 195p.

ZWEERS, K.; PLANQUÉ, K. *Electronic Government: from a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach*. In: *Designing e-government*, [S. l.]: Prins J.E.J.; Kluwer Law International, 2001, p. 92.

## AGRADECIMENTOS

Ao Prof<sup>o</sup> Dr<sup>o</sup> Juan Carlos Fernández Molina da *Facultad de Biblioteconomía y Documentación de la Universidad de Granada - España*, pela valiosa contribuição, incentivo e amizade por meio da disciplina Aspectos Jurídicos e Éticos da Informação Digital ministrada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da FFC - UNESP, Campus de Marília, no 1<sup>o</sup> semestre de 2005.