

**PODE O GOVERNO ELETRÔNICO CONTRIBUIR PARA A
PROMOÇÃO DA CIDADANIA? A BUSCA DE MELHOR
COMPREENSÃO A PARTIR DO ESTUDO DE USO DOS
WEBSITESMUNICIPAIS**

Adriana Mendes de ARAÚJO

Bacharel em Ciência da Informação PUC Minas
adriana.araujo@gmail.com

Ana Maria Pereira CARDOSO, Dra.

Professora de Ciência da Informação – PUC Minas
anacard@pucminas.br

RESUMO: Relato de pesquisa que pretendeu analisar as contribuições das iniciativas de governo eletrônico para a promoção da cidadania nas quatro capitais de estados da região sudeste do Brasil. A pesquisa foi feita em duas etapas paralelas: estudo das homepages das prefeituras municipais das cidades focalizadas e coleta de dados por via de questionários distribuídos eletronicamente a usuários dos websites. Foi utilizada a técnica de incidente crítico para relato das experiências na consulta a informações e serviços disponibilizados pelas prefeituras. Os resultados evidenciam que o egov precisa ser melhor trabalhado no sentido de contribuir para o aumento da participação social nas decisões sobre políticas públicas e, portanto, para a promoção da cidadania.

PALAVRAS CHAVE: Governo eletrônico; Participação política virtual; Cidadania; Websites municipais.

**CAN ELECTRONIC GOVERNMENT CONTRIBUTE TO THE PROMOTION OF
CITIZENSHIP? A SEARCH OF BETTER UNDERSTANDING FROM THE STUDY
OF LOCAL GOVERNMENT'S WEBSITES**

ABSTRACT: Reports a research which intended to analyze the contributions of electronic government initiatives to the promotion of citizenship in the four capitals of the southeastern region states of Brazil. The research was carried out in two parallel stages: the study of the local government home pages of the cities analyzed, and the data collection by means of questionnaires electronically distributed to website users. The critical incident technique was used for gathering experiences of checking information and services made available in the websites. The results show that egov must be better employed in order to contribute to the increase of social participation on decisions about public policies and, therefore, to the promotion of citizenship.

KEY WORDS: Electronic government; Virtual political involvement; Citizenship; Municipal websites.

1 INTRODUÇÃO

Segundo o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, o termo cidadão refere-se ao “indivíduo que, como membro de um Estado, usufrui de direitos civis e políticos garantidos pelo mesmo Estado e desempenha os deveres que, nesta condição lhe são atribuídos”. Através desta definição pode-se perceber que Estado e cidadão são conceitos inseparáveis e interdependentes. Em outras palavras, um Estado não se constitui sem a presença de cidadãos e, ao mesmo tempo, um indivíduo não se torna cidadão sem a presença do Estado.

No entanto, a existência de um Estado não garante a cidadania por si só. O termo cidadania também no Houaiss é definido como “condição de pessoa que, como membro de um Estado, se acha no gozo de direitos que lhe permitem participar da vida política”. O direito à participação na vida política do Estado é condição fundamental para a cidadania, bem como o cumprimento dos deveres cívicos e políticos.

A origem da cidadania remonta à Grécia antiga como descrita por Covre:

“Atribui-se a cidadania, em princípio, à cidade ou pólis grega. A pólis era composta de homens livres, com participação política contínua numa democracia direta, em que o conjunto de suas vidas em coletividade era debatido em função de direitos e deveres. Assim, o homem grego livre era, por excelência, um homem político no sentido estrito”. (Covre, 1995, p.16):

Ao longo dos séculos, o conceito de cidadania foi paulatinamente sendo ampliado, tendo passado a incorporar além dos direitos políticos, também os direitos civis e os sociais. Na atualidade, tem crescido o debate em torno da consolidação dos “direitos culturais”, decorrente das profundas alterações introduzidas pelos fluxos migratórios internacionais e pelo avanço desmesurado das possibilidades de comunicação e do intercâmbio de informações trans-fronteiras (BIGNOTO, 2005, p.15)

Nesta mesma direção, o surgimento da chamada Sociedade da Informação tem influenciado o acesso à educação e à cultura. Essa nova concepção da organização social tem sido apregoada como agente potencial para a ampliação da participação política através da democratização do acesso às tecnologias de informação e comunicação. Complementar a este discurso são apresentados argumentos da inclusão social por via da inclusão digital, o que viria possibilitar, a médio prazo, o aumento da qualidade de vida no planeta. Dessa forma, pode-se concordar com a afirmação de Ribeiro:

Hoje, é inquestionável a importância dos processos políticos democráticos para a consolidação da cidadania. Democracia e cidadania tornaram-se um binômio inseparável, que tem como tônica a igualdade. A igualdade de direitos, de acesso a bens e de condições passa a ser apregoada pelos poderes do Estado e reivindicados pela sociedade civil organizada. (RIBEIRO, 2003, p.12).

No âmbito dessa discussão, estima-se que um dos instrumentos proporcionados pelas novas tecnologias de informação e comunicação para a promoção da cidadania e garantia da democracia é o governo eletrônico ou *e-gov*. Segundo Jardim (2000), o governo eletrônico significa uma maneira de o Estado proporcionar informações e serviços governamentais para a sociedade através das novas tecnologias buscando oferecer mais qualidade dos serviços prestados e aumentar o potencial de participação social no processo democrático.

No caso brasileiro, de acordo com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão a prioridade do governo eletrônico é a promoção da cidadania:

(...) o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social

e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. (Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2005).

A principal forma de apresentação do governo eletrônico ocorre através dos *websites* (ou acessos virtuais) governamentais, desenvolvidos a partir da concepção acerca das informações requeridas pelos cidadãos do município, e que são considerados como instrumentos facilitadores para a participação social. Para os cidadãos deve ser possível obter informações ou serviços do governo de maneira mais simples através destas ferramentas.

Para se obterem maior quantidade e qualidade de informações e serviços oferecidos pelos *websites* um dos principais aspectos é a articulação entre Estado, sociedade e servidores governamentais, envolvidos no processo de produção e disseminação da informação pública.

De acordo com Miranda (2000, p.27) “acompanhar a modernidade, o avanço tecnológico, prepara o ser humano para as constantes mudanças e saber ouvir o cidadão (contribuinte) são fatores que servem de base para a qualidade do atendimento no serviço público”.

Nesta perspectiva, o presente trabalho¹ pretendeu verificar os alcances das iniciativas de *e-gov* para a promoção da cidadania e ainda quais as contribuições no sentido Estado-cidadão para o aumento da prestação de informações e serviços para a população.

2. O E-GOV E A PROMOÇÃO DA CIDADANIA

O *e-gov* surgiu a partir da segunda metade da década de 90 nos Estados Unidos, derivado de outros serviços eletrônicos dessa época. Os muitos *websites* de comércio eletrônico, serviços ou informações *on-line* passaram a obter lucros extraordinários através da Internet, ou mesmo conter despesas relacionadas com mão-de-obra, aluguéis de espaços físicos, entre outros.

O governo passou a ver nisso também a possibilidade de ampliar o atendimento para a prestação de serviços a um custo reduzido, e, na maior parte dos casos, é este o princípio que move a criação e manutenção de um *website* governamental. Segundo Araújo *et al.* (2005b) “outro argumento que fortalece a implementação do *e-gov* é sua utilização como ferramenta fundamental para administração de um município, devido à maior facilidade de gerenciamento da informação, através do meio eletrônico”.

Entretanto, isto representa uma vantagem ainda maior para o munícipe, pois através dessa ferramenta podem se tornar mais claras as realizações e prestações de contas dos governos além de facilitar o exercício da cidadania através do cumprimento de direitos e deveres. Nesse cenário, de acordo com Miranda (2000), os cidadãos esperam que os serviços prestados pelo governo possam estar disponíveis de forma eletrônica, a fim de evitar deslocamentos e esperas em filas.

Mesmo apresentando pontos favoráveis para Estado e cidadãos, o efetivo provimento de informações e serviços através do *e-gov* não é garantido. Conforme relatado por Bemfica:

As dificuldades relativas ao processo informacional do setor governamental e os impactos de uma cidadania estratificada reduzem as chances de provimento efetivo do direito à informação e limitam a sua contribuição para o controle social do Estado no Brasil e para a ampliação da participação popular no governo. (Bemfica, 1997, p.38)

Como é sabido, a participação nas decisões políticas é também um dos itens que constituem a cidadania. Assim como na *pólis* grega, para que o Estado promova o bem estar social e a construção de uma sociedade mais democrática é preciso que os cidadãos

determinem e exijam o que consideram importante para a vida em comum. Através de instrumentos como o *e-gov* espera-se contribuir para o desenvolvimento de países emergentes como o Brasil, mas para isso é incontestável a necessidade de disseminação da informação pública.

O governo eletrônico também propõe ser uma ferramenta que contribui para promover e ampliar a democracia e a igualdade informacional, como apresentado por Jardim, que considera:

(...) que o elemento formador da igualdade informacional é a participação política que, conjugada ao acesso à informação e educação política, qualifica o exercício da cidadania. Ele parte do princípio que não há cidadania sem participação e não há participação sem educação política. (Jardim,1999, p.83 apud Ribeiro, 2003, p.46)

A educação e participação políticas podem ser motivadas com a disponibilização de informações governamentais através do uso das novas tecnologias, fazendo valer o direito à informação. Conforme relatado por Moraes (2000, p. 23) “Um povo bem informado é a única base segura para que o governo de um país represente a vontade popular”.

Outro ponto que fortalece a iniciativa de implementação do *e-gov* no Brasil é o descrito pelo Programa Socinfo do Ministério da Ciência e Tecnologia no chamado Livro Verde (2000), segundo o qual “(...) o governo, com o uso exemplar de tecnologias de informação e comunicação em suas atividades, pode acelerar grandemente o uso dessas tecnologias em toda a economia em função da maior eficiência e transparência de suas próprias ações”.

Desta maneira, toda e qualquer nação deve ser beneficiada com a implantação do governo eletrônico, mas para que isso aconteça de forma efetiva é preciso que se façam valer todas as suas diretrizes e normas, indicadas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2005), apoiadas pela ação conjunta de Estado e cidadãos no intuito de se construir uma sociedade mais justa e democrática em que todos os indivíduos tenham resguardada a sua cidadania.

3 METODOLOGIA

Para efeito deste trabalho subdividiu-se a fase de coleta de dados em duas etapas paralelas, sendo uma de análise dos *websites* municipais e outra, de aplicação de questionários aos cidadãos que, de alguma forma, utilizam os serviços e/ou informações governamentais através destes *websites*.

Diante da impossibilidade de abarcar todas as iniciativas de *e-gov* em andamento no país, foram escolhidas para estudo as quatro capitais da região Sudeste, pelo fato de sua importância como centros urbanos e políticos, e por serem tomados como modelo para a gestão pública pelos demais municípios. Além disto, acredita-se que possuam tanto a infraestrutura tecnológica, que propicie a construção de *websites* baseados nas diretrizes do *e-gov*, quanto tenham um controle mais completo em relação ao conteúdo informacional relativo às atividades governamentais.

Durante a primeira etapa foram realizadas análises dos *websites* das prefeituras dos municípios em questão, com a finalidade de verificar quais são os principais pontos abordados por estes, ou seja, identificar quais são suas prioridades reveladas através do meio eletrônico. As análises foram feitas principalmente nas *homepages*, já que estas são as portas de entrada para as prefeituras através da Internet.

Os *websites* foram localizados através de mecanismos de busca na Internet e encontram-se disponíveis através dos seguintes endereços:

- Prefeitura Municipal de Belo Horizonte:

- www.pbh.gov.br
- Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro:
www.rio.rj.gov.br
- Prefeitura Municipal de São Paulo:
www.prefeitura.sp.gov.br
- Prefeitura Municipal de Vitória:
www.vitoria.es.gov.br

Considerou-se importante essa análise para a confirmação das respostas dos usuários quanto às dificuldades encontradas, bem como o grau de profundidade e completude das informações e serviços descritos pelos mesmos.

Para a etapa de coleta de depoimentos, a metodologia adotada baseou-se na técnica de incidente crítico, escolhida por descrever uma situação completa relativa a fatos importantes da experiência e comportamento dos sujeitos estudados. Pretendia-se obter detalhes precisos de como foi a interação entre o usuário do *website* e qual o grau de sucesso no desenvolvimento de uma determinada atividade, seja ela localização de informação ou prestação de serviço.

Flanagan, citado por Martins, formulador da técnica do incidente crítico, a define como:

Qualquer atividade humana observável que seja completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para ser crítico, um incidente deve ocorrer em uma situação onde o propósito ou intenção do ato pareça claro ao observador e onde suas conseqüências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos. (Flanagan, 1973, p.100 apud Martins, 2005)

A coleta de dados junto aos usuários foi feita através de questionários abertos, enviados através de correio eletrônico (*e-mail*), a uma amostra selecionada de quatro pessoas, sendo uma de cada cidade objeto do estudo. Por sua vez, cada uma destas quatro pessoas participou da pesquisa como multiplicador, reenviando o questionário para mais cinco pessoas, totalizando 20 questionários respondidos.

Os pré-requisitos necessários ao preenchimento do questionário eram que o respondente já tivesse buscado algum serviço ou informação através do *website* da prefeitura de sua cidade, e que tivesse facilidade/ habilidade no uso das tecnologias de informação e comunicação para o acesso e a navegação.

Ao aplicar tal metodologia para coletar os relatos, esperou-se que as pessoas pudessem contribuir com experiências de uso dos *websites* das prefeituras municipais, através da descrição com o máximo de detalhamento possível da atividade, neste caso, o incidente.

Objetivando enfatizar os relatos das atividades de localização de informação e utilização de serviços, não se considerou necessária a identificação do respondente, constando no questionário apenas idade e grau de escolaridade. Com relação ao caso relatado (incidente crítico) foram solicitados os dados de identificação do município, data aproximada, a descrição detalhada do fato, a indicação de sucesso ou insucesso da atividade e as dificuldades encontradas pelo usuário.

O instrumento posteriormente mostrou-se bastante adequado, já que o envolvimento dos depoentes no relato de situações muito densas não deve exigir que outras informações, que não apresentam grau muito elevado de relevância, sejam descritas. Por outro lado, foi encontrada grande receptividade por parte dos duplicadores e dos respondentes que se ofereceram para continuar distribuindo os questionários, de forma a coletar outros novos casos para estudo.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 *Websites* municipais

Os resultados das pesquisas nos *websites* analisados apontam que estes são bastante homogêneos e, de acordo com o modelo de categorização dos municípios em função do conteúdo informacional e de infra-estrutura de serviços elaborado por Araújo *et al*, (2005b), possuem alto grau de desenvolvimento de ambas as variáveis, o que os caracteriza como ferramentas de *e-gov* que têm amplas possibilidades de oferecerem serviços e informações de qualidade aos cidadãos do município.

A análise das *homepages* é considerada um dos pontos mais importantes na avaliação dos serviços e informações prestados pelo município, pois é através dela que os usuários vão iniciar a sua atividade. Dificilmente em uma *homepage* que não apresente claramente as informações e serviços disponíveis no *website* um usuário aprofundará sua pesquisa.

Em todas as *homepages* analisadas os elementos que mais recebem destaque são as notícias acerca de eventos do município ou de programas do governo, no entanto o conteúdo informacional não se restringe a isso, em todos os quatro casos encontram-se informações referentes à legislação municipal, além de outros tipos de conteúdos bastante diversificados, como histórico, diário oficial, orçamento, etc.

No que tange à esfera de serviços, também em todos os casos analisados, estes estão claramente disponíveis na *homepage*. Dentre todos os serviços apresentados pelos *websites* analisados o que recebe maior destaque nas *homepages* é a impressão de guia para pagamento de IPTU.

Ao tentar fazer uso de um serviço é possível visualizar uma breve descrição do que é, e de como utilizá-lo. As orientações fornecidas aos usuários descrevem os *softwares* necessários para a utilização dos serviços ou visualização das informações, contudo muitas vezes essas orientações são imprecisas e confusas e nenhum dos entrevistados descreveu ter sido auxiliado por elas.

4.2 Perfil dos usuários respondentes

Os contatos com os usuários dos *websites* das prefeituras das capitais pesquisadas decorreram durante os meses de outubro e novembro de 2005 e descrevem atividades realizadas aproximadamente entre 2002 e novembro de 2005. Mesmo nas situações descritas em anos anteriores ao da aplicação dos questionários, os casos foram relatados com detalhes bastante precisos, o que demonstra que o ocorrido foi uma situação marcante para o respondente.

Cabe destacar a presteza dos depoentes em responder os questionários, o que pode indicar seu interesse em participar de atividades que proponham contribuir com a melhora das informações e serviços prestados pelo município.

O perfil dos usuários respondentes de cada município pode ser visualizado nos quadros a seguir:

Quadro 1 – Perfil dos depoentes de Belo Horizonte						
Escolaridade	Faixa etária					
	23-28	29-34	35-40	41-46	47-53	54-59
Ensino Médio	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Superior Incompleto	0%	0%	0%	0%	0%	20%
Superior Completo	20%	20%	0%	0%	0%	0%
Mestre	0%	20%	20%	0%	0%	0%
Quadro 2 - Perfil dos depoentes do Rio de Janeiro						
Escolaridade	Faixa etária					
	23-28	29-34	35-40	41-46	47-53	54-59
Ensino Médio	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Superior Incompleto	0%	0%	0%	20%	0%	20%
Superior Completo	40%	0%	0%	0%	0%	20%
Mestre	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Quadro 3 - Perfil dos depoentes de São Paulo						
Escolaridade	Faixa etária					
	23-28	29-34	35-40	41-46	47-53	54-59
Ensino Médio	0%	0%	20%	0%	0%	0%
Superior Incompleto	0%	0%	0%	20%	0%	0%
Superior Completo	0%	40%	0%	0%	0%	20%
Mestre	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Quadro 4 - Perfil dos depoentes de Vitória						
Escolaridade	Faixa etária					
	23-28	29-34	35-40	41-46	47-53	54-59
Ensino Médio	0%	0%	0%	20%	20%	0%
Superior Incompleto	20%	0%	0%	0%	0%	0%
Superior Completo	0%	0%	20%	0%	20%	0%
Mestre	0%	0%	0%	0%	0%	0%

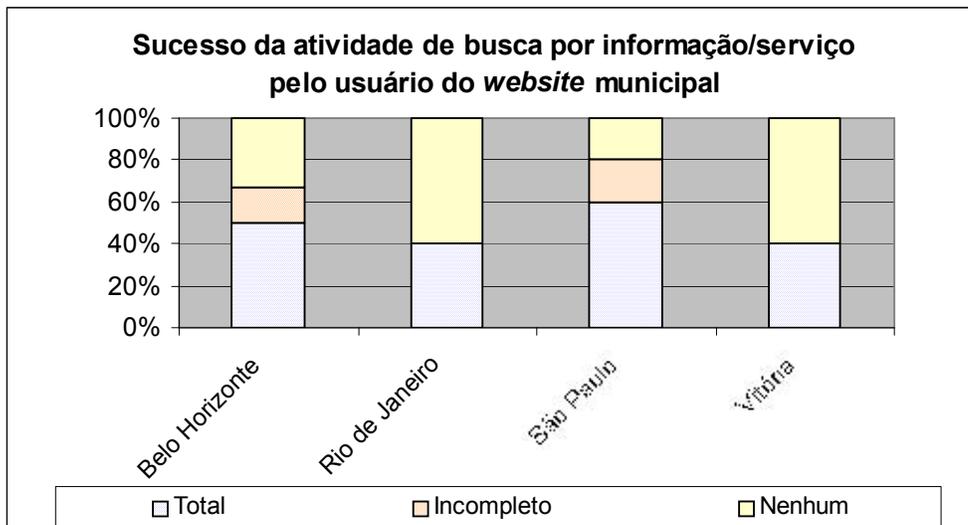
Segundos os dados obtidos, o perfil dos usuários situa-se regularmente na faixa etária de 23 a 55 anos, com escolaridades subdivididas entre ensino médio, superior incompleto, superior completo e mestrado, havendo predominância de uso entre os 50% com ensino superior completo.

Aproximadamente 30% da amostra relatou buscar serviços referentes ao IPTU, as demandas restantes mostraram-se bastante heterogêneas, variando de informações sobre a localização de pontos de ônibus na cidade à programação turística e cultural.

4.3 Atividades realizadas pelos depoentes através dos *websites*

Em praticamente todos os casos, os respondentes demonstraram ter conhecimento prévio dos serviços prestados pela prefeitura, entretanto, apresentaram dúvidas quanto aos serviços prestados *on-line*, desconhecendo a possibilidade de o serviço estar disponível via Internet.

O gráfico a seguir representa os níveis de sucesso alcançados durante a execução das tarefas pelos entrevistados:



Como pode ser observado no gráfico, os *websites* das prefeituras de São Paulo e Belo Horizonte foram os que, respectivamente, apresentaram melhores níveis de sucesso dos usuários com relação às atividades descritas.

Foram consideradas como detentoras de sucesso incompleto as atividades em que os respondentes relataram conseguir realizar apenas parte de seu objetivo. Exemplifica-se um caso específico em que o usuário aprofundou sua pesquisa até certo nível no *website* e, a partir de então não conseguiu concluí-la sozinho, para tanto precisou localizar o telefone do órgão responsável através do qual o atendente o auxiliou a finalizá-la.

As dificuldades na realização das tarefas, segundo os depoimentos, foram devidas, principalmente, à falta de um mecanismo de busca eficiente, assuntos mal organizados e subdivididos e à pouca informação a respeito de quais são os serviços prestados via Internet.

Com relação à prestação de informações, segundo um dos respondentes de Belo Horizonte “as informações não atenderam aos propósitos, por serem ora inexistentes ora incompletas”. A reiteração de situações similares parece indicar pouca preocupação por parte dos idealizadores e executores dos *websites* com a qualidade da informação prestada e com a necessidade de informação do usuário, o que corrobora observações relatadas em outros estudos⁽²⁾ sobre a mesma temática.

Foi apontada ainda pelos pesquisados a falta de *links* com referência sobre os assuntos abordados, ou seja, as informações ficam restritas ao que é apresentado no *website* cabendo ao usuário buscar, por conta própria, maiores informações a respeito do assunto que deseja conhecer.

5 CONCLUSÕES

A atual Sociedade da Informação surgiu com a proposta de utilizar as tecnologias da informação e da comunicação em benefício do desenvolvimento humano e do exercício da cidadania. No entanto, para que isto efetivamente ocorra é preciso haver articulação dos diversos atores sociais envolvidos no sentido de promover o uso das ferramentas disponíveis e exigir que estejam em concordância com as necessidades e direitos dos cidadãos.

A carência de informações e serviços descrita pelos usuários pesquisados influencia negativamente os resultados das iniciativas de *e-gov* no que diz respeito à promoção da cidadania, mesmo considerando-se que as cidades analisadas estão incluídas entre as que possuem os mais elevados índices de desenvolvimento da infra-estrutura tecnológica no país.

A pouca divulgação de quais informações e serviços o cidadão pode obter via Internet influencia-os a deslocarem-se até a prefeitura, aumentando o número de pessoas que diariamente buscam os postos de atendimento, o que gera custos mais elevados à prefeitura e insatisfação aos usuários. As causas desta disfunção extrapolam a falta de acesso às tecnologias que proporcionam o uso mais intensivo da informação. Como observado, mesmo usuários com facilidades de acesso e capacitados a usar as ferramentas tecnológicas não conseguem a satisfação plena de suas necessidades informacionais, referentes a informações/serviços das prefeituras municipais das cidades onde residem.

As ações de promoção da cidadania através dos *websites* das prefeituras analisadas mostraram-se pouco significativas face aos anseios da criação das condições necessárias à participação popular nos processos de decisão com relação às ações governamentais. A análise das *homepages* demonstrou a priorização de seu papel de “vitrine” do governo municipal em detrimento da prestação de serviços e informações. É emblemático o destaque à função de impressão de guias de recolhimento de impostos.

Cabe destacar que, após o encerramento da pesquisa aqui relatada, a prefeitura municipal de Belo Horizonte noticiou a inclusão do debate e votação do orçamento participativo, prática implantada na cidade já de alguns anos, através de consulta pública pelo *website*. Isto permite afirmar que as ações de governo eletrônico se encontram em fase inicial de implantação e que seu potencial pleno ainda não foi atingido.

Durante a realização da coleta de evidências empíricas, mostrou-se necessário, seguir em uma direção complementar e buscar, através dos órgãos da prefeitura, indicadores que apontem os motivos pelos quais os cidadãos não obtêm sucesso durante a atividade de busca por informações ou serviço prestados. Isso ajudaria tanto às prefeituras, indicando os rumos de novos investimentos nessas ferramentas, quanto aos cidadãos, que passariam a contar com serviços e informações mais ágeis e fáceis de serem localizados.

À pergunta que nomeia este texto cabe resposta apenas preliminar e parcial, na medida em que as iniciativas de *e-gov* são recentes e ainda pouco avaliadas na perspectiva de promotoras da cidadania. Esta por sua vez não deve ser vista como outorgada pelo Estado, que deveria deter a função de promovê-la, mas como resultante da relação dialética, sempre eivada por contradições e tensões, entre indivíduo e sociedade.

Os *websites* municipais podem, e devem, ser usados como ferramentas dinâmicas de prestação de informações e serviços aos cidadãos, viabilizando a promoção da participação social no processo democrático e, conseqüentemente, o crescimento contínuo da cidadania no país. Os cidadãos, por sua vez, devem atuar como atores sociais participativos no processo de mudança e implementação de políticas públicas, de forma a garantir seus direitos através do uso da informação.

Como visto pelos resultados, ainda há muito a ser feito para a efetiva implementação das diretrizes do governo eletrônico para produzirem-se assim, melhores parâmetros para a consolidação da Sociedade da Informação, como uma sociedade mais igualitária e mais participativa.

NOTAS

1. Pesquisa realizada para elaboração do trabalho de conclusão do curso de graduação em Ciência da Informação pela PUC Minas, dezembro de 2005.
2. Ver: ARAÚJO, A. M; GONÇALVES, L.; CARDOSO, A.M.P. e BEMFICA, J.C. (2005b)

REFERÊNCIAS:

ARAÚJO, A. M; GONÇALVES, L.; CARDOSO, A.M.P. e BEMFICA, J.C. *Incertezas do e-gov: informação governamental e acesso virtual na região metropolitana de Belo Horizonte*. In: IV Cinform, Salvador (BA), 2005. Disponível em: < www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/AdrianaAraujoLeandraAnaJuliana.pdf - >. Acesso em: out. 2005a.

ARAÚJO, A. M; GONÇALVES, L.; CARDOSO, A.M.P. e BEMFICA, J.C. *Tão longe, tão perto: alcances e limitações do e-gov no âmbito da gestão municipal*. In: Anais do VI ENANCIB (em CD-ROM), Florianópolis (SC), 2005b.

BEMFICA, Juliana C. *Política, informação e democracia: o Programa de Democratização de Informações da Prefeitura de Belo Horizonte*. Dissertação de Mestrado, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 1997.

BIGNOTO, N. Um conceito em evolução. In: *Diversa: revista da Universidade Federal de Minas Gerais*. Belo Horizonte, v.3,n.8, out.2005.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Governo Eletrônico*. Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/> >. Acesso em: 23 set. 2005.

BRASIL. Sociedade da Informação no Brasil. Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: < <http://www.socinfo.org.br/> >. Acesso em: 29 out. 2005

COVRE, Maria de Lourdes Manzini. *O que é cidadania*. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1995. 78p.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro; FRANCO, Francisco Manoel de Mello. Dicionário Houaiss da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001. 2922p.

JARDIM, José Maria. *Capacidade governativa, informação e governo eletrônico*. Datagramazero. 1999. Disponível em: < http://www.dgz.org.br/out00/Art_01.htm >. Acesso em: 19 nov. 2005.

MARTINS, Maria de Fátima Moreira. *Uso do portal Capes na área biomédica: estudo de caso de assimilação de informação*. In: Anais do 9th International Congress on Medical Librarianship/7th Latin American and Carribbean Congress on Health Sciences Information, 2005, Salvador (Bahia). Disponível em: < <http://www.icml9.org/program/track3/public/documents/Maria%20de%20Fatima%20Moreira%20Martins-174851.doc> >. Acesso em: 16 set. 2005.

MIRANDA, Patrícia de Carvalho. Proposta de reestruturação do sistema de atendimento do Departamento de Dívida Ativa, priorizando a Central de Atendimento. 2000 enc. Monografia de Especialização – Prodabel/IRT.

MORAES, Miriam Gontijo de. *O uso cidadão da Internet: um estudo exploratório dos usuários do Procon de Belo Horizonte*. 2000. 159 p. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais.

RIBEIRO, Carla Andréa. *Governança Informacional na reforma do Estado: estudo exploratório sobre política pública de acesso à informação governamental*. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

WANG, Lili. BRETSCHEIDER, Stuart. GANT, Jon. *Evaluating Web-based e-government services with a citizen-centric approach*. Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, 2005.
