



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

GT5 – Política e Economia da Informação

Modalidade de apresentação: Pôster

POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL E PORTAIS MUNICIPAIS DE E-GOV: O CASO DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE SALVADOR

Flávia Catarino Ferreira

Universidade Federal da Bahia

Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva

Universidade Federal da Bahia

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo geral: investigar como tem sido implementadas as políticas de inclusão digital em municípios da Região Metropolitana de Salvador (RMS) que possuem portais de e-gov. Seus objetivos específicos são: a) refletir sobre os conceitos de conteúdo informacional e de informação como processo, relacionando-o ao conceito de inclusão digital; b) investigar de que forma os conteúdos informacionais disponibilizados nos portais municipais da RMS poderiam fomentar a participação, favorecendo a ampliação da consciência por parte dos munícipes; c) investigar os fatores favoráveis e desfavoráveis na implementação das políticas de inclusão digital nos municípios da RMS. A metodologia foi dividida em abordagem, procedimentos e técnicas. Optou-se pela adoção de abordagem materialista dialética com enfoque sócio-humanista, admitindo-se que essa abordagem é alicerce para a investigação e estudo das causas e contradições que envolvem os fenômenos de exclusão social e, em consequência, da exclusão digital. Serão utilizados os procedimentos: análise histórica e comparativa, análise quantitativa, sistematização e discussão dos dados, mediante confronto com os dados localizados na literatura pertinente. As técnicas consistirão em: a) observação sistemática dos portais municipais da RMS, visando caracterizá-los a partir do preenchimento de formulários de observação pré-estruturados; b) entrevista semi-estruturada com gestores dos portais municipais selecionados.

Palavras-chave: Inclusão digital. Políticas de inclusão digital. Portais municipais de e-gov. Ferramentas da web 2.0.



1 INTRODUÇÃO

Com a informatização, a tendência é que cada vez mais os municípios ofereçam serviços, conteúdos informacionais e ferramentas da web 2.0 via portal de e-gov; no entanto, torna-se evidente que não basta criar portais de e-gov sem promover ações de inclusão digital que favoreçam a inserção da maior parte da população que se encontra excluída digitalmente.

Contraditoriamente, as prefeituras migram alguns dos serviços públicos para os portais de e-gov, de modo a reduzir a burocratização; contudo, não empreendem esforços para que os serviços públicos disponibilizados, os conteúdos informacionais e as ferramentas da web 2.0 possam estar acessíveis à maioria dos munícipes e não somente à reduzida parcela de cidadãos incluídos digitalmente, o que ocasiona o agravamento das desigualdades sociais existentes.

Diante do exposto pretendemos responder a seguinte pergunta de pesquisa:

Quais são e como vêm sendo implantadas as políticas de inclusão digital nos municípios da RMS que possuem portais de e-gov?

Em sintonia com a questão de pesquisa explicitada, esta pesquisa tem como objetivo geral investigar como têm sido implementadas as políticas de inclusão digital em municípios da RMS que disponibilizam portais de e-gov, uma vez que o avanço e a difusão da informação via Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) requisita políticas públicas que levem em conta a importância de ações de inclusão digital, direcionadas para camadas sociais menos favorecidas e/ou com necessidades específicas, como, por exemplo, idosos e pessoas com deficiência física.

Podemos afirmar que são objetivos específicos desta pesquisa: a) refletir sobre os conceitos de conteúdo informacional (produto) e de informação, como processo, relacionando-o ao conceito de inclusão digital; b) investigar de que forma os conteúdos informacionais disponibilizados nos portais municipais da RMS poderiam fomentar a participação via ferramentas da web 2.0, favorecendo a ampliação da consciência por parte dos munícipes; c) investigar os fatores favoráveis e desfavoráveis na implementação das políticas de inclusão digital nos municípios da RMS.



Nesta pesquisa a metodologia desenvolvida está em concordância com Marconi e Lakatos (2005) que a dividem nos seguintes componentes: abordagem, procedimentos e técnicas.

Diante do contexto de exclusão digital, sobretudo, nos municípios, foi identificada a importância da realização de pesquisa que favoreça a reflexão acerca da importância da formulação de políticas de inclusão digital, que revelem em suas ações de inclusão o compromisso com a transformação social. Essa reflexão conduziu à adoção de um referencial teórico e de uma abordagem materialista dialética com enfoque sócio-humanista, admitindo-se que essa abordagem é alicerce para a investigação e estudo das causas e contradições que envolvem os fenômenos de exclusão social e, em consequência, da exclusão digital.

A abordagem adotada favorecerá também o aprimoramento do conceito de informação, compreendido nesse trabalho como processo que possibilita a ampliação da consciência do munícipe, seja a partir da sua interação junto aos conteúdos informacionais, seja via ferramentas da web 2.0, disponibilizadas nos portais municipais de e-gov.

Os procedimentos que serão adotados para tratamento dos dados neste projeto consistirão em: análise histórica e comparativa, análise quantitativa, sistematização e discussão dos dados, mediante confronto com os dados localizados na literatura pertinente.

As técnicas consistirão em: a) observação sistemática dos portais municipais da RMS, visando a caracterizá-los a partir do preenchimento de formulários de observação pré-estruturados; b) entrevista semi-estruturada com gestores dos portais municipais selecionados.

2 EXCLUSÃO DIGITAL E INCLUSÃO DIGITAL

A exclusão digital é uma consequência de outras exclusões, mais diretamente a social. A distribuição desigual de recursos aumenta o fosso existente entre aqueles que possuem acesso ao computador, à internet e aos seus conteúdos informacionais e os que se encontram em situação de exclusão.



Sorj e Guedes (2005) salientam que a exclusão digital não se resume ao universo das pessoas que têm, em contradição àquelas que não têm acesso ao computador e à internet, ou seja, ao universo dos incluídos e dos excluídos. Essa oposição é real, no entanto oculta os múltiplos aspectos referentes à exclusão digital.

Lévy (1999) acrescenta que não basta estar na frente de uma tela munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade, ou seja, de exclusão digital. É preciso antes de tudo estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva. As TIC, nesse contexto, deveriam servir prioritariamente para valorizar a cultura, as competências, os recursos e os projetos locais que favoreçam a participação nos processos coletivos de ajuda mútua, nos grupos de aprendizagem cooperativa, entre outros.

Borges (2002) ressalta que a inclusão digital não pode estar desvinculada do acesso ao conteúdo que trafega na rede que é a própria essência do processo inclusivo. Deste modo, o combate a exclusão digital não pode ser adiado.

Inúmeras ações de inclusão são implementadas nas esferas federal, estadual e municipal, no entanto, efetivamente, em considerável parte dos casos, são ações que não promovem de fato a inclusão digital, devido à descontinuidade política na maioria dos casos e em outros devido ao fornecimento do acesso as TIC, sem, no entanto, realmente empregar estratégias para a efetiva inclusão digital, mediante a educação dos usuários para acesso, participação e uso do conteúdo informacional disponível na rede com senso crítico.

“Na perspectiva economicista, estar ‘incluído’ significa ser consumidor. No entanto, inclusão é um conceito mais abrangente do que isso, significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar” (BONILLA, 2001, p.7).

Pinto (2005) fundamenta que o acesso ao conteúdo informacional por meio das TIC se revela capaz de converter membros do conjunto social impossibilitados de cooperar na conversão da realidade, pelo desconhecimento das convenientes ações vitais, em agentes de transformação que depois de devidamente instruídos são capazes de transmiti-la a outrem.

Na perspectiva sócio-humanista, a informação - entendida como processo que possibilita a ampliação da consciência do cidadão - é parte do processo de conhecer,



visando a transformar a realidade existente. Neste caso, trata-se de uma realidade em que uma minoria têm competências e habilidades para realmente fazer uso crítico e produtivo do conteúdo informacional disponível na rede.

É notório que o conceito de inclusão digital é muito mais amplo do que o simples acesso, por parte dos cidadãos, ao computador e à internet. Ele pressupõe que o cidadão deve estar apto para interagir, não só com as TIC, mas também com os conteúdos informacionais e serviços disponíveis na rede, estando assim apto para transformar a realidade existente.

2.1 POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

De acordo com Silva e Jambeiro (2004, p. 155) “a inclusão digital é um elemento importante nas políticas para a Sociedade da Informação, especialmente naqueles países que apresentam um maior grau de desigualdade social, que advém de processos históricos de sua formação”.

No contexto brasileiro de desigualdades socioeconômicas: o analfabetismo, a exclusão social e digital, demandam a criação de políticas públicas de inclusão digital, que estabeleçam ações promotoras da educação para a cidadania.

Pinheiro (2007, p. 12) ressalta a necessidade de construção de novas políticas de informação que integrem outras políticas como a de inclusão digital, considerando que uma política de informação guarda-chuva seria a forma mais segura de superar os múltiplos desafios advindos das mudanças no ambiente técnico, econômico e social.

Sorj e Guedes (2005) indicam ações que devem estar presentes nas políticas de inclusão digital, a saber: a) promoção de sítios eletrônicos com conteúdos específicos para as populações de baixa renda, e em línguas nativas; b) desenvolvimento de telecentros comunitários, já que representam parte importante em qualquer política de universalização de serviços; c) incentivo para que as empresas privadas ou associações comunitárias e/ou Organizações Não-Governamentais (ONG) possam atuar na criação de telecentros; d) associação das políticas de inclusão digital a outras políticas sociais, em particular a formação escolar, já que a exclusão escolar é um dos principais fatores que ocasionam em exclusão digital.



Salienta-se, contudo, que a criação de políticas de informação deve estar em conformidade com o desenvolvimento político-econômico e social. Para tal, deve levar em consideração a competência informacional e os padrões culturais do público que pretendem atender. Nesse contexto, emerge a necessidade do estabelecimento de indicadores de infoinclusão, considerado como ferramenta vital para aprimoramento e delimitação de estratégias que fortaleçam as políticas que visam a contribuir para a construção da sociedade da informação no Brasil (PINHEIRO, 2007).

2.1.1 OS PORTAIS MUNICIPAIS DE E-GOV COMO AÇÃO EM POLÍTICAS DE INCLUSÃO DIGITAL

O Governo Eletrônico na Sociedade da Informação assume papel crucial no que se refere à formulação de políticas e implantação de ações de democratização e acesso à informação que estejam em consonância com os ditames da intitulada Sociedade da Informação. Nesse âmbito, é possível inferir que o governo eletrônico expressa uma política pela qual o Estado faz uso das TIC para realizar a tentativa de oferecer à sociedade melhores condições de acesso aos conteúdos informacionais e aos serviços governamentais.

Quanto a isso, Castells (1999, p.51) complementa que “[...] as tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos. Usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa. Dessa forma, os usuários podem assumir o controle da tecnologia, como no caso da Internet”.

É notória a necessidade de avanço no desenvolvimento de políticas que viabilizem a construção de portais de e-gov que reflitam as necessidades informacionais dos seus usuários e que também contribuam para a divulgação de políticas de inclusão digital. Essas ainda aparecem de forma reduzida, em iniciativas que em sua maioria se resumem em capacitação quanto à utilização de equipamentos e softwares.

Pesquisa realizada pelo IBGE (2007) nos municípios brasileiros revelou que o estágio de desenvolvimento dos sítios eletrônicos das Prefeituras Municipais, classificados como informativo, interativo e transacional, ainda necessitam da construção de políticas que favoreçam o desenvolvimento, sobretudo, dos portais da Região Nordeste, com destaque para a Bahia.



A descrição de cada estágio consistiu em: a) informativo - aquele que permite a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos da Administração Pública Municipal; b) interativo - aquele que permite também receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos, os usuários podem fazer reclamações e sugestões, informar mudanças de endereço, efetuar cadastro online de sua empresa; c) transacional - aquele que permite a troca de valores que podem ser quantificáveis, como o pagamento de impostos e contas, educação à distância, matrículas na rede pública de ensino, marcação de consultas, entre outros serviços.

O Estado da Bahia se destacou entre os demais estados com 43 municípios com páginas classificadas como interativas, ou seja, pertencentes ao segundo estágio de desenvolvimento. Isso reafirma a necessidade da construção de políticas adequadas ao contexto desses municípios.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este texto está associado a pôster que será exposto neste XI ENANCIB, indicando e refletindo sobre resultados parciais de pesquisa de mestrado em desenvolvimento no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciência de Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI-UFBA). A pesquisa tem por objetivo geral investigar como tem sido implementadas as políticas de inclusão digital em municípios da Região Metropolitana de Salvador (RMS) que possuem portais de e-gov.

Numa única seção principal, denominada “Exclusão digital e inclusão digital”, dividida em duas subseções, o texto propõe reflexões sobre políticas de inclusão e aborda a questão específica dos portais municipais de e-gov, pensando-os como ações concretas em políticas de inclusão digital.

A inclusão digital vai além do simples acesso ao computador e à internet. Ela pressupõe que o cidadão deve estar apto para interagir, não só com as TIC, mas também com os conteúdos informacionais e os serviços disponíveis na rede, estando assim apto para transformar a realidade existente.

A exclusão digital como resultado da exclusão social, reforça a necessidade da formulação e da implementação de políticas compensatórias que diminuam o fosso



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

existente entre incluídos e excluídos digitalmente. A implementação dessas políticas poderá favorecer a criação de programas de inclusão digital que favoreçam a infoinclusão e a participação dos cidadãos junto aos portais municipais de e-gov via ferramentas da web 2.0.

Ressalte-se que a participação dos cidadãos é um pressuposto necessário, se não indispensável, para a existência de portais mais democráticos e colaborativos. Esses portais poderão oportunizar, em maior medida, a participação, a ampliação da capacidade de interação e sociabilidade.

A pesquisa que desenvolvemos vem indicando que considerável parcela dos portais municipais, principalmente no Nordeste, ainda não alcançaram estágio que favoreça a participação da população. As melhorias nos portais municipais poderiam ser implementadas a partir do momento em que os gestores desses portais se mobilizassem para a criação de políticas que acelerem a inclusão digital, oportunizando o acesso e a participação junto aos portais municipais de e-gov também pelas camadas menos favorecidas da sociedade.



XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
Inovação e inclusão social: questões contemporâneas da informação
Rio de Janeiro, 25 a 28 de outubro de 2010

REFERÊNCIAS:

BONILLA, M. H. O Brasil e a alfabetização digital. **Jornal da Ciência**, Rio de Janeiro, p.7, 13 abr. 2001.

BORGES, Jussara. **Inclusão digital e governo eletrônico**: conceitos ligados pelo acesso a informação. 2005. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação. Salvador, 2002.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e terra, 1999.

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

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

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Observatório da inclusão digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCI (ENANCIB), 8., 2007. **Anais...** Salvador, 2007.

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

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

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos – CEBRAP**, São Paulo, n. 72, p. 101 –117, jul. 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scielo>>. Acesso em: 10 mar. 2010.