

arquivo



administração

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO
DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

V. 3, n. 1/2, jan./dez. 2004



Cas. 46794 Clas. PER
Arquivo & Administração
v.3 n.1-2
jan./dez.2004

O QUE É A AAB

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB, fundada em 20 de outubro de 1971, com a finalidade de dignificar socialmente a profissão e elevar o nível técnico dos arquivistas brasileiros, é uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, apolítica, cultural, entidade de utilidade pública no Estado do Rio de Janeiro de acordo com o Decreto nº 1200, de 13 de abril de 1977.

É membro integrante do Conselho Nacional de Arquivos – CONARQ, do Conselho Internacional de Arquivos – CIA e da Associação Latino Americana de Arquivos – ALA.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Cooperar com o Governo e organizações nacionais e internacionais, públicas e privadas, em tudo que se relacione com arquivos e documentos;
- Promover, por todos os meios, a valorização, o aperfeiçoamento e a difusão do trabalho de arquivo, organizado ciclos de estudos, conferências, cursos, seminários, congressos, mesas-redondas;
- Estabelecer e manter intercâmbio com associações congêneres;
- Prestar consultoria, assistência e serviços técnicos a empresas públicas.

SERVIÇOS QUE A AAB OFERECE

- Consultoria;
- Assistência técnica;
- Intermediação para contratação e administração de Recursos Humanos na área de Arquivo, mediante convênio;
- Indicação de profissionais e estagiários;
- Organização de congressos, seminários, cursos e palestras;
- Cursos in company específicos para atender às necessidades da empresa.

QUADRO ASSOCIATIVO

Podem ser admitidos como sócios da AAB, sem qualquer discriminação, além das pessoas que exercem atividades arquivísticas, as que se interessem pelos objetivos da Associação.

As empresas públicas e privadas podem se filiar à AAB na qualidade de pessoa jurídica, como sócios contribuintes.



Associação dos Arquivistas Brasileiros - AAB

Avenida Presidente Vargas, 1733 sala 903 – Centro – Rio de Janeiro RJ
CEP 20210-030 Telefax (21) 3852-2541 / 2507-2239 E-mail aab@aab.org.br

SUMÁRIO

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| CARTA PARA A PRESERVAÇÃO DO PATRIMÔNIO ARQUIVÍSTICO DIGITAL BRASILEIRO | 5 |
| GOVERNO ELETRÔNICO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E EXCLUSÃO INFORMACIONAL | 13 |
| ABORDAGEM AOS ARQUIVOS FAMILIARES E PESSOAIS COMO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO | 22 |
| OS ARQUIVOS E OS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE | 51 |
| ATIVIDADES DE CONSULTORIA E TERCEIRIZAÇÃO EM ARQUIVO NA CIDADE DO RIO DE JANEIRO: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO | 65 |
| SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA WEB CENTRADOS NO USUÁRIO | 82 |

É proibida a reprodução total ou parcial desta obra sem autorização expressa da Editora.

Coordenação editorial e revisão: Paulino Lemes de Sousa Cardoso

Catálogo na publicação (CIP)

Arquivo & Administração/Associação dos Arquivistas Brasileiros. Ano 1, n. 0 (1972) -
Rio de Janeiro: AAB, 1972 -

v. : 23 cm.

Semestral

Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros.

1. Arquivo - Periódicos. 2. Administração - Periódicos. I. Associação dos Arquivistas Brasileiros.

CDD 025.171

R. 46794

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS
Membros da Diretoria e do Conselho Editorial

Diretoria Protempore

Presidência: Lucia Maria Velloso de Oliveira

Tesouraria: Maria Celina Soares de Mello e Silva

Conselho Editorial

Paulino Lemes de Sousa Cardoso (coordenador)

José Maria Jardim

Lucia Maria Velloso de Oliveira

Maria Odila Fonseca

Paulo Elian

Sérgio Conde de Albite Silva

EDITORIAL

A Revista Arquivo & Administração é lançada em 1972 com a proposta de constituir-se como um espaço de difusão do saber arquivístico. Os artigos produzidos por profissionais de documentação e informação destacam-se na comunidade por apresentar não só a prática arquivística, mas também as mais distintas reflexões no campo da fundamentação teórica. Após algum tempo de pausa, estamos retomando este projeto editorial com grande alegria.

Neste novo número de Arquivo & Administração, não nos afastamos dos nossos objetivos iniciais e ratificamos nossa proposta original de divulgar o conhecimento teórico, sempre evidenciando o que de melhor se produz nos meios arquivísticos.

Assim, na presente edição, cientes da radical transformação que se opera no âmbito da informação, em razão da produção acelerada de documentos em bases digitais, estamos trazendo ao conhecimento de todos a *Carta para preservação do patrimônio arquivístico digital Brasileiro*, elaborada por Claudia Lacombe Rocha e Margareth da Silva, Técnicas da Coordenação-Geral de Gestão de Documentos do Arquivo Nacional e integrantes da Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos do Conselho Nacional de Arquivos – Conarq.

A Carta tem como objetivo “conscientizar e ampliar a discussão sobre a instabilidade do legado digital”, uma vez que “o principal desafio colocado pelos documentos digitais é a necessidade de se produzir e preservar documentos arquivísticos digitais fidedignos autênticos e acessíveis”.

A exclusão digital e a exclusão informacional, por outro lado, é assunto do artigo *Governo Eletrônico, gestão da informação e exclusão informacional*, do Prof. José Maria Jardim, Doutor em Ciência da Informação.

Com esta edição de Arquivo & Administração apresentamos o texto *Abordagem aos arquivos familiares e pessoais como sistemas de informação*, de Armando Malheiro da Silva, professor português muito discutido e divulgado em nossos meios, devido às suas constantes digressões ao Brasil, onde tem inúmeros amigos leitores. O assunto de que trata o seu texto foi motivo de reflexão e debate muito recentemente.

A Associação dos Arquivistas Brasileiros – AAB tem como missão promover os profissionais de Arquivo. Por este motivo, neste número, estamos abrindo um espaço para a divulgação da produção intelectual de novos valores da arquivística. Assim, estamos publicando cinco novos autores.

Júlio Cesar Cardoso e André Ricardo Luz, bacharéis em Arquivologia pela UNIRIO, o primeiro Mestre em Ciências da Informação pelo IBICT/UFRJ, são os autores do texto *Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade: Os dados do artigo Atividades de consultoria e terceirização em arquivo na cidade do Rio de Janeiro: um estudo exploratório* foram objeto de pesquisa monográfica da autora Suzanna Alves Martins, na Universidade Federal Fluminense, em 2003, sob orientação do Prof. Dr. José Maria Jardim. Apresentamos também o texto *Serviços de informação arquivística na Web centrados no usuário*, escrito por Ivone Pereira de Sá e Paula Xavier dos Santos, ambas da Fundação Oswaldo Cruz.

Como podemos perceber, um espaço editorial como a presente Revista Arquivo & Administração é de fundamental relevância e devemos lutar por sua continuidade. Agradecemos aos autores por se juntarem à Associação dos Arquivistas Brasileiros na elaboração de número tão especial e, confiantes da importância deste ato, oferecemos com esta edição nossa contribuição à Arquivística.

Lucia Maria Velloso de Oliveira
Paulino Lemes de Sousa Cardoso

3 - PROMOÇÃO DO CONHECIMENTO

Agenda de pesquisa

Desenvolver uma agenda nacional de pesquisa para a preservação e longevidade dos documentos digitais, alinhada com as principais iniciativas nacionais e internacionais, com a participação das agências governamentais de fomento e de amparo à pesquisa, universidades e outras entidades dos setores público e privado.

Ensino e formação de recursos humanos

Estimular a inserção do tema Preservação do Patrimônio Arquivístico Digital na formação dos profissionais de informação, especialmente dos arquivistas, nos cursos de graduação e pós-graduação.

Disseminação do conhecimento

Estabelecer ações de identificação, disseminação e compartilhamento do conhecimento e a utilização de metodologias e técnicas para a gestão e a preservação de documentos arquivísticos digitais.

O CONARQ reafirma o seu compromisso com a aplicação de políticas públicas voltadas para a preservação do patrimônio arquivístico digital, e convoca os setores públicos e privados, envolvidos com a produção e proteção especial dos documentos em formato digital, a envidarem esforços para garantir sua preservação e acesso contínuo, condição fundamental para a democratização da informação arquivística em nosso país e a preservação da memória nacional.

Notas:

1. Atualmente a CTDE conta com a participação da Casa Civil da Presidência da República, do Ministério do Planejamento, da Marinha do Brasil, da Câmara dos Deputados, do Arquivo Nacional, da Biblioteca Nacional, do Museu do Índio, da CNEN, da PUC-RJ e da Unicamp.
2. Projeto da Universidade de Pittsburgh (1993), sobre requisitos funcionais para gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos, coordenado por Richard Cox; projeto da Universidade de British Columbia no Canadá: "A proteção da integridade dos documentos eletrônicos" (1989 - 1992), desenvolvido por Luciana Duranti, Terry Eastwood e Heather MacNeil; projeto InterPARES 1 (1999-2001), que teve como foco a preservação da autenticidade de documentos de valor permanente.
3. O programa SIADÉ de Portugal; especificação MoReq da União Européia, programa DIRKS da Austrália e projeto ERA do Arquivo Nacional dos Estados Unidos.

GOVERNO ELETRÔNICO, GESTÃO DA INFORMAÇÃO E EXCLUSÃO INFORMACIONAL

José Maria Jardim

Doutor em Ciência da Informação Professor do Dep. de Ciência da Informação da Universidade federal Fluminense.

Resumo: Práticas e políticas de Governo Eletrônico são desenvolvidas em vários países nos anos 90 do século passado. O E-gov é uma noção que ainda carece de maior aprofundamento teórico, frequentemente identificado como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecerem à sociedade melhores condições de acesso à informação e aos serviços governamentais. O estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil a partir de 2000 produziu novas estruturas informacionais. Apesar de vários avanços, exclusão digital e exclusão informacional ainda constituem desafios para as políticas públicas de informação como o E-gov.

Electronic government, information management and information exclusion

Abstract: Practical and policies of Electronic Government are developed in some countries in in the 90's. E-gov is a notion that still lacks of theoretical deepening, frequently identified as the strategy for which governments make use of new technologies for offer to the society best conditions of information access and governmental services. The establishment of the Electronic Government in Brazil in 2000 produced new structures of information. Although some advances, digital exclusion and information exclusion constitute challenges for the information public policies as the E-gov.

Nos anos 90 do século passado, o debate e as experiências sobre novos redesenhos do Estado estiveram presentes nas agendas políticas de diversos países e na obra de vários cientistas sociais. Entre a crise do Estado do Bem-Estar e a proposta de Estado Mínimo com contornos neo-liberais, diversos modelos foram e continuam sendo forjados, testados e revistos, nos mais variados matizes ideológicos. No mesmo contexto, a disponibilidade crescente das tecnologias da informação e da comunicação propiciou mudanças profundas - quantitativas e qualitativas - na produção, uso e transferência da informação nas organizações públicas e privadas. Emergiram novas possibilidades de decidir, planejar, avaliar e garantir a transparência das ações governamentais com maior participação e melhores serviços aos cidadãos. Em várias configurações sócio-políticas e nesse fértil território a inovações, iniciou-se a construção de práticas e noções atualmente identificadas como "Governo Eletrônico"

Governo Eletrônico é uma noção que ainda carece de maior aprofundamento teórico. Na literatura a respeito, é frequentemente identificado como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecerem à sociedade melhores condições de acesso à informação e aos serviços governamentais. Tal empreendimento requer a ampliação da qualidade desses serviços e maiores oportunidades de participação da cidadania no processo democrático. Diversas expressões como "Governo digital", "Governo on-line", "Administração Eletrônica" e "Estado digital" encontram-se referidas à noção anglo-saxônica de "electronic government" ("e-government", "e-gov"). Conforme Tesoro (2004), sob a idéia de um novo paradigma tecnológico associado à prestação de serviços pelos Poderes Públicos, vários objetivos podem ser visualizados:

"a) proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos, b) proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios, c) adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, d) proveer atención "a la medida" de los requerimientos de cada usuario, e) resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias "en línea", f) aumentar la participación ciudadana, g) aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, h) reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, i) aumentar la transparencia de la gestión pública"

A literatura sobre governo eletrônico tende a reconhecer como modelo de análise e implantação um conjunto de intervenções políticas e técnicas em três planos:

Governo para Governo (G2G)

Iniciativas que visam a qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas.

Governo para Cidadão (G2C)

Informações e serviços dirigidos aos cidadãos. Prevê-se a interação direta entre o cidadão e o governo, considerando tanto meios virtuais como físicos.

Governo para Negócios (G2B)

Projetos voltados para a oferta de informações e serviços aos investimentos e negócios, bem como de apoio ao desenvolvimento de negócios em uma região específica.

O Governo Eletrônico pode ser uma estratégia capaz de minimizar as lacunas informacionais dos governos, além de ampliar o uso da informação como instrumento de governança. Para tal, tem como pré-requisitos a revisão, reestruturação, supressão e criação de novos procedimentos políticos e técnico-científicos de gestão da informação.

As primeiras iniciativas do Governo Eletrônico (E-Gov) encontram referências em experiências de países como Estados Unidos e Canadá, entre outros. Em geral, essas experiências foram precedidas por décadas de políticas públicas consolidadas em termos de gestão da informação governamental, *accountability*, direito à informação e proteção às informações sobre a vida privada nos estoques informacionais do Estado.

Segundo a empresa de consultoria Accenture, o Brasil encontra-se atualmente em 20º lugar no ranking mundial de governo eletrônico.

O estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil, especialmente a partir de março de 2000 com a iniciativa do Governo Federal, tem levado a variadas arquiteturas organizacionais e informacionais.

Vale lembrar que antes da criação do Programa Governo Eletrônico, o Governo Federal já disponibilizava na Internet vários serviços como, por exemplo, entrega de declarações do Imposto de Renda, emissão de certidões de pagamentos de impostos, divulgação de editais de compras governamentais, cadastramento de fornecedores governamentais, informações sobre programas do Governo Federal, etc.

Os diversos programas de Governo Eletrônico no Brasil, em várias instâncias da administração pública, constituem a maior iniciativa do Estado brasileiro em termos de políticas públicas de informação e tecnologias da informação.

Apesar das dificuldades nos primeiros anos de implantação do Governo Eletrônico no Brasil, o Programa Federal apresenta resultados considerados bem-sucedidos em diversas áreas como a de Tributos e Compras.

O uso de sites governamentais no Brasil é um dos maiores entre os países com programas de governo eletrônico. Conforme o IBOPE, em março de 2004 a proporção de brasileiros que usaram em residência sites dos governos federal, estadual ou municipal não teve comparação com nenhum outro país, atingindo quase 39% do total de usuários ativos ou 4,8 milhões de internautas. Mesmo considerando que esse período coincide com a Declaração de Imposto de Renda, serviço muito solicitado pela Internet, trata-se de um dado significativo.

Levantamento de serviços prestados pelo Governo Federal na Internet, realizado em 2000, proporcionou uma visão global da sua situação com relação à prestação de serviços ao cidadão. Foi verificado que aqueles considerados de maior relevância já estavam disponíveis na rede, embora com padrões ainda baixos de resolutividade: 49% foram considerados de "caráter informativo", 10% permitiriam "interatividade" e somente 15% "transacionais". De uma maneira geral, 28% dos serviços ainda estavam fora da Internet.

As principais linhas adotadas pelo Programa Governo Eletrônico Federal são:

- oferta, na Internet, dos serviços prestados ao cidadão, buscando-se a melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação das condições de acesso do cidadão às informações, em formatos adequados, por meio da Internet;
- convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- uso do "poder de compra do Governo Federal" para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, com ênfase de pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias;

Foram privilegiadas três frentes fundamentais de ação: **a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores.**

No final de 2002, o documento "Dois Anos de Governo Eletrônico; Balanço de Realizações e Desafios Futuros⁴⁰", elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, apresentou uma avaliação dos resultados e os principais avanços, limitações e desafios futuros do programa.

O documento considera positiva a fase inicial de implantação do Governo Eletrônico, ressaltando o seu papel inovador na mediação Estado e Sociedade. Apesar de tal reconhecimento, foram apontados vários problemas na implantação do Governo Eletrônico no Governo Federal. Além das restrições orçamentárias e das

limitações do FUST (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações), diversos aspectos inibidores são comentados, além dos desafios futuros para o Governo Eletrônico. Chama atenção, apesar da profundidade do documento, a falta de informação para o processo decisório no próprio Governo Eletrônico e a ausência de uma reflexão sobre políticas voltadas à gestão dos estoques informacionais produzidos e acumulados pela Administração Federal. Por outro lado, fica evidente a **insuficiente inserção dos setores de informação e informática** no desenvolvimento de ações fundamentais do Governo Eletrônico.

No Levantamento das Ações de Governo Eletrônico⁴, publicado pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico em agosto de 2002, **não há nenhuma menção a iniciativas em conjunto, envolvendo agências federais importantes no campo da informação: Arquivo Nacional, Biblioteca Nacional, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, etc.** Este quadro revela, de certa forma, o grau de insulamento das instituições e programas no campo informacional, inseridos na Administração Pública Federal.

As ações envolvendo Governo Eletrônico e Programas de Gestão de Documentos Arquivísticos podem resultar num soma de interesses com resultados extremamente positivos. A informação que norteia e deriva do processo decisório organizacional é, pela sua natureza, de caráter arquivístico. Seja nas relações Governo-Governo, Governo-Cidadão ou Governo-Negócios, a informação registrada que resulta desses processos gera estoques arquivísticos cuja adequada gestão é imprescindível para que o Governo Eletrônico atinja seus fins. Por outro lado, objetivos clássicos da gestão de documentos encontram grandes possibilidades de serem efetivados no âmbito de programas de governo eletrônico. Trata-se de um patamar político-gerencial ainda por desenvolver com a participação de vários níveis da administração pública, universidades e sociedade.

Em 2003, coincidindo com o início do novo Governo, o Programa Governo Eletrônico demonstrou um certo refluxo nas atividades até então desenvolvidas, ganhando novas perspectivas políticas e configurações gerenciais a partir de 2004.

"A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como "cliente" dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que 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". (Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico - 2004, grifo nosso⁵)

Através de Decreto da Presidência da República, publicado em 29 de outubro de 2003⁶, foram criados oito Comitês Técnicos no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico: Implementação do Software Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de Software; Gestão de Sítios e Serviços On-line; Infra-Estrutura de Rede; Governo para Governo - G2G, e Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Ao longo de 2004, o Governo Eletrônico tem liderado debates e iniciativas em torno do software livre. As novas diretrizes do Programa Governo Eletrônico são⁷:

"Promoção da cidadania como prioridade - Direitos do cidadão à informação, ao usufruto do seu próprio tempo, a ser ouvido pelo governo; a controlar as ações do serviço público e a participação política.

A inclusão digital como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para a sua promoção.

Utilização do software livre como recurso estratégico.

Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas. "É compreendida no âmbito das políticas de governo eletrônico como um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo

Racionalização dos recursos (prestação de serviços e em tecnologia da informação)

Opção pela arquitetura e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

Além do Governo Federal, iniciativas de Governo Eletrônico vêm sendo desenvolvidas em administrações estaduais (Minas Gerais, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, etc) e municipais (São Paulo, Belo Horizonte, Recife, Porto Alegre, etc).

Além do caos informacional do Estado brasileiro, as maiores barreiras aos objetivos do Governo Eletrônico de oferecer serviços interativos ao cidadão através da Internet são as limitações de ordem sócio-econômica que dificultam o acesso da maioria da população brasileira a sistemas de telefonia e a equipamentos de informática. Por outro lado, a esses obstáculos se acrescem diversos elementos de uma realidade complexa que, em diversos pontos, sinaliza o potencial de programas de governo eletrônico no país.

Segundo levantamento feito pela Unctad (Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento) e pela ITU (International Telecommunications Union) em 2003, o Brasil tem 14,3 milhões de internautas. O índice faz do país o 11º do mundo em número de usuários e o primeiro na América Latina. O México fica em segundo lugar, com 4,66 milhões de usuários, seguido pela Argentina (4,1 milhões) e Chile (3,1 milhões).

No ranking mundial de acesso à internet e outras tecnologias da informação, produzido pelo ITU (International Telecommunications Union), o Brasil é o 65º colocado entre os países com maior acesso digital. Outros dados do estudo a merecer destaque são⁸:

• O acesso a tecnologias da informação no Brasil é inferior ao Kuwait (60º), Costa Rica (58º), Jamaica (57º), Argentina (54º), Uruguai (51º) e Chile (43º).

- Apenas 8,2% da população brasileira têm acesso a essas tecnologias.
- A mensalidade cobrada pelos provedores de acesso à internet ainda é muito alta no país. Refere-se a 11,8% da renda média mensal do brasileiro.
- O ranking de acesso digital (DAI, Digital Access Index⁹) revela que 22,3% da população brasileira possuem uma linha fixa, contra 20,1% que têm telefone celular.
- O computador está presente em 16,3% dos domicílios brasileiros (dados referentes ao ano de 2002)¹⁰. Apenas 6,8 milhões de brasileiros têm computadores em casa. 1,7 milhão dos brasileiros com computadores em casa ganham entre 10 a 20 salários mínimos. Do total de casas equipadas com computador, 12% contam com acesso à internet.
- 90 em cada 100 residências no país têm aparelho de TV (90% das casas brasileiras tinham televisão em cores).
- Os telefones fixos estavam presentes em 60,2% dos domicílios do país. 62 em cada 100 casas têm aparelho de telefone (fixo ou móvel).
- A Internet em banda larga responde atualmente por 6,4% dos 17 milhões de internautas¹¹. Em 2002, o número total de internautas era de 14 milhões, com apenas 650 mil utilizando esse tipo de acesso¹².
- A cada mês, uma média de 250 mil pessoas adere ao uso do computador, mas 150 milhões ainda continuam excluídas dessa possibilidade.

Sorj (2003) aborda outros problemas que acirram o quadro citado:

- Inexistem categorias diferenciadas de tarifação telefônica que atendam às necessidades do usuário da Internet.
- Provedores de acesso não dispõem de serviços de conexão com a Internet nas pequenas localidades.
- É escassa a capacitação para a convivência com novas tecnologias e serviços.
- A mensalidade cobrada pelos provedores de acesso à internet ainda é muito alta no país (11,8% da renda média do brasileiro).

Apesar da situação descrita acima, outros dados chamam a atenção para a complexidade da Internet no Brasil.

- Em março de 2004, os brasileiros batem novo recorde de navegação na Internet: 13 horas e 14 minutos por pessoa (Ibope/NetRatings)¹³. Os brasileiros só navegaram menos que os internautas de Hong Kong (21 horas e 7 minutos), japoneses (14 horas e 50 minutos) e norte-americanos (14 horas e 30 minutos), superando todos os países europeus, como França (12 horas e 48 minutos), Alemanha (12 horas e 33 minutos) ou Espanha (12 horas e 19 minutos).
- O mercado gerado pelas tecnologias da informação já responde por mais de 10% do PIB brasileiro.
- O Brasil é referência mundial em serviços financeiros pela web: os brasileiros usam *internet banking* mais que os internautas dos EUA (42,4%), Espanha (39,6%), Reino Unido (46,8%), Japão (22,3%) e Itália (26,7%). Em termos percentuais, o Brasil perde apenas para a França, onde 53,8% dos internautas visitaram sites financeiros em março de 2004. (Ibope/NetRatings).
- Os sites de bancos públicos lideraram o ranking de número de visitantes¹⁴. O Banco do Brasil recebeu 1,027 milhão de visitas e ficou em primeiro lugar, seguido pela Caixa Econômica Federal (978 mil), Itaú (788 mil) e Bradesco (743 mil).

- Segundo o IBOPE/NetRatings, em 11 de junho de 2004, “cerca de 28 milhões de brasileiros com mais de 16 anos já utilizaram a Web pelo menos uma vez” (uso da rede em casa, no trabalho, escolas e locais públicos de acesso):

“O país foi o líder mundial, em termos do acesso percentual, em diversas categorias, como Universidades (44,7% dos internautas domiciliares acessaram sites de universidades no Brasil no primeiro trimestre, contra 44% dos internautas franceses, segundo colocados, e 43% dos australianos, em terceiro lugar). USP, UNB e Unicamp lideram os acessos na categoria Universidades. Os brasileiros também são líderes em termos proporcionais no uso da Internet para procurar empregos, com 29,2% dos internautas visitando este tipo de site no primeiro trimestre de 2004. A Alemanha ficou em segundo lugar, com 26,7%, seguida pela França, com 25,6%”.

O quadro de desigualdade social brasileiro se expressa também no acesso às tecnologias da informação. Segundo levantamento do Núcleo de Pesquisa Favela, Opinião e Mercado¹⁵, o nível de inclusão digital nas comunidades carentes do Rio de Janeiro é superior ao de capitais das regiões Norte e Nordeste do Brasil:

20,3% dos moradores de comunidades de baixa renda na cidade usam computador, 11,6% acessam a internet e 4,6% utilizam serviços de e-mail.

Os microcomputadores estão presentes em 9% dos domicílios localizados em favelas cariocas.

A média é muito inferior à média do município do Rio (23,60%), mas é superior às taxas encontradas em capitais como Teresina (8,31%), Porto Velho (8,16%) e São Luís (7,62%). “

A exclusão digital é mais intensa entre os negros, intensificada no caso das mulheres” (Núcleo de Pesquisa Favela, Opinião e Mercado).

Além desses aspectos, deve-se ressaltar a ausência de políticas informacionais no Estado brasileiro, um fator que por si só contribui para a crescente reprodução das desigualdades informacionais. Esta situação leva à produção, sem critérios, de volumosos estoques informacionais que, insuficientemente gerenciados, comprometem a qualidade do processo político-decisório governamental e o direito do cidadão às informações. **A exclusão informacional que se faz presente em muitos guichês reais reflete-se na qualidade e quantidade de serviços públicos na Internet.**

Apesar dos enormes avanços, o Governo Eletrônico ainda encontra-se longe de romper os mecanismos de opacidade informacional do Estado brasileiro. Paralelamente aos esforços de implantação do Governo Eletrônico, não se observam mudanças significativas nos padrões de produção, processamento e uso dos estoques informacionais. Anteriormente à exclusão digital, o Estado brasileiro acumula um saldo negativo de exclusão informacional.

Exclusão digital e exclusão informacional, no caso do Estado brasileiro, são duas faces da mesma moeda, a exigir conhecimentos e políticas públicas inovadoras que contemplem tal complexidade. Entre outras iniciativas, mostram-se essenciais às políticas e ações que envolvam coordenadamente programas de governo eletrônico e de gestão da informação governamental.

Notas:

1. Disponível em: <<http://www.accenture.com>>. Acesso em: 11 maio 2004.
2. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html>>. Acesso em 27 mar 2000.
3. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao>>. Acesso em: 3 jun. 2004.
4. Disponível em: <[http://www.aladi.org/NSFALADI/ecomerc.NSF/0/c2201d1f0049927603256ca3004fdb13/\\$FILE/Anexo_Balanco_Inventario.pdf](http://www.aladi.org/NSFALADI/ecomerc.NSF/0/c2201d1f0049927603256ca3004fdb13/$FILE/Anexo_Balanco_Inventario.pdf)>. Acesso em: 2 jun. 2004.
5. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_243diretrizes_governoeletronico1.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2004.
6. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223decreto_criacao_comites_tecnicos_29112003.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2003.
7. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 21 de mar. 2004.
8. Fontes: IBGE, Pnad 2002, compilado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em: 12 maio 2004.
9. Disponível em: <http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2003/30.html>. Acesso em: 2 dez. 2003.
10. Dados IBGE, Pnad 2002, compilado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Disponível em: <<http://www.mct.gov.br>>. Acesso em: 3 dez. 2003.
11. Disponível em: <<http://www.itu.int/home>>. Acesso em: 8 jun. 2004.
12. Disponível em: <<http://idgnow.terra.com.br/idgnow/internet/2004/03/0029>>. Acesso em: 29 maio 2004.
13. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/eratings/ogrupos/empresa/eratings/>>. Acesso em: 14 de jun. 2004.
14. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u14522.html>>. Acesso em: 8 jun. 2004.
15. Disponível em: <<http://www.iser.org.br/favelaopinia/default.htm>>. Acesso em: 27 maio 2004.

Referências Bibliográficas:

ANDRADE, Maria Eugênia; RIBEIRO, Carla Andréa. Governança Informacional e políticas públicas de informação: pressupostos teóricos e inter-relações. In: V Encontro Nacional da ANCIB, 2003, Belo Horizonte. V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. Escola de Ciência da Informação - UFMG, 2003.

CEPIK, Marco; Eisemberg, José. Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

CHAHIN, Ali et al. E-Gov.br: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

GONZÁLES DE GOMEZ, Maria Nelida. Novos cenários políticos para a informação. Ci. Inf. v.31, n.1, p.27-40, jan. /abr. 2002. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/310100/index.htm>> Acesso em: 20 jul.2002

JARDIM, José Maria . Sistemas e Políticas Públicas de Arquivos no Brasil. Niterói: EDUFF, 1995.

_____. Transparência e Opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999.

_____. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-institucionais. In: V Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2004, Salvador. Anais do V Encontro Nacional de Ciência da Informação. http://www.cinform.ufba.br/v_anais/frames.html

_____. Memória e Políticas Públicas de Informação. In: Ciclo de Palestras Memória e Informação. Fundação Casa de Rui Barbosa. Rio de Janeiro, 2004. <http://www.casaruibarbosa.gov.br>

_____. A construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. In: V Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil, 2003, Belo Horizonte. Anais do V Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação no Brasil. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação de Universidade Federal de Minas Gerais.

JARQUÍN, Edmundo. Estado democrático y gobernabilidad en el siglo XXI. Disponível em: <<http://www.iigov.org/iigov/pnud/revista/prevista4.htm>>. Acesso em: 8 jul. 2000.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado. Disponível em: <portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf> . Acesso em 3 jun 2004

SORJ, Bernardo. Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ; Brasfl, DF: Unesco, 2003.

TESORO, Jose Luis et al. Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico. Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales . Disponível em: <<http://www.clad.org.ve/fulltext/0043105.pdf>>. Acesso 7 jun 2004.