

Competência informacional/digital para o acesso a informação pública nos e-governos

Rodrigo Moreira Garcia
Helen de Castro Silva Casarin

Como citar: GARCIA, Rodrigo Moreira; CASARIN, Helen de Castro Silva. Competência informacional/digital para o acesso a informação pública nos e-governos. *In:* GUIMARÃES, José Augusto Chaves; FERNÁNDEZ-MOLINA, Juan Carlos. (org.). **Aspectos jurídicos e éticos da informação digital**. Marília: Fundepe; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2008. p.81-94. DOI: <https://doi.org/10.36311/2008.978-85-98605-52-4.p81-94>.



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Competência informacional/digital para o acesso a informação pública nos e-governos

*Rodrigo Moreira Garcia
Helen de Castro Silva Casarin*

1 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).

Segundo o Livro Verde (no qual é apresentado o programa nacional para a **Sociedade da Informação**¹),

Emissão de documentos, prestação de informações ligadas aos serviços públicos, acompanhamento das ações de governo e condução dos negócios públicos, acesso aos governantes e representantes eleitos são exemplos das possibilidades do uso das

1 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).

tecnologias de informação e comunicação pela máquina administrativa pública. A tecnologia pode ainda ser largamente aplicada para aperfeiçoar a própria gestão do governo – coordenação, planejamento, execução e controle de ações, contabilidade pública etc. – e suas transações comerciais com o setor privado. A possibilidade de acesso aos serviços, de participação nas decisões e acompanhamento dos atos governamentais por parte de todos os cidadãos, portanto, impõe a adoção de meios e métodos digitais por parte do governo, em todos os poderes constituídos e níveis governamentais, 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, deram-se em 1995 “[...] quando a Internet no Brasil é estruturada e sai do restrito âmbito acadêmico [...]” (GONTIJO, 2002, p. 179). Pretendia-se com isso disponibilizar serviços de informações para os cidadãos, empresas, consumidores, prestadores de serviços, por exemplo compondo o que atualmente se define como e-governo (ou governo eletrônico).

Entretanto 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)

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).

Segundo 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.

Os autores 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 e local a todos os cidadãos, de modo a agregar valor a todos os envolvidos com a esfera pública.

Lenk e Traummüller (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 Traummüller (2001).

FONTE: Fundação Getulio Vargas – EBAPE. Disponível em: <http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp>, acesso em 16 ago. 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-se fragmentação e redundâncias 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:

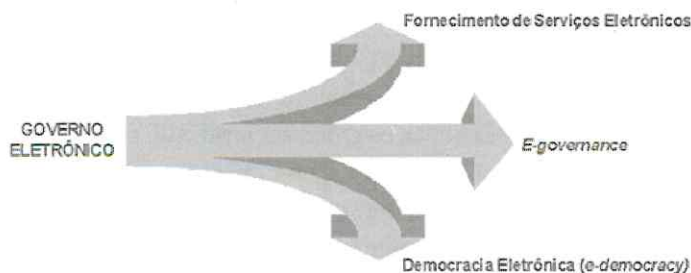


FIGURA 2: O Governo Eletrônico, segundo Perri (2001).

FONTE: Fundação Getulio Vargas – EBAPE. Disponível em: <http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp>, acesso em 16 ago. 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.

De acordo com Fernandes (2001, p. 3), o desenvolvimento dos sistemas eletrônicos de 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. Isto implica adaptações nos processos de trabalho.
- 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).

3 Governo eletrônico no Brasil

Existe atualmente no Brasil três importantes conjuntos 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 des-

perdício, 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.

No âmbito federal, algumas das iniciativas que mais 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.

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

De acordo com Fernandes (2001, p. 13),

Seria impossível descrever nos estreitos limites desse trabalho tudo o que já existe a nível federal em termos de e-governo

- ainda mais considerando a enorme diversidade dos órgãos, fundações, universidades públicas, autarquias, empresas públicas e outras unidades da administração pública direta e indireta federal.

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/>) e **Rio de Janeiro** (<http://www.rio.rj.gov.br/>)

Segundo Fernandes (2001 p. 18),

Na verdade, o grande problema, a nível municipal, são 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 níveis 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/>) e **Rio de Janeiro** (<http://www.governo.rj.gov.br/>).

Informações jurídico-legislativas referente aos estados também podem ser encontradas em diversos sites, como 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/>); além dos Diários Oficiais dos Estados como o do estado de **São Paulo** (<http://www.imprensaoficial.com.br/>).

As iniciativas de governo eletrônico no Brasil, sobretudo dos governos federal e estadual encontram-se em expansão com a aplicação das tecnologias de informação e comunicação na administração pública, 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 interoperabilidade²⁴ 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.

Existe ainda um dos problemas centrais a ser considerado “[...] a alfabetização digital da população, sem a qual a infoexclusão virá somente reforçar as demais graves desigualdades da sociedade brasileira” (Fernandes 2001, p. 26).

4 Competência informacional/digital

Os programas de governo eletrônico são um grande passo para a disponibilização de informações e serviços de informações para a sociedade atual, a qual se denominou chamar-se de “Sociedade da Informação”, pois conforme 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.

Tornar disponíveis conteúdos informacionais, contudo, não é suficiente para a utilização plena destes recursos pela sociedade. De acordo com Carvalho (2003, p. 76),

2 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 (Central IT Unit- Cabinet Office, 2001).

vários são os fatores que levam tais indivíduos à exclusão digital: sociais; políticos; econômicos; educacionais; de diferenças físicas ou cognitivas; entre outros. Além destes, um fator importante, porém menos discutido, na inclusão das pessoas no mundo digital é a facilidade, ou dificuldade, encontrada por elas para a operação das máquinas digitais.

Em diversos países em desenvolvimento, o acesso a computadores e a seus conteúdos digitais (através 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).

Ou seja, apesar de muitas destas iniciativas de governo eletrônico (e-governo) estarem em estágio avançado, a sua potencialidade não poderá ser atingida sem ampliar o alcance da alfabetização informacional e digital junto à sociedade.

Neste sentido, 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 digital da população, isto é, a sua capacitação para usar e manejar os novos meios de comunicação” (GONTIJO, 2002, p.184).

Segundo Carvalho (2003, p. 78),

Há a necessidade de muito investimento em capacitação específica, para que usuários potenciais possam se familiarizar com os dispositivos digitais. Capacitação não é um bem que pode ser adquirido de imediato, mesmo com altos investimentos financeiros. Há necessidade de tempo para assimilação da informação e geração do conhecimento.

Entende-se a competência em informação³⁵ como o conhecimento e a capacidade de usar de modo reflexivo e intencional o conjunto de conceitos, procedimentos e atitudes envolvidas no processo de obter, avaliar, usar e co-

3 Que pode ser entendida também como Alfabetização informacional na literatura.

municar a informação através de meios convencionais e, principalmente, eletrônicos/digitais (GÓMEZ HERNANDÉZ, 2005).

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 de informações, habilidades de “navegação” entre os hipertextos, habilidades de comunicação, entre outras (BAWDEN, 2002).

Vê-se na literatura que ambos os conceitos andam juntos e são necessários, devido ao surgimento do paradigma da Sociedade da Informação.

Diversas entidades nacionais e internacionais promovem e incentivam programas de alfabetização informacional/digital (IFLA – www.ifla.org; ALA – www.ala.org; UNESCO; ALFIN; CAUL; SCONUL; etc). Porém, conforme Menou (2004), é muito cedo para encontrar provas empíricas da efetividade real destes programas e seus efeitos.

No Brasil não há iniciativas concretas em andamento em nenhuma instância (níveis educacionais, públicos e/ou privados).

5 Considerações finais

Para que o pleno uso das tecnologias de informação e comunicação para o acesso às informações disponibilizadas pelos governos possa vir a ser realidade há a necessidade dos governos 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).

Neste sentido, nas palavras de Michel Menou (2004, p. 241, grifo nosso),

Afirma-se que o potencial da era da informação não pode chegar a realizar-se sem ampliar o alcance da alfabetização informacional [competência em informação] e no uso de computadores muito mais além de seus aspectos funcionais habituais. O que está em jogo é a formação de uma cultura de informação, algo que por si mesmo implica a adaptação de outras culturas pree-

xistentes. Em outras palavras, uma revolução cultural assumida pelos atores antes de uma involução cultural forçada pelos meios de comunicação globais.

Ou seja, o processo que produz o desenvolvimento de competências em informação é um processo intrinsecamente cultural e criticamente dependente de instituições e profissionais da informação (sobretudo bibliotecários) que operam nos planos local e global ao mesmo tempo. É por isso que se deve considerar a cultura de informação, para designar a inserção de competências informacionais nos indivíduos e na vida social.

Referências

BAWDEN, D. 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/fcccd/anales/ad05/ad0521.pdf>>. Acesso em: 06 fev. 2005.

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

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 7.ed. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, v. 1, 2003. (Tradução do original: **The rise of the network society**).

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

FERNANDES, A. 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>. Acesso em: 30 jul. 2005.

FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C. **Acesso a la información pública**. 2005. slide 2. (Notas de aula).

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. **La alfabetización informacional y la biblioteca universitaria. organización de programas para enseñar el uso de la información**. Capítulo 4. Disponível em: <<http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/publicaciones/ALFINBUGOMEZ.PDF>>. Acesso em: 5 jan. 2005.

GONTIJO, M. 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: PRINS, J.E.J. (Ed.). **Designing e-government**. [s. l.]: Kluwer Law International, 2001. p. 63-74.

MARCONDES, C. H.; JARDIM, J. M. Políticas de informação governamental: a construção de governo eletrônico na administração federal do Brasil. **Data-GramaZero**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2. abr. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org/out00/Art_02.html>. Acesso em: 15 jul. 2004.

MENOU, M. La alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (tics): la cultura de la información, una dimensión ausente. **Anales de Documentación**, n. 7, p. 241-261, 2004. Disponível em: <<http://www.um.es/fccd/anales/ad07/ad0716.pdf>>. Acesso em: 07.fev. 2005.

NOGUEIRA, M. A. **Governos eletrônicos**. 2000. Disponível em: <<http://geocities.com/maisbrasil/goveletron.htm>>. Acesso em: 6 jul. 2004.

PARREIRAS, T. A. S.; CARDOSO, A. M.; PARREIRAS, F. S. Governo eletrônico: uma avaliação do site da assembléia 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, M. E-governance. Do digital aids make a difference in policy making? In: PRINS, J.E.J. (Ed.). **Designing e-government**. [s. l.]: Kluwer Law International, 2001. p. 7-27.

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

ZWEERS, K.; PLANQUÉ, K. Electronic government: from a organizational based perspective towards a client oriented approach. In: PRINS, J.E.J. (Ed.). **Designing e-government**. [s. l.]: Kluwer Law International, 2001. p. 92.