

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**Giovana Soares Carneiro**

**CIDADANIA E GOVERNO ELETRÔNICO: organização e transferência da  
informação em portal governamental**

Porto Alegre  
2006

**Giovana Soares Carneiro**

**CIDADANIA E GOVERNO ELETRÔNICO: organização e transferência da  
informação em portal governamental**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Valdir Jose Morigi

Porto Alegre  
2006

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor: José Carlos Ferraz Hennemann

Vice Reitor: Pedro Cezar Dutra Fonseca

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretor: Valdir Jose Morigi

Vice-diretor: Ricardo Schneiders da Silva

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Iara Conceição Bitencourt Neves

Vice-chefe: Jussara Pereira Santos

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C289c Carneiro, Giovana Soares

Cidadania e governo eletrônico: organização e transferência da informação em portal governamental / Giovana Soares Carneiro; orientador Valdir Jose Morigi. – Porto Alegre, 2006. – Monografia (Graduação em Biblioteconomia). Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

1. Cidadania. 2. Governo Eletrônico. 3. Organização da Informação.  
4. Linguagem Documentária. 5. Terminologia. I. Morigi, Valdir Jose.  
II. Título.

CDU 025.4

Departamento de Ciências da Informação

Rua Ramiro Barcelos, 2705

Porto Alegre/RS

CEP: 90035-007

Fone: (51) 3316-5146

Fax: (51) 3316-5435

E-mail: fabico@ufrgs.br

**Giovana Soares Carneiro**

**CIDADANIA E GOVERNO ELETRÔNICO: organização e transferência da  
informação em portal governamental**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Conceito final:

Aprovado em ..... de ..... de 2006.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Mestranda Vera Tereza S. Costa – PPGCOM/UFRGS

---

Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Regina Helena van der Laan – UFRGS

---

Orientador – Prof. Dr. Valdir Jose Morigi – UFRGS

Para meus pais, Raul e Jussara, por serem a minha ponte  
entre dois mundos...

## AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Prof. Dr. Valdir Jose Morigi, pela disponibilidade e atenção, pela pertinência na orientação e, em especial, pela liberdade no desenvolvimento deste estudo.

A todos os Professores do Curso de Biblioteconomia, pelos valiosos ensinamentos e incentivo na caminhada profissional.

À Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Regina Helena van der Laan, por apresentar o mundo maravilhoso da Linguagem e da Terminologia, pela inspiração profissional e pelas sugestões providenciais.

À Mestranda em Comunicação e Informação Vera Tereza S. Costa, pela receptividade com que aceitou participar da banca avaliadora.

Aos meus pais, Raul e Jussara, por serem a base da minha caminhada, fonte das minhas aspirações e, sobretudo, por estarem sempre ao meu lado e nunca me deixarem desistir.

Ao Celso, meu marido, por acreditar no meu potencial e apoiar minhas decisões, pelo amor e respeito que tem dedicado em todos os momentos de nossa convivência e por partilhar um ideal de vida.

As grandes amigas Andréa R. Freitas e Fabiana Benaiter, por estarem presentes em vários momentos importantes de minha existência, compartilharem alegrias e tristezas e entenderem as minhas limitações.

Aos profissionais responsáveis pela coordenação do Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul, por terem colaborado à concretização desse trabalho.

Enfim, a todos que contribuíram, direta ou indiretamente, na consolidação desta jornada.

A importância da linguagem para o desenvolvimento da cultura está em que nela o homem estabeleceu um mundo próprio ao lado do outro, um lugar que ele considerou firme o bastante para, a partir dele, tirar dos eixos o mundo restante e se tornar seu senhor.

Friedrich Nietzsche

## RESUMO

Este estudo verificou os princípios de organização e transferência das informações de serviços de utilidade pública em portal de governo no âmbito estadual. Apresenta a importância do governo eletrônico na prestação de serviços públicos e disseminação da informação na Internet em prol da cidadania. A pesquisa adotou a metodologia descritiva, de cunho qualitativo, para coleta de dados foram aplicados os instrumentos de análise do portal com base nos parâmetros de organização da informação e entrevista, baseando-se em um roteiro semi-estruturado. Os métodos foram aplicados no Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – TudoFácil Eletrônico. Conclui-se que o Portal TudoFácil Eletrônico constitui um instrumento a serviço dos cidadãos, viabilizando o fortalecimento da vida democrática e as possibilidades de transferência da informação aos usuários.

**Palavras-chave:** Cidadania. Governo Eletrônico. Organização da Informação. Linguagem Documentária. Terminologia. Portal Governamental.



## ABSTRACT

This study it verified the principles of organization and transference of the information of services of public utility in vestibule of government in the state scope. It presents the importance of the electronic government in the public rendering of services and dissemination of the information in the Internet in favor of the citizenship. The research adopted the descriptive methodology, of qualitative matrix, for collection of data had been applied the instruments of analysis of the vestibule on the basis of the parameters of organization of the information and interview, if basing on a half-structuralized script. The methods had been applied in the Vestibule of Services and Information of the State of the Rio Grande Do Sul - Electronic TudoFácil. One concludes that Electronic the TudoFácil Vestibule constitutes an instrument the service of the citizens, making possible the fortalecimento of the democratic life and the possibilities of transference of the information to the users.

**Key-words:** Citizenship. Electronic Government. Organization of the Information. Documentary Language. Terminology. Governmental Portals.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>1.1 Justificativa</b> .....	13
<b>1.2 Definição do Problema</b> .....	14
<b>1.3 Objetivos</b> .....	14
1.3.1 Objetivo Geral .....	15
1.3.2 Objetivos Específicos .....	15
<b>2 CIDADANIA E ESTADO: UMA INTER-RELAÇÃO NECESSÁRIA</b> .....	16
<b>3 GOVERNO ELETRÔNICO: OPORTUNIDADES E DESAFIOS</b> .....	22
<b>3.1 Fases do Governo Eletrônico</b> .....	24
<b>3.2 Portais Governamentais: instrumento para a cidadania</b> .....	26
<b>4 A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O CIDADÃO USUÁRIO</b> .....	33
<b>4.1 A Informação Governamental</b> .....	34
<b>4.2 Cidadão: consumidor e público da informação governamental</b> .....	36
<b>5 A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL NA WEB</b> .....	38
<b>5.1 A Linguagem Documentária na Organização da Informação</b> .....	39
<b>5.2 O Uso das Classificações Facetadas em Portais</b> .....	43
<b>5.3 O Uso dos Tesouros em Portais</b> .....	45
<b>5.4 Contribuições da Terminologia na Construção da LD</b> .....	49
<b>6 METODOLOGIA</b> .....	55
<b>6.1 Tipo de Estudo</b> .....	55
<b>6.2 Universo do Estudo</b> .....	56
<b>6.3 Os Entrevistados</b> .....	57
<b>6.4 Instrumento de Coleta de Dados</b> .....	58
<b>6.5 Procedimentos de Coleta de Dados</b> .....	58
<b>6.6 Plano de Análise e Apresentação dos Dados</b> .....	59
<b>7 ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO PORTAL TUDOFÁCIL</b> .....	60
<b>8 CONCLUSÃO</b> .....	73
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	75
<b>APÊNDICE – Roteiro de Entrevista Semi-Estruturada</b> .....	79

## 1 INTRODUÇÃO

A partir das últimas décadas do século XX, as tecnologias da informação e comunicação (TICs) começaram a fornecer base material para uma emergente economia informacional e globalizada. Novas formas de pensar e conviver foram elaborados nesse contexto histórico, modificando, fundamentalmente, as relações das sociedades modernas, tanto do ponto de vista cultural quanto econômico e social. Esse conjunto de transformações reflete o que tem sido comumente chamada Sociedade da Informação.

Com a mudança paradigmática representada pela Sociedade da Informação, os governos em todo o mundo passam a vislumbrar as TICs, em especial a Internet, como canais dinâmicos e integrados capazes de dar suporte eficiente a diversas funções, como na gestão de seus processos internos, na prestação de serviços ao cidadão com mais eficiência, além de um instrumento de retroalimentação constante entre Estado e sociedade. Tendo em vista a inserção do setor público nessa nova era, é estabelecido um conjunto de políticas de informação agrupadas com a denominação de governo eletrônico.

O governo eletrônico, também conhecido como e-gov, expressa a estratégia pela qual o aparelho do Estado faz uso das tecnologias de informação e comunicação para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços públicos, ampliando a sua qualidade e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático. Dessa forma, o e-gov utiliza a Internet para promover maior transparência das ações governamentais, fornecendo ou tornando disponíveis informações, serviços ou produtos, a qualquer momento, local e cidadão, no intuito de agregar valor a todos os envolvidos com a esfera pública.

Por outro lado, a proposição do governo eletrônico possibilita e simplifica para todos o acesso à informação e à oferta de serviços públicos on-line, via adoção – por parte da Administração Pública (federal, estadual e municipal) e dos demais Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário) – de padrões, diretrizes e métodos propícios à integração, transparência e à universalização de conhecimento corporativo público. Nesse sentido, o conceito de governo eletrônico apresenta pelo menos três dimensões possíveis: a disponibilização de informações e serviços, a interação entre governo e cidadão e a transparência da administração pública, todas intermediadas pela rede.

Dentre as ferramentas executoras do conceito de e-gov encontram-se os portais governamentais, ou portais de governo eletrônico, disponíveis na Internet como uma grande peça da administração pública para colocar-se mais próxima dos cidadãos, disseminando

informações e oferecendo serviços on-line, além de proporcionar uma maior participação da população, por meio de ferramentas interativas com o poder público. O Estado, em todas as suas esferas, constitui um grande provedor de informações de utilidade pública que, se colocadas de forma acessível aos cidadãos, podem revertê-se em ganhos sociais.

De toda maneira, um portal de governo, com a pretensão de ser um ponto único de contato para fornecimento de informações e serviços em meio eletrônico à sociedade, deve, necessariamente, ser planejado como verdadeiro sistema de informação (SI), bem como ser resultado da integração desses sistemas. A sua finalidade essencial, portanto, é ser um meio de acesso para todos os serviços e informações providos pelas entidades estatais, não com a concepção de simples mediador, mas agregando valor ao conteúdo informacional, selecionando-o e estruturando-o, com o fito de oferecer ao cidadão informação relevante, fidedigna e com facilidade.

A informação governamental, por sua vez, constitui um dos principais componentes dos dispositivos de mediação no jogo democrático que envolve Estado e sociedade civil. Produzidas pelas diversas agências estatais, essas informações são concebidas como estruturas significantes com a intenção e competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo ou na comunidade em geral. Da mesma maneira, a sua assimilação e utilização pelos usuários dependem da forma como é veiculada e das características socioeducacionais do receptor, motivo pelo qual as informações devem passar por um processo de organização e tratamento adequados.

Entretanto, apesar do avanço das TICs ter resultado em crescente potencial para troca de informações entre Governo e comunidade, estudos recentes mostram o insucesso da maioria das iniciativas de governo eletrônico no alcance do cidadão. Uma das razões contribuintes na formação desse cenário está associada às dificuldades encontradas na implementação desses portais, em que a ênfase na tecnologia por diversas vezes prepondera quanto aos critérios de organização da informação. Além disso, não é raro verificar que os organismos governamentais demonstram certa resistência em relação às práticas necessárias ao trabalho de representação e recuperação da informação.

Publicar na Internet, conseqüentemente, requer cuidado quanto ao tratamento dos conteúdos informacionais, quer estejam esse sendo criados ou descritos. Pressupõe-se, portanto, a adoção de padrões e ferramentas adequados a sua organização, de modo que possibilite o acesso fácil e rápido à informação desejada. A ausência de tais padrões no processo de organização da informação, certamente, impactaria de forma negativa a qualidade dos serviços informacionais a serem oferecidos à população.

Do mesmo modo, essa situação reflete o grande problema enfrentado pelas instituições no propósito de disseminar informações governamentais para um público em diferentes estágios socioeducacionais: a criação de condições para a apropriação da informação e sua transformação em conhecimento. Contextualizando a discussão, segundo a perspectiva da transferência de informação para o cidadão, o problema reside na linguagem, ou mais especificamente, nas linguagens, que requer, antes de tudo, a existência de vínculos de significação com os usuários. Dessa forma, a compreensão e a utilização da mensagem dependem, intrinsecamente, da forma como é veiculada nos canais de comunicação, uma vez que, quando há condições para a sua assimilação, ocorre modificação do estoque de informações do indivíduo.

Por esse prisma, verifica-se que, de modo geral, os portais governamentais nem sempre utilizam, de forma devida, a linguagem específica da Internet. A organização das páginas nos portais é, na maioria das vezes, excessivamente elaborada de um ponto de vista do produtor da informação, exigindo do usuário esforço para compreender sua lógica ou o conhecimento prévio do universo de informações normalmente produzidas. Observam-se, também, problemas relacionados à linguagem, seja porque a mesma informação é apresentada com diferentes denominações e não há mecanismos de compatibilização entre elas, seja porque tais denominações são excessivamente marcadas pelo jargão técnico.

Como resultado, contata-se freqüentemente que os usuários encontram dificuldades para localizar informações, visto que, na construção do portal, não é questionado se o público heterogêneo a ser atendido entende a linguagem na qual as informações são disponibilizadas. Resta-lhes, caso não exista elos de significação, a tarefa de peregrinar pelo mesmo, na tentativa de adivinhar os princípios de arranjo utilizados pelo proprietário ou sua forma de expressão. Impreterivelmente, a resolução desses obstáculos remete a um único ponto: a necessidade de estabelecer contextos claros e bem determinados para a recuperação de sentidos.

Nesse contexto, pressupõe-se que, para existir efetivamente a comunicação do conteúdo informacional, torna-se imprescindível criar vínculos de significação e de linguagem entre o emissor/receptor, para o que devem ser formulados instrumentos de organização da informação (LARA, 2004). Dessa maneira, é importante que o portal governamental esteja amparado por modelos capazes de orientá-lo nesse sentido, por meio de ferramentas elaboradas com a finalidade de compatibilizar a terminologia adotada no sistema com a utilizada pelo usuário. Para tal, os termos freqüentemente utilizados e as formas de uso

adotadas pelo cidadão precisam ser identificados e analisados, de um ponto de vista da representação dos significados.

Diante dos fundamentos expostos, o trabalho de pesquisa empreendido tem como objetivo principal verificar quais os princípios de organização e transferência da informação empregados no Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – *TudoFácil Eletrônico*. Com tal propósito, delimita-se como objeto de estudo o Portal *TudoFácil Eletrônico*, em razão de configurar o principal canal de comunicação, via Internet, no qual o Estado dispõe informações e serviços de suas instituições à população.

Nesse sentido, o trabalho apresenta, na seqüência, a justificativa para concretização do estudo, o problema norteador e os seus objetivos. A metodologia segue uma abordagem qualitativa, visto que o foco de interesse está centrado na análise dos significados dos itens propostos, sem maiores preocupações em quantificá-los. A revisão da literatura aborda, primeiramente, a concepção de cidadania e sua estreita relação com as ações do Estado, culminando na formação do quadro atual de governo eletrônico. Por conseguinte, introduz-se o tema da organização da informação, caracterizando a Linguagem Natural e as Linguagens Documentárias (sobretudo os Sistemas de Classificação como as Classificações Facetadas e Tesouros), bem como os referenciais metodológicos da Terminologia.

## **1.1 Justificativa**

A motivação para a realização do estudo no universo do governo eletrônico, advém da sua proposição governamental de possibilitar e simplificar, para todos, o acesso à informação e à oferta de serviços públicos em meio eletrônico, via a adoção de padrões e métodos propícios à integração, transparência e à universalização de informações destinadas à população. Os portais governamentais, nesse caso, representam os principais meios de prestação de serviços e comunicação entre a sociedade e o Estado.

A importância de estudar os procedimentos adotados para a organização e recuperação da informação em portal governamental é justificada pela vasta gama de informações e serviços de utilidade pública que são disponibilizadas para a comunidade, tendo em vista a melhoria da qualidade de vida e o exercício pleno de demandas sociais. Com efeito, para constituírem um fator imprescindível no desenvolvimento da sociedade, faz-se necessário estruturar a informação a fim de permitir a sua apropriação, instituindo termos que contemplem as formas usuais adotadas pelos possíveis usuários.

A discussão aqui proposta é fundamental para o entendimento do real valor das iniciativas de governo eletrônico, perante a necessidade de disseminação da informação em prol da construção da cidadania. Observa-se, nesse contexto que, apesar dos esforços concentrados na implementação do e-gov, os cidadãos, não raro, deparam-se com inúmeras dificuldades de acesso aos conteúdos informacionais, relacionadas, na maior parte das vezes, às formas como são organizados e divulgados nos portais governamentais. Expõe, assim, a falta de elos com os usuários e de uma metodologia mais adequada para a transferência da informação.

Nesse sentido, a relevância do presente estudo reside na pretensão de oferecer subsídios à organização e transferência da informação veiculada no portal, em formatos adequados ao público, contribuindo, assim, na prestação de serviços de qualidade à sociedade. Do mesmo modo, os resultados auferidos na pesquisa podem colaborar no sentido de que possam ser estabelecidas novas diretrizes para o desenvolvimento de portais governamentais, estipulando princípios que permitam estruturar as unidades de representação da informação e, conseqüentemente, constituir um todo integrado e dotado de sentido para o cidadão usuário.

Dessa forma, a pesquisa, do ponto de vista social, pretende contribuir com elementos potencializadores para a promoção da acessibilidade às informações públicas, no incremento da capacidade cívica e de capital social, além da promoção do desenvolvimento humano e de relações mais democráticas e transparentes entre Governo e comunidade. Afinal de contas, a informação pública, mais do que um dever do Estado, é um direito do cidadão.

## **1.2 Definição do Problema**

Diante dos argumentos expostos, a pesquisa pretende investigar a seguinte questão: que elementos estão disponibilizados no Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – *TudoFácil Eletrônico*, e sua organização é de fácil compreensão e acesso aos diferentes públicos?

## **1.3 Objetivos**

Para efeito dessa investigação, são definidos os objetivos a seguir.

### 1.3.1 Objetivo Geral

O trabalho de pesquisa empreendido tem como objetivo principal verificar quais os princípios de organização e transferência da informação empregados no Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – *TudoFácil Eletrônico*.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

São objetivos específicos desse estudo:

- a) identificar quais as categorias temáticas gerais vinculadas no Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul;
- b) identificar quais os termos utilizados no Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul para representar as informações de serviços de utilidade pública destinados aos cidadãos.



## 2 CIDADANIA E ESTADO: UMA INTER-RELAÇÃO NECESSÁRIA

Um dos principais fundamentos da concepção de governo eletrônico está em prover o acesso dos cidadãos às informações coletadas, produzidas e armazenadas pelas diversas agências estatais. Para fins de entendimento acerca do e-gov como fator promocional na democratização da informação à sociedade, faz-se necessário apreender o conceito de cidadania, bem como o contexto histórico no qual deu-se o seu desenvolvimento.

De acordo com Mosele e Morigi (2005), a cidadania tem seus primórdios relacionados à Grécia Antiga, no surgimento da cidade, a *pólis*. Na *pólis* grega, começou a se viabilizar a vida em sociedade, por meio do compartilhamento do espaço público e do exercício de direitos e deveres constituídos. O espaço público, ou esfera pública, consistia no local de atuação dos homens livres, no qual se discutiam questões de interesse do cidadão. Com efeito, esse espaço era chamado de território comum – conjunto de espaços ocupados pelos membros da sociedade.

Por sua vez, o cidadão da *pólis* era aquele que já tinha atingido a maturidade e a quem os deuses beneficiaram, fazendo nascer homem e não mulher, sendo grego e não bárbaro, livre e não escravo, podendo, assim, gozar de uma vida de ócio e dedicar-se à coisa comum. Logo, quem precisava trabalhar como o escravo e o negociante, ou estivesse consumido nos seus próprios interesses particulares, no cuidado de si mesmo, como a mulher e a criança, não passava de um indivíduo privado, que o grego qualifica pelo termo *idiotes*, em virtude da sua incapacidade de perceber a si próprio como ser social e, por essa razão, incapaz de qualquer participação na vida pública, sendo excluído do exercício da cidadania (LANDO, 1993).

Conforme Rocha (2000), a cidadania nesse período era ainda muito embrionária, restringindo-se a uma minoria de homens que participavam diretamente da vida política da cidade. Nesse sentido, a autora faz uma referência a Aristóteles, que justificava a exclusão da cidadania para o homem comum, alegando que este não tinha tempo suficiente para dedicar-se à coisa pública. Todavia, para o filósofo grego, o homem é um animal da *pólis*, cujas potencialidades só podem ser desenvolvidas no convívio em sociedade, participando da vida pública na condição de cidadão.

Por conseguinte, Funari (2003) disserta que, no Império Romano, as cidades eram consideradas autônomas, cada uma delas com sua própria cidadania. A cidadania local conferia direitos, tanto políticos como civis, aos cidadãos. Nesse contexto, a concessão de cidadania em seus aspectos políticos e jurídicos significava uma importante forma de mobilidade social; entretanto, os direitos provenientes da cidadania romana não desobrigavam

o indivíduo de obedecer à sua cidadania original. Na sociedade romana, só eram considerados cidadãos de pleno direito os homens, de maior e proprietários de terras.

No século V ao XIII, advém o período da sociedade feudal, que era rural e, no qual, pouco se exercia a cidadania. O senhor feudal, instituído pelo direito romano, era a representação do privado, ou seja, “[ . . . ] o particular estava munido de interesses particulares, como imunidades e privilégios; nesta perspectiva, o particular é a libertação do próprio cerne do domínio fundiário e, com isso, simultaneamente da esfera pública.” (ROCHA, 2000, p. 42). Segundo a autora, somente quando decorreram as primeiras lutas da burguesia capitalista contra os senhores feudais, é que se ouviu falar no exercício da cidadania no feudalismo. A partir do século XV, os senhores feudais passaram a deixar o lugar livre para os reis, e o castelo tornou-se um espaço público, um espaço de representação das elites que os utilizava para espetáculos de massa.

Conforme Marshall (1988), o início da Idade Moderna, no século XVII, pode ser entendido por um conjunto de iniciativas que tinham algo em comum: tirar o poder do rei e buscar um reconhecimento diferenciado da classe burguesa. A classe burguesa já prosperava e tinha no rei uma ameaça. Cinco grandes revoluções aconteceram e podem ser caracterizadas como revoluções burguesas: Revolução Industrial, Iluminismo – Revolução Filosófica, Revolução Francesa, Independência dos Estados Unidos e Revolução Inglesa.

Com esses movimentos e revoluções, salienta Marshall (1988), um novo tipo de organização surgiu: o Estado Moderno, criado pelos próprios homens, tendo como princípio o direito igualitário de todos perante o Estado, ou perante as leis que, por necessidade, passaram a reger esse Estado. Nesse momento, afirma o autor, o conceito de cidadania passou a ser justamente o de ter direitos iguais frente ao Estado, reconhecendo uma mobilidade social e desassociando o social do natural, regido por uma lei criada pelos homens e não por disposições da natureza, da vontade de Deus ou de um monarca que proclamava representá-lo na Terra.

A concepção desse período apresenta o Estado como tutor da nação, que regulamenta os direitos dos cidadãos, podendo esses ser ampliados ou reduzidos. Nesse contexto, o Estado exerce de forma acentuada um papel importante na vida dos cidadãos, ou seja, o Estado centraliza e direciona a economia e a política, sobrepondo-se à sociedade civil (QUIRINO; MONTES, 1987). Com a consolidação da sociedade burguesa, no século XVIII, o Estado passou a reger a vida da cidade. Nesse período, ainda houve o controle do soberano, o espaço público chegou ao apogeu e o comércio passou a despontar e tornar-se público (HABERMAS, 1984). Nesse sentido, o autor afirma:

[ . . . ] os burgueses propriamente ditos, as velhas corporações profissionais de artesãos e pequenos comerciantes, caíram socialmente; com as próprias cidades, nas quais se baseava o seu direito de cidadania, perderam importância. Ao mesmo tempo, os grandes comerciantes transcenderam o âmbito estrito da cidade e, através das companhias, ligou-se diretamente ao Estado. (1984, p. 37).

Do mesmo modo, Demo (1995) argumenta que, por um lado, foi construído um novo modelo de cidadania se comparada ao das Idades Média e Antiga. Contudo, as revoluções foram conduzidas pelas classes burguesas, na defesa dos seus interesses, usando, de certa forma, classes economicamente menos favorecidas, criando um Estado que buscava a defesa maior dos interesses da própria burguesia em detrimento do conjunto da sociedade.

Na segunda metade do século XVIII, período no qual se podiam discutir pontos de vista, surgiram a opinião pública e os direitos civis ou direitos de primeira geração, que correspondem aos direitos individuais de liberdade, igualdade, propriedade etc. Dessa forma, os espaços públicos ganharam nova conotação, um fórum no qual se dirigiam as pessoas privadas com o fito de obrigar o poder público a se legitimar perante a opinião pública – fenômeno esse que transformou pessoas privadas em sujeitos da esfera pública (HABERMAS, 1984).

Conforme os preceitos de Lando (1993), novos atores e novos lugares (confeitarias, cafés, escolas, entre outros) passaram a ser locais de participação de discussões, de opiniões e idéias, reunindo um público capaz de julgar. Nesse sentido, começaram a surgir os espaços públicos de escrita, da imprensa, da publicidade que, mais tarde, simbolizariam o declínio do espaço público.

O século XIX, fase mercantilista ou manufatureira, foi marcado pelas conquistas dos cidadãos no exercício de seus direitos, os direitos políticos, que dizem respeito à liberdade de associação e reunião, de organização política e sindical, à participação política e eleitoral etc. Esses direitos são também denominados direitos individuais exercidos coletivamente (HABERMAS, 1984).

De acordo com o autor, nesse período a burguesia se tornou classe dominante. Os trabalhadores passaram a cumprir uma pesada carga horária de trabalho, dificultando a sua organização em sindicatos. Ao mesmo tempo, foram criadas máquinas e outras tecnologias para substituir a mão-de-obra operária. Estrategicamente, os capitalistas ofereceram participação nos lucros das empresas aos cidadãos, para que esses fossem ludibriados em seus

direitos. Contudo, os cidadãos reagiram por meio de manifestações públicas (como as passeatas, por exemplo), exigindo esses direitos.

No século XX, na etapa liberal, os direitos de segunda geração são conquistados por movimentos operários e sindicais, constituindo os direitos sociais, econômicos ou de crédito – são os direitos ao trabalho, saúde, educação, ou seja, os direitos formais. A nova opinião pública toma espaço por meio de manifestações de rua, debates públicos nas assembleias e de expressão nos meios de comunicação de massa (imprensa nacional e popular). Essa opinião pública corresponde ao que a maioria da população de um país julga, gosta, prefere em matéria de política, economia ou outros assuntos de importância nacional ou internacional. Nesse sentido, as informações públicas passam a ganhar importância, uma vez que elas ajudam a formar a opinião pública (OLIVEIRA, 2000).

De forma sucinta, Mosele e Morigi (2005) argumentam que, no século XX, com o advento do Estado do Bem-estar social, o espaço público passa por novas transformações. Nesse contexto, a função crítica do jornalismo fica em um plano secundário diante do auge do espetáculo da publicidade e das relações públicas. A opinião pública não se caracteriza mais como produto do discurso racional, mas “[ . . . ] aquilo que se fabrica com auxílio da publicidade e da manipulação midiática.” (MOSELE; MORIGI, 2005, p. 139).

Com a emergência da Sociedade da Informação no final do século XX, bem como o crescimento e fragmentação das sociedades contemporâneas e, conseqüentemente, a criação de novos territórios, a noção de pertencimento ao Estado-nação entra em crise, elevando o papel das identidades socioculturais. A questão das identidades adquire uma relevância maior, os indivíduos tendem a se agrupar em torno de identidades primárias, a busca pela identidade coletiva e individual torna-se a fonte básica de significação social. Cada vez mais as pessoas passam a organizar seus significados, baseados nas representações que fazem de si e dos grupos aos quais pertencem (CASTELLS, 1999).

Para Castells (1999), vive-se uma revolução e assiste-se a um novo paradigma: o da tecnologia da informação, que define uma sociedade no modo de produção capitalista (mas um novo capitalismo, diferente, global e estruturado em uma rede de fluxos financeiros) e no modo informacional de desenvolvimento. Segundo o autor: “Assiste-se a um evento histórico da mesma importância da Revolução Industrial, induzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura.” (1999, p. 50). O que caracteriza a revolução das tecnologias da informação e comunicação não é a centralidade de conhecimento e informação, mas a aplicação dessa informação para a geração de novos conhecimentos.

Nesse contexto e, na seqüência do entendimento das evoluções e nuances do conceito de cidadania, Castells (1999) destaca o importante papel que as TICs tem exercido sobre as mudanças em curso na sociedade. A Sociedade da Informação, conforme o autor, é produto de uma significativa transformação de valores e meios de produção, focando o diferencial produtivo no conhecimento, suportado pela tecnologia, e não mais no capital. Assim, projeta-se para a emergente sociedade um novo patamar de cidadania, refletindo a influência exercida pelas tecnologias da informação e comunicação sobre os conceitos, mudanças e práticas sociais, em especial, na relação do cidadão com o Estado.

Numa abordagem mais analítica, Jardim (2005) afirma que as mudanças ocorridas no mundo nas últimas décadas, acabaram por reconfigurar todo o ambiente no qual se inserem os atores sociais, engendrando novos desafios e oportunidades para as organizações, sejam elas públicas, privadas ou do terceiro setor. Com a emergência das TICs, as demandas da sociedade tornaram-se cada vez mais seletivas, necessitando de maior agilidade no seu atendimento, resultando no processo de reforma do Estado – que transformou radicalmente o papel do Estado diante da sociedade e a gestão das organizações públicas. Conforme o autor: “A Sociedade da Informação estabelece novas perspectivas para a gestão pública, abrindo possibilidades para ampliação do grau de democratização, do acesso a informações públicas e da instituição de canais de comunicação entre Estado e sociedade.” (2005, p. 28).

Por esse prisma, Madec e Murard (1998) definem que a nova cidadania é gerada pela interatividade, pela garantia de expressão para todos e por meio da transcendência virtual dos aspectos territoriais e culturais locais. Segundo as autoras, os cidadãos necessitam, para exercer uma cidadania ativa, de um sistema de mídia diversificado e de informações políticas diversas, em níveis distintos, desde as mais técnicas, com explicações provenientes do sistema de especialistas, até as abordagens mais simples. Conseqüentemente, uma vez que as pessoas estão associadas à política por meio de diferentes interesses e habilidades cognitivas, não há como prescrever um modelo único de informação politicamente relevante, nem um mesmo padrão de excelência (MADEC; MURARD, 1998).

O conceito de cidadania, enquanto conjunto de práticas que possibilitam ao cidadão ser ativamente participante da vida social, atribui aos indivíduos o direito de igualdade de acesso à informação pública. As TICs, nesse caso, caracterizam um instrumento de interação social para o exercício da cidadania, isto é, “[ . . . ] atuam como complemento aos recursos políticos, econômicos e sociais disponíveis aos indivíduos para que possam exercer satisfatoriamente sua condição de cidadão.” (ROCHA, 2000, p. 43).

Dessa forma, a cidadania não pode ser entendida como um estado ou um objeto de posse, mas sim um contínuo exercício de fazer e refazer. Nesse processo, a cidadania, como um modo de incorporação dos sujeitos no cenário social, está diretamente relacionada ao grau de facilidade do acesso às esferas públicas, sejam esses os próprios serviços ou as informações propriamente ditas. Assim, a construção da cidadania constitui um processo de permanente renovação e ampliação de suas frentes e possibilidades rumo à democratização da informação.

### **3 GOVERNO ELETRÔNICO: OPORTUNIDADES E DESAFIOS**

As tecnologias da informação e comunicação têm sido crescentemente entendidas como instrumento de apoio à esfera pública, ao permitir o fornecimento de novos serviços aos cidadãos, oferecer condições para ampliação da transparência das ações governamentais, possibilitar o acesso à informação e à constituição de novos padrões de relacionamento entre Estado e sociedade (VAZ, 2002). No campo da Administração Pública, a acelerada evolução das TICs e o vertiginoso ritmo de sua difusão em escala global, levou ao fomento da idéia de governo eletrônico.

Conforme Jardim (2005), o conceito de governo eletrônico, ou simplesmente e-gov, pode ser entendido como a estratégia pela qual o Estado faz uso das TICs para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços públicos, ampliando sua qualidade e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático. Nesse sentido, o autor afirma:

A emergência da noção de governo eletrônico agrega um conjunto de fenômenos sociais complexos e interligados, como a evolução da tecnologia de conectividade e integração de sistemas, dispositivos, dados e aplicações; evolução da tecnologia de portais; ampliação da base de usuários da Internet; aprendizado organizacional e social quanto ao uso da rede; mudanças nas práticas de gestão e de trabalho nas organizações públicas; demandas em relação a novos padrões de qualidade de serviços e transformações culturais e políticas. (2005, p. 21).

Em um contexto de ampliação significativa das possibilidades de aplicação das TICs aos processos governamentais, assegura Jardim (2005), conceitos diversos têm sido propostos para organizar o conhecimento sobre governo eletrônico. Entretanto, ainda que existam diferentes abordagens conceituais, todas compartilham a mesma concepção de e-gov como aplicação intensiva da tecnologia da informação e comunicação nos processos, especialmente por meio da prestação de serviços contínua e remotamente.

Partindo-se do princípio de que se trata de um objeto em fase de delimitação, mais importante que circunscrever o termo em limites mais estritos, é constituir uma definição operacional o suficiente para permitir a formulação de estratégias governamentais. De acordo com a definição de Zweers e Planqué (2001), o governo eletrônico tem como objetivo fornecer ou tornar disponíveis informações, serviços ou produtos, via meio eletrônico,

oriundo ou por intermédio de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, no intuito de agregar valor a todos os envolvidos com a esfera pública.

Para Lenk e Traunmuller (2001), o e-gov se baseia em um redesenho fundamental das interações entre os cidadãos e o governo, que leva a uma reorganização dos processos de negócio da administração pública. Segundo os autores, o governo eletrônico pode ser analisado por quatro perspectivas, a saber:

- 1) a perspectiva do Cidadão: tendo em vista oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
- 2) a perspectiva de Processos: tendo em vista repensar o *modus operandi* dos processos produtivos ora existentes no Governo, em suas várias esferas, como, por exemplo, os processos de licitação para compras (e-procurement);
- 3) a perspectiva da Cooperação: tendo em vista integrar os vários órgãos governamentais, e estes a outras organizações privadas e não-governamentais, de modo que o processo decisório possa ser agilizado, sem perda de qualidade, e que se evitem fragmentação, redundâncias etc., hoje existentes nas relações entre esses vários atores;
- 4) a perspectiva da Gestão do Conhecimento: tendo em vista permitir ao Governo, em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados o conhecimento tanto gerado quanto acumulado por seus vários órgãos.

Adicionalmente, o governo eletrônico também pode ser entendido por meio de outras taxonomias, tal qual a expressa por Perri (2001). Esse autor argumenta que o e-gov pode ser compreendido mediante os três aspectos descritos a seguir:

- 1) fornecimento de serviços eletrônicos: atualmente, a maior parte dos esforços, recursos e da atenção política devotados a governo eletrônico se concentram nessa área, a qual envolve o fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as TICs como propiciadoras;
- 2) democracia eletrônica (e-democracy): novas legislaturas, como as da Escócia e do 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. O Brasil vem utilizando o e-voting – não sem controvérsias acerca da segurança da votação – já há algum tempo, o que o enquadraria nessa tipologia;
- 3) e-governance: segundo o autor, essa é a área menos estudada de governo eletrônico. Ela incluiria, entre outras atividades, todo o suporte digital para elaboração de



políticas públicas e tomadas de decisões entre os vários gestores públicos de diferentes escalões.

De acordo com Eisenberg (1999), dentre as principais formas do poder público utilizar a rede está a prestação de serviços e informações à população. Para o autor, a Internet pode contribuir para a democratização do Estado tanto no nível nacional e estadual quanto no nível municipal, “[ . . . ] uma vez que este tipo de atividade não é peculiar a nenhum dos níveis de organização do poder público.” (1999, p. 11).

Nesse contexto, Silveira (2001) afirma que as organizações públicas também permitem uma ampliação significativa do acesso à informação governamental, ao disponibilizar o conteúdo informacional de suas atividades e decisões tomadas na rede. Contudo, a busca por oferecer maior possibilidade de controle e transparência não se constitui na única motivação do governo para oferecer serviços e informações on-line:

Em tempos de recursos públicos escassos e uma demanda crescente da sociedade, a possibilidade de aumentar o atendimento à comunidade sem o correspondente incremento nos recursos historicamente alocados para esse fim – pessoal, instalações e equipamentos – impulsiona e alimenta o esforço do governo. (SILVEIRA, 2001, p. 82).

Do mesmo modo, a Internet parece oferecer vantagens diversas sobre os meios de comunicação tradicionais, proporcionando um ideal para a comunicação democrática, uma vez que seus dispositivos interativos e multifuncionais oferecem novas possibilidades para a participação descentralizada (JARDIM, 2005). Como destaca o autor, essa tecnologia permite colocar diferentes parceiros de interlocução em contato, por meio de ações recíprocas e vínculos virtuais variados: trata-se não apenas da conectividade isolada do usuário da rede em contato com o Governo, mas sim do potencial de conexão coletiva, aproximando cidadãos (por meio de chats e grupos de discussão, por exemplo).

### **3.1 Fases do Governo eletrônico**

Vários fatores foram determinantes para que, não só o governo, mas toda a sociedade se valesse do novo ambiente, a rede, para estabelecer novas formas de interação. Keller (2000), identificou quatro fases no processo de transição dos Governos em direção ao e-gov: presença, interação, transação e transformação. A transição de uma fase para outra é

influenciada por uma série de fatores que podem ser agrupados em quatro áreas: estratégias e políticas, pessoas, processos e tecnologia. A seguir, explicam-se as quatro fases:

- 1) presença: a primeira fase caracteriza-se pelo estabelecimento da presença do governo na Internet. Nesse período, ocorre uma proliferação de sites departamentais, cada um deles referenciado por um endereço eletrônico diferente, oferecendo informações e serviços produzidos por aquele determinado departamento: local de funcionamento e telefone para contato, missão da organização, lista de serviços prestados etc., numa espécie de marketing eletrônico. Para terem acesso a aquelas páginas, os usuários da rede devem conhecer os endereços eletrônicos ou fazer uso de sites de busca. Considerando-se que, em média, um governo possui entre 50 a 70 diferentes agências ou departamentos, pode-se ter uma idéia da dificuldade dos cidadãos para interagirem eletronicamente com o Governo;
- 2) interação: nessa fase, percebe-se já um movimento do Governo de colocar alguma ordem no caos que se formou na Internet durante a primeira fase. Notando a dificuldade dos cidadãos em lidar com um universo tão fragmentado, Governos criam um site central, por meio do qual os cidadãos podem se conectar a qualquer departamento. Os links para outros departamentos de governo são referenciados de acordo com o organograma. Infelizmente, essa abordagem tem o mesmo efeito que a anterior, uma vez que obriga o cidadão a ter conhecimento prévio sobre o departamento ao qual deve se reportar para ter um certo tipo de serviço prestado;
- 3) transação: essa fase já traz inovações significativas, pois, em vez de organizar suas páginas por departamento, os serviços são agregados num portal único que, para o Governo, é geralmente o principal site governamental na Internet;
- 4) transformação: nessa fase, as organizações usarão a Internet, as telecomunicações e outras tecnologias avançadas (como sistemas integrados de resposta por voz) para otimizar continuamente a prestação de serviços, a participação dos cidadãos e a governança. Essas tecnologias permitirão ao Governo transformar os quatro tipos de relacionamentos que são vitais para seu trabalho: o G2C (Government to Constituent – Governo e Cidadão), G2B (Government to Business – Governo e Setor Privado), o G2G (Government to Government – Governo e outros órgãos do Governo) e o G2E (Government to Employee – Governo e Servidor Público).

Conforme Keller (2000), as modalidades de relacionamentos entre o Governo e a sociedade podem ser sintetizadas por quatro dimensões: Governo para Governo (G2G),

Governo para Negócios (G2B), Governo para Cidadão (G2C) e Governo para Servidores (G2E). A interação G2G corresponde às ações entre o próprio Governo, seja em níveis inferiores ou superiores, e tem como objetivo a qualidade da integração entre os serviços governamentais. No caso do G2B, o relacionamento implica as ações do Governo que envolve interações com entidades externas, como as empresas fornecedoras de bens e serviços. Já o G2C, corresponde a ações do Governo na prestação de serviços públicos e na disponibilização de informações de interesse do cidadão. Por fim, a modalidade G2E tem como objetivo facilitar o relacionamento entre o Governo e seus funcionários.

O desenvolvimento de sistemas para as primeiras fases de governo eletrônico, segundo Jardim (2005), não constitui uma tarefa muito complexa, bastando um conjunto de páginas estáticas que apresente informações do órgão à comunidade. No entanto, alcançar as fases de transação e transformação, citada anteriormente, só é possível por meio do uso de uma metodologia agregada. Nesse sentido, salienta o autor, nos últimos anos, o Brasil tem investido em projetos que contemplem a conexão de processos governamentais entre si e a processos de outros atores, configurando a arquitetura de um portal público integrado.

### **3.2 Portais Governamentais: instrumento para a cidadania**

Os portais eletrônicos na rede podem ser vistos como um recurso que cria inovadores modos de comunicação entre os órgãos governamentais, os cidadãos e outras organizações (LENK; TRAUNMULLER, 2001, p. 64). Segundo os autores, os portais eletrônicos têm a capacidade de transformar dados e fontes de conhecimento diversos em um escopo bastante completo do conceito de ponto único de parada (do inglês *one-stop government*), no qual o acesso integrado e uma oferta cuidadosa de vários serviços públicos são fatores essenciais.

Para Keller (2000), portais são um ponto único de interfaces baseadas na Internet, usados para promover a busca, o compartilhamento e a disseminação da informação, assim como a provisão de serviços para comunidades de interesse. Nesse sentido, o autor define portal como “[ . . . ] um site para uma audiência particular, que provê um caminho para todos os conteúdos e serviços por meio de um único ponto de acesso.” (2000, p. 13, tradução nossa).

Por sua vez, os portais governamentais, conforme Vaz (2002), representam os novos canais de prestação de serviços, informações e comunicação entre cidadãos e seus Governos. Os benefícios para os cidadãos estão na disponibilização de serviços e informações em tempo integral, durante todos os dias da semana, sem necessidade de deslocamentos, com ganhos de qualidade, rapidez no acesso e tempo de execução. Segundo o autor, para o Governo, os

ganhos estão na capacidade de atendimento ampliada, eliminação de redundâncias e esforços duplicados, custos reduzidos e melhoria na transparência de suas ações.

Nessa premissa, Detlor (2002) ressalta que os portais governamentais devem ser concebidos como espaços de trabalho e informação compartilhados. Segundo o autor:

O espaço da informação no portal governamental poderia prover aos cidadãos o acesso à informação que o Governo deseja disseminar (por exemplo, notas para imprensa, políticas públicas, notícias), informação que o Governo coleta para ele mesmo e torna disponível para usuários (por exemplo, dados do censo, dados ambientais e econômicos) e informação que é requerida (por exemplo, pedidos do público e de jornalistas). O espaço da comunicação poderia contribuir para a democracia e promover o engajamento dos cidadãos. O espaço da cooperação, ou espaço do trabalho, poderia dar suporte a transações on-line entre cidadãos e o Governo. (2002, p. 92, tradução nossa).

Jardim (2005), expõe que, em um portal ideal, os serviços estariam organizados de acordo com as necessidades do usuário e seriam providenciados pelos diferentes órgãos públicos competentes, a partir de uma única solicitação do mesmo. Isso vai de encontro ao que Silveira (2001) conceitua como portais cooperativos, onde o cidadão acessaria, por meio de um determinado portal, um conjunto de informações e serviços de origem variada, sem a utilização de ligações (links) entre os sítios originais das diversas organizações públicas.

Nesse contexto, Silveira (2001) apresenta os elementos importantes a serem considerados na oferta de informações e serviços públicos na Internet, sumarizados a seguir:

- a) foco no interesse e necessidades do cidadão, considerando a diversidade de usuários;
- b) disponibilização de meios de contato eletrônicos (e-mail, chat etc);
- c) linguagem impecável, de forma direta, simples e com sentenças curtas;
- d) formato acessível, com interface amigável, design atraente e fácil de navegar;
- e) organização das informações de forma simples e coerente, e com sistemas de busca;
- f) portais funcionais, evitando-se leiautes pesados;
- g) atualização constante, tanto das informações do portal, quanto dos links;
- h) disponibilização de mecanismos de interação e feedback.

Com base nos fundamentos articulados, Silveira (2001) alerta para um fator importante: os Governos operam de acordo com uma lógica funcional (Executivo, Legislativo e Judiciário) e em esferas (União, Estados e Municípios). Ademais, existe a distinção entre órgãos e entidades com focos de atividades diferentes, não é raro, portanto, que eles

organizem seus sistemas de informação de forma isolada. Isto, acrescenta o autor, acaba por refletir nos portais governamentais, apresentando uma realidade em que os portais de governo constituem um imenso arquipélago, formado por ilhas (sítios) que, ou não se comunicam entre si, ou o fazem por meio de pontes virtuais (links) entre as ilhas, o que possibilita o cidadão navegar entre elas.

Entretanto, se houver a necessidade de organizar informações que estão distribuídas, caberá ao cidadão a tarefa de reunir e tentar padronizar o conjunto de informações coletadas (SILVEIRA, 2001). Dessa forma, prevalecem sítios com administração individualizada que, no máximo, oferecem a possibilidade de acesso a outros sítios, quando o mais interessante seria uma visão de “continente”, com sítios integrados de forma transparente para o cidadão.

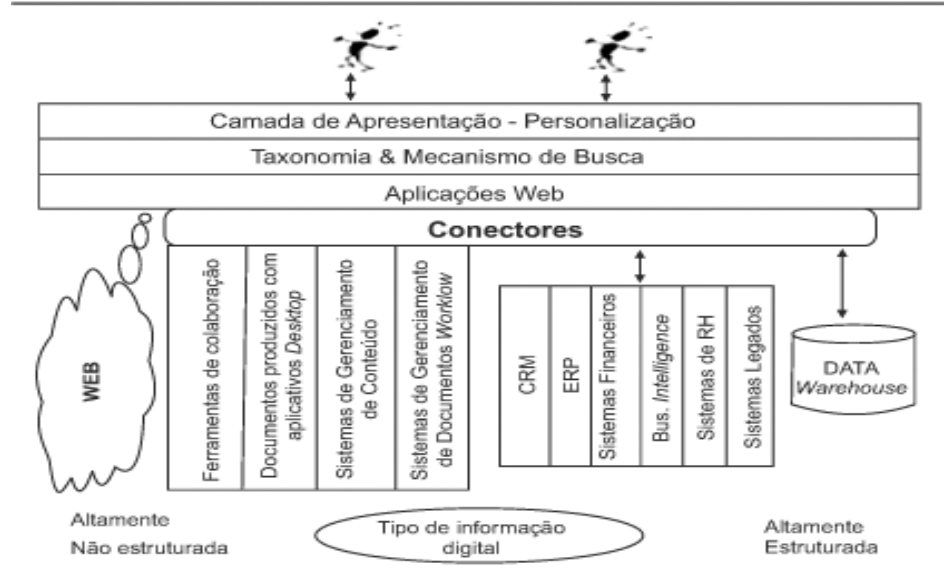
Como complemento a abordagem discutida, Vaz (2002) relaciona o sucesso na implementação de um portal público integrado aos parâmetros arrolados na seqüência:

- a) governo eletrônico não é apenas portal: há tudo o que está por trás do portal, ou seja, todos os sistemas, processos e estruturas que determinam a natureza do relacionamento intragoverno e entre Governo e cidadão. Por um lado, a dimensão e a importância do portal estarão condicionadas à profundidade das mudanças efetuadas, prévia ou concomitantemente, na organização e nos processos de Governo; por outro lado, a melhoria de qualidade nos serviços de Governo não pode mais ser pensada sem sistemas de informação alinhados com a Internet, ou seja, sem terem o portal como mediador;
- b) portal não é apenas a fachada na relação Estado – cidadão: nos mecanismos de interação entre Estado e cidadão, há tudo o que está para além do portal, ou seja, o portal é mais do que um ponto de acesso na rede, uma vez que, sendo a Internet e o seu mundo de padrões de interoperabilidade de dados e sistemas um ponto de convergência de todas as outras mídias, abre uma oportunidade sem precedentes para captar e disseminar conteúdo de forma segmentada e personalizada, expressos em quaisquer mídias. Portais podem ser elemento fundamental para que esses objetos venham a ser disponibilizados, com eficiência, para reutilização em outros sistemas de informação (interoperabilidade com sistemas legados de outros níveis da Federação).

Para Terra e Gordon (2002), um portal governamental deve apresentar as qualidades de um portal corporativo. Destarte, as características-chave da arquitetura de um portal corporativo são as seguintes: camada de apresentação e personalização, taxonomia e

mecanismos de busca, aplicações Web e conectores. A figura 1 mostra graficamente a estrutura de portal proposta pelos autores:

**FIGURA 1**  
Componentes-chave da arquitetura de um portal corporativo



Fonte: Terra & Gordon, 2002, p. 96.

**Figura 1** – Componentes-chave da Arquitetura de um Portal Corporativo  
Fonte: Terra; Gordon, 2002, p. 96.

A camada de apresentação possibilita ao usuário visualizar informações no portal, e a personalização é o mecanismo que propicia a customização da informação de acordo com o perfil de cada usuário – recurso conhecido como “minha página”. A taxonomia, enquanto organização intelectual sistemática de uma área do conhecimento, atua como mapas conceituais dos tópicos explorados em um serviço de recuperação, fornecendo a visão geral de todas as idéias que compõem determinado campo de atuação. Os mecanismos de busca, de acordo com sua complexidade, podem implementar os seguintes serviços:

- a) buscas por palavras-chave ou por frase exata;
- b) buscas booleanas, utilizando operadores lógicos como AND, OR E NOT;
- c) buscas com inferência baseada na frequência dos termos no texto;
- d) buscas conceituais, que utilizam tesouros para adicionar aos parâmetros da pesquisa termos relacionados com as palavras-chave digitadas;
- e) buscas por contexto, que levam em consideração o contexto em que o usuário está realizando a pesquisa, o que possibilita resolver problemas como o da homonímia;
- f) buscas utilizando a linguagem natural;

- g) buscas baseadas em bases de conhecimento, utilizando mecanismos que “aprendem” de acordo com as respostas às perguntas nas quais os usuários são submetidos;
- h) buscas baseadas na popularidade do sítio, que permitem alterar o ranking de *links* exibidos, considerando, por exemplo, o número de visitas já realizadas naquele *link*;
- i) buscas com mapeamento visual, que permitem aos usuários ver os resultados categorizados graficamente, para facilitar a navegação entre os blocos de informações relacionadas;
- j) buscas ponto a ponto, que utilizam uma comunidade auto-selecionada sem a necessidade de índice centralizado.

As aplicações Web correspondem ao conjunto de *software* desenvolvido tanto para a plataforma Web, quanto às interfaces padronizadas (API), para possibilitar a integração das novas aplicações com os sistemas legados da organização. Os conectores são ferramentas incorporadas ao portal para prover serviços adicionais, como a teleconferência, os sistemas de gerenciamento de documentos eletrônicos (GED), os sistemas de relacionamento com clientes (CRM), o acesso ao armazém de dados, aos sistemas corporativos e ao sistema de gerenciamento de conteúdo do próprio portal.

Por conseguinte, Vilella (2003) assegura que o portal precisa ser planejado como verdadeiro sistema de informação, consistindo no resultado da integração desses sistemas. Tratando-se de um portal de governo, esse deve ser, impreterivelmente, cooperativo. Assim, as transações gerenciadas envolvendo mais de um órgão devem ser realizadas pelo portal de maneira transparente, sem apresentar dificuldades adicionais ao cidadão usuário, uma das formas de utilização da Internet defendidas como oportunidade de modificar a relação entre Governos e população. De acordo com a autora:

Nessa perspectiva, se o objetivo é proporcionar mudança na relação Governo-cidadão, o planejamento e a implantação dos portais devem considerar o interesse e as necessidades do usuário. Nos projetos de alguns países que detêm as melhores práticas de e-gov, estão presentes aplicações que implementam conceitos relevantes em um portal governamental, como o “ponto único de parada” (*one-stop government*). (2003, p. 53).

O conceito de *one-stop government* refere-se à integração dos serviços públicos com base na perspectiva do cidadão ou do usuário das agências públicas, permitindo o acesso aos seus serviços 24 horas por dia. Trata-se da integração das atividades dos órgãos

governamentais, com o intuito de possibilitar a disponibilização de um único local – seja ele um endereço eletrônico na rede, uma aplicação multimídia para quiosques ou mesmo um local físico – por meio do qual é possível obter informações e serviços concernentes à administração pública (VILELLA, 2003).

Conforme tese sustentada pela autora, a concepção de serviço baseado na idéia do *one-stop*, permite a provisão de informações oriundas de diferentes departamentos ou autoridades. Assim, os portais governamentais concebidos nessa abordagem constituem a nova geração de serviços e sistemas públicos amigáveis para os usuários, com melhor relação custo-benefício e melhor interoperabilidade. Entretanto, para afirmar que um portal tem suas funcionalidades baseadas no conceito de ponto único de parada, é necessário que apresente determinados pré-requisitos, considerados fundamentais:

- a) os usuários devem ter acesso aos serviços públicos mediante um único ponto de entrada, mesmo que esses serviços sejam, na realidade, providos por departamento e autoridades diferentes;
- b) o acesso às informações dos portais deve ser possível por meio de diferentes mídias ou equipamentos (computadores, *palm tops*, quiosques, aparelhos de telefonia celular, entre outros);
- c) é necessário que diferentes estágios de oferta de um serviço sejam atingidos: informações sobre o que é o serviço, o que é preciso para obtê-lo e onde se dirigir; a possibilidade de contato com as pessoas para a aquisição de mais informações (comunicação); o *download* e a possibilidade de ter em mãos formulários para serviços; por fim, o estágio no qual é possível executar de fato o serviço completo (estágio da transação);
- d) todas as autoridades públicas precisam estar interconectadas;
- e) os usuários devem poder acessar os serviços com facilidade, sem a necessidade de conhecer a fragmentação funcional da administração pública, ou seja, os usuários não devem ser obrigados a conhecer previamente a estrutura dos Governos para encontrarem o que necessitam.

Silveira (2002), argumenta que, para atender aos propósitos do e-gov, o portal deve concentrar grande quantidade de serviços e informações, de forma que não seja necessário o deslocamento do usuário a outro endereço para utilizar determinado serviço público. O conceito de fatos da vida do cidadão (*life-events*), está diretamente relacionado com a integração dos serviços ofertados pelo portal. Na implementação desse recurso, os sistemas de



informação dos órgãos públicos e seus processos deverão estar organizados de modo que ofereçam determinado serviço, independentemente da estrutura física tradicional.

Conforme os preceitos de Detlor (2002), a apresentação das informações nos portais governamentais em termos de *life-events*, configura-se como uma forma de viabilizar maior integração, tendo em vista o alto nível de fragmentação do setor público, que não reflete a perspectiva do usuário. Desse modo, para promover portais com orientação totalmente voltada ao público-alvo, deve-se adotar preferencialmente três formas de organização das informações e serviços, a saber:

- a) por assunto (Saúde, Educação, Trabalho, entre outros);
- b) por grupos de audiência em algumas categorias (Terceira Idade, Maturidade etc.);
- c) por *life-events* em algumas categorias (por exemplo, documentos perdidos).

Tendo em vista a enorme quantidade de informações úteis para cidadãos produzidas pelo Governo, seus órgãos e agências, mas que apresentam consideráveis dificuldades de acesso e integração, Jardim (2005) afirma que o desafio para a Administração Pública está, exatamente, em ampliar e melhorar continuamente os serviços e conteúdos informacionais prestados eletronicamente. Dessa forma, iniciativas que avaliem os portais governamentais na Internet, fornecendo subsídios para sua melhoria contínua em prol do atendimento à comunidade, urgem por serem propostos e disseminados em toda a gestão pública.

## **4 A DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O CIDADÃO USUÁRIO**

Nos últimos anos, vêm ocorrendo grandes progressos na produção, transferência de informações e na geração de conhecimento, facilitados pelo avanço acelerado na informática, nas telecomunicações, na indústria eletroeletrônica e nos serviços de informação e comunicação. A união desses avanços permite que a informação seja acessada em qualquer lugar, quase imediatamente à sua produção.

Hoje, conforme destaca Castells (1999), na era da chamada Sociedade da Informação, a informação atende sua demanda em velocidades e quantidades crescentes. A abundância dos serviços é tão expressiva que os usuários nem se preocupam de que forma esse trabalho é feito e, de uma certa maneira, perdem a noção de tempo e espaço, visto que esses permitem acesso a um número significativo de informações geradas em todo o mundo e em um espaço de tempo muito curto.

Diante desse cenário, em que múltiplas transformações se processam, Cohen (1995) afirma que disseminar informação supõe tornar público a produção de conhecimentos gerados ou organizados por uma instituição. A noção de disseminação é comumente interpretada como equivalente à de difusão, ou mesmo de divulgação; assume formas variadas, dirigidas ou não, que geram inúmeros produtos e serviços, dependendo do enfoque, da prioridade conferida às partes ou aos aspectos da informação e dos meios utilizados para sua operacionalização. Em sua base existe um centro difusor – o produtor – que, a despeito do controle exercido sobre o que é disponibilizado, não tem garantias quanto aos usuários atingidos, ao sucesso das operações de transferência e à aplicação efetiva das informações.

Para Lopes (1996), teoricamente, pela disseminação, busca-se oferecer informações úteis, porém, o conceito de utilidade nem sempre é bem definido. O debate sobre o uso, por sua vez, remete não só a própria concepção de informação, como também a de usuário, e envolve problemas de delimitação de públicos de linguagem. Segundo a autora, faz-se necessário compreender o significado da disseminação contemporaneamente, que, afetada pelo desenvolvimento dos meios de comunicação, precisa observar a recepção de forma não monolítica.

Nesse contexto, entende-se como disseminação da informação governamental, não só os resultados dos esforços e das iniciativas de divulgação à sociedade das atividades próprias da Administração Pública, como também as ações que tem em vista a transferência de informações (LOPES, 1996). Os dois tipos de disseminação podem compreender ampla gama de informações, que vão desde as políticas públicas adotadas, até as que possam subsidiar os

indivíduos e a sociedade civil no desenvolvimento de suas tarefas, ou mesmo no acompanhamento e cobrança da própria atividade pública. O leque de informações disseminadas pelas instituições públicas varia conforme sua atividade básica, seus objetivos e percepção de necessidades da sociedade.

Lara e Conti (2003), dissertam que as tecnologias da informação e comunicação permitem ampliar o universo de disseminação das informações governamentais, contudo, é prudente verificar em que medida há realmente transferência de informação e como ela atinge efetivamente a sociedade. Pode-se afirmar que, hoje, existe um número maior de canais de informação à disposição das instituições e do público, mas não se tem certeza quanto a seu alcance. Dessa forma, os autores levantam questionamentos acerca de quem utiliza as informações disponibilizadas pelas agências estatais, e com que facilidade e nível de compreensão devem ser feitos para possibilitar aquilatar a extensão das realizações concretas de disseminação.

#### **4.1 A Informação Governamental**

A informação governamental, termo muito usado no âmbito da Administração Pública, é entendida como qualquer informação cujo processamento envolva a participação do Governo e/ou da Máquina Governamental (BENFICA, 2000). Já na concepção de Cañavate e Moreno (2001), a informação do setor público, situada e estruturada na rede permite, por um lado, que os cidadãos possam acessá-la mais facilmente, por outro, a possibilidade de criar serviços integrados, uma vez que possibilita, mediante um único portal, consultas a informações procedentes de diversos organismos.

Para Jardim (2005), por princípio, o governo eletrônico vincula-se à lógica da comunicação, engajando-se numa via de troca com o cidadão. A comunicação pública, por sua vez, representa a “[ . . . ] comunicação formal que se aplica à troca e ao compartilhamento de informações de utilidade pública, assim como à manutenção do vínculo social, e cuja responsabilidade incumbe às instituições públicas.” (JARDIM, 2005, p. 29). Conforme o autor, a comunicação pública se expressa em três tipos:

- a) informação e esclarecimento: relacionados à própria legitimidade da mensagem pública, isto é, informações sobre o funcionamento institucional prático que os serviços governamentais devem fornecer aos cidadãos ou sobre aspectos gerais da vida social;

- b) promoção e valorização: tanto das próprias instituições públicas como dos serviços que estas oferecem, incluindo-se temas de amplo interesse social;
- c) discussão ou proposição: remete aos debates sobre projetos de mudanças institucionais, escolhas da sociedade e possibilidades políticas.

De acordo com Meadow (1992), o conhecimento, ao ser armazenado, organizado e transmitido por uma sociedade ou instituição adquire um caráter de informação. A informação que, na definição do autor, consiste em alguma coisa que é representada por símbolos, tem alguma estrutura e pode ser, de alguma forma, entendida pelos seus usuários, constitui um instrumento transformador do indivíduo e da sociedade, tendo em vista que, ao modificar o estoque de informações do indivíduo e produzir um novo conhecimento, beneficia o desenvolvimento não só dele mas também da comunidade ao qual pertence.

Segundo Lara e Conti (2003), numa abordagem pragmática, a informação pode ser distinguida como processo (que se relaciona à alteração de um estado de conhecimento), conhecimento (o que é comunicado, o que concerne a algum fato, evento ou assunto particular) e coisa (atributo de objetos – documentos ou dados referidos como informação por serem considerados informativos). Nesse sentido, a informação como processo relaciona-se aos fluxos formais e informais que podem conduzir a alterações de estoques de conhecimento. No entanto, destacam os autores, se a ênfase for no conhecimento, a informação será intangível, já que depende de crença, opinião, concepções e conhecimentos anteriores, ou seja, de referências subjetivas.

Do mesmo modo, Barreto (1994) argumenta que a informação é caracterizada como a adequação de um processo de comunicação que se efetiva entre o emissor e o receptor da mensagem, dessa forma, a informação só tem sentido se é transmitida. Mais do que armazenar e organizar para transformar o indivíduo ou a sociedade, a informação necessita circular adequadamente, portanto, qualquer obstáculo na sua transferência é prejudicial ao desenvolvimento individual ou social.

Ainda que a idéia de conhecimento armazenado traga a noção de conhecimento registrado em um documento, a informação não precisa estar inserida em um objeto informativo para existir, ou seja, ela pode estar na memória de cada um assim como nas representações gestuais e orais. Além disso, com as TICs, um número cada vez maior de suportes para a informação é desenvolvido e a questão que se coloca não é em que suporte se encontra a informação, mas de que forma deve ser representada e como se dá a sua recuperação (LOPES, 1996).

Dessa forma, o debate sobre disseminação da informação associada à transferência sugere, atualmente, abandonar a unidirecionalidade emissor-receptor para contemplar o usuário numa dimensão mais ampla que o inclui como participante ativo do processo informacional. Essa perspectiva põe em destaque o significado da mensagem, cuja compreensão e utilização dependem da forma como é veiculada e das condições do receptor e da recepção. Quando há condições para a assimilação, ocorre modificação do estoque de informações do indivíduo, razão pela qual deve ser concebida como uma estrutura significativa, capaz de gerar conhecimento (BARRETO, 1994).

Complementarmente, Lara e Conti (2003) ponderam que enfatizar os serviços de disseminação de informações no emissor, ignorando as características de seu público, ou concebê-lo em sua condição supostamente potencial, valendo-se de referências imaginadas ou idealizadas, não corrobora seu êxito. Portanto se, teoricamente, os vínculos entre a emissão e a recepção é visualizada como necessários, sua operacionalização requer investimentos, a começar pela definição do usuário.

#### **4.2 Cidadão: consumidor e público da informação governamental**

As atividades de disseminação formuladas pelos serviços e produtos, em geral e, sobremaneira, governamentais, buscam, quase sempre, a democratização da informação. O conceito, porém, tem sido desgastado pelo uso, em particular quando se verifica que as decisões sobre quais informações e em que formato divulgá-las são permeadas por julgamentos unilaterais. Ao mesmo tempo, à proporção que o termo democratização da informação gradativamente desaparece dos discursos públicos e é substituído pelo de cidadão, tal fato não vem necessariamente acompanhado de uma análise quanto a seu significado efetivo (LARA; CONTI, 2003).

Para García-Canclini (1999), o conceito de cidadão, não raras vezes, é delimitado com base em referências hoje suspeitas. Houve um tempo, bastante próximo, que o cidadão era incorporado como cliente, embora essa prática caracterizasse menos as instituições públicas em reservar o termo para relacioná-lo a operações que envolviam lucro. Conforme o autor, prevalece, todavia, a imagem de cidadão idealizada de acordo com critério político-jurídico: a cidadania é reconhecida pelo Estado como um direito, especialmente em relação à igualdade.

Por conseguinte, Cohen (1995) assegura que, a rigor, não existe o usuário da informação pública governamental, mas os de diferentes motivações, origem, nível de instrução e idade. Pode haver, ao mesmo tempo, os eventuais e, sistematicamente, os que

procuram por informação. Em face da gama de informações fornecidas tradicionalmente, os distintos usuários escolhem determinados assuntos ou aspectos: alguns buscam informação utilitária, relacionada à satisfação de necessidades básicas; outros são motivados pela necessidade de conhecer para manter sua sobrevivência em determinados grupos; outros procuram informação por vontade de autorealização.

Segundo essa abordagem, variam os níveis de especificidade e de profundidade relativos às informações desejadas e consultadas. Quanto à forma de apresentação das informações, alguns preferem as visuais, gráficas, outros textuais. Há os que são estimulados a voltar a pesquisar (numa instituição ou num portal) e os que desistem, de início, pela ausência de referenciais facilitadores de busca e acesso. Diante de tal diversidade de público, o uso de segmentações tradicionais de informação, que ignoram a complexidade de formação de vínculos, compromete as ações de disseminação que tem em vista a transferência e a aplicação.

Nessa premissa, o esforço na identificação dos gêneros de usuários e de suas necessidades, esclarece Lara e Conti (2003), tem, como implicação, a possibilidade da própria revisão de conteúdos disseminados, ou mesmo produzidos, afastando-se do modelo de mensuração da realidade fortemente centrado no emissor. Assim, a constituição de informações governamentais direcionadas a públicos mais abrangentes permitirá, impreterivelmente, o estabelecimento de vínculos de adesão efetivo.

## 5 A ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO GOVERNAMENTAL NA INTERNET

A disponibilização de informações governamentais na Internet objetiva promover seu uso, estendendo as possibilidades de consulta aos cidadãos. A realização desses objetivos deve considerar, conforme argumenta Lara (1998), “[ . . . ] que a vulgarização se desenvolve, primeiro, não segundo uma lógica de difusão dos saberes, mas sim uma lógica da apropriação dos saberes, em função da cultura daqueles aos quais ela se endereça.” (1998, p. 99). Com efeito, só são absorvidas as informações formuladas de maneira compreensível nos sistemas de representação dos destinatários.

De fato, a informação somente adquire sentido quando é apropriada pelos indivíduos, visto que, sua estocagem e disponibilização, não são suficientes para produzir alterações de conhecimento. As informações podem ser potencialmente úteis, contudo, só o são verdadeiramente se o significado for construído por meio de sua incorporação cognitiva pelos indivíduos. Assim, torna-se fundamental que os objetivos de transferência estejam associados aos de organização, considerando as condições necessárias para que se efetue a comunicação (LARA, 1998).

Para Tálamo (1997), durante muito tempo, a organização das informações era realizada supondo a presença do usuário. As consultas aos estoques informacionais eram feitas preponderantemente por intermédio de mediadores, ou seja, profissionais que respondiam por eventuais carências relacionadas à representação da informação. Hoje, entretanto, os serviços de informação podem estar disponíveis na rede, deslocando-se o eixo da mediação usuário/intérprete/instituição para a mediação linguagem do usuário/linguagem da instituição.

Conforme tese sustentada pela autora, essa perspectiva confirma o reconhecimento de que a atividade de representação da informação não prescinde do universo da linguagem, e que o modo de organização da informação envolve, simultaneamente, um problema de comunicação. Dessa maneira, conceber a representação da informação como uma atividade desenvolvida no universo da linguagem e, por isso mesmo, comunicacional, supõe que a organização de informações para transferência não prescinde os problemas relativos à interação entre sistemas de informação e seu público.

Do mesmo modo, a Internet, analisada como nova modalidade de mídia, explicita a necessidade de adoção de parâmetros de trabalho com a informação, que considerem a natureza lingüístico-comunicacional da atividade de representação, como destaca Souza (2005). Segundo a autora, aliada as possibilidades de ampliação da exploração das bases de

dados, a rede torna patente a necessidade de adotar procedimentos metodológicos para a organização e recuperação de informações.

Nesse sentido, a exploração da potencialidade da rede para veiculação da informação depende, intrinsecamente, do desenvolvimento de mecanismos próprios de organização. Conforme explica Castoldi (2003), não raras vezes, ao procurar informações na Internet, vivencia-se as dificuldades decorrentes da recuperação de informações não pertinentes, tanto quando se utilizam as ferramentas de acesso (*search engines*), como quando se procura informações dentro de portais específicos. Os principais problemas referem-se aos resultados de busca por “palavras” e à ausência de estruturação conceitual das informações dos portais, não oferecendo meios adequados à navegação e a localização da informação.

Segundo Kamiya (2005), a dificuldade na recuperação da informação em portais está, diretamente relacionada, à prioridade dada à sua organização física (que compreende a elaboração de *hiperlinks*, as estruturas de navegação, etc.), em detrimento a organização semântica dos conteúdos ou a utilização da organização semântica como ponto de partida para a execução de grande parte dessas tarefas. Nessa premissa, para ampliar o universo de informações oferecidas e promover a possibilidade de distintas formas de acesso, é necessário que se utilize às metodologias de construção das Linguagens Documentárias e os princípios teórico-metodológicos da Terminologia, na organização dos conteúdos disponibilizados em portais.

## **5.1 A Linguagem Documentária na Organização da Informação Governamental**

Organizar informação pode ser uma atividade extremamente subjetiva, já que um mesmo assunto pode ser visto por inúmeros prismas, assim como uma mesma informação pode ser destinada a usuários completamente distintos. Portanto, a subjetividade existente na organização de informações torna fundamental a presença de critérios pré-determinados, uma vez que, a ausência destes, dificulta a compreensão. Esses critérios podem ser obtidos pelo uso das metodologias de Linguagens Documentárias, visto que são construídas com base em princípios lógico-semânticos, terminológicos e pragmáticos (KAMIYA, 2005).

Para Souza (2005), a organização da informação via Linguagem Documentária (LD) tem sua importância aumentada contemporaneamente, quando se deseja contar com mecanismos que desempenhem o papel de filtros para a recuperação, dado o volume de informações recuperadas na Internet. A denominação Linguagem Documentária, além de referir-se ao conjunto dos diferentes tipos de instrumentos especializados no tratamento da



informação bibliográfica (Sistemas de Classificação Enciclopédicos ou Facetados e Tesouros), designa, de modo mais amplo e completo, a linguagem especialmente construída para organizar e facilitar o acesso e a transferência da informação.

Embora existam vários critérios para classificar tipologicamente as Linguagens Documentárias, Guarido (2001) apresenta os mais gerais: controle exercido sobre o vocabulário, coordenação dos termos e estrutura. Com relação ao critério controle sobre o vocabulário, é possível dividi-las em duas categorias: linguagem natural (lista de descritores) e linguagem controlada (classificações e tesouros). De acordo com a coordenação dos termos, as LDs são pré-coordenadas (classificações, listas de cabeçalhos de assuntos) e pós-coordenadas (listas de descritores, tesouros). Do ponto de vista da estrutura, é possível classificá-las em sistemáticas ou hierárquicas, facetadas, gráficas (classificações) e alfabéticas (listas de cabeçalhos de assuntos e tesouros).

Os investimentos teóricos que marcaram o aprimoramento de metodologias de construção da Linguagem Documentária, num diálogo com disciplinas como a Lógica, a Lingüística, a Terminologia, entre outras, mostram que seu caráter instrumental é, antes, uma decorrência das características que a relacionam efetivamente à Linguagem Natural (LN), na sua capacidade de prover formas de estruturação e de organização de inúmeros e variados conjuntos informacionais. A LD, portanto, é construída com base em elementos da Linguagem Natural (LARA, 2004).

A Linguagem Natural caracteriza a linguagem verbal falada ou escrita, cuja principal função é estabelecer comunicação entre seres humanos. Nesse sentido, observa-se, em LN, que uma palavra ou um enunciado pode remeter a vários significados e sentidos, e isso ocorre devido a fenômenos como a ambigüidade e a polissemia (CINTRA *et al.*, 2002). De acordo com os autores:

A ambigüidade é a possibilidade de um enunciado gerar mais de um sentido. Ocorre em função tanto da plurisignificação como da polissemia e da homonímia. A plurisignificação é um fenômeno geral que decorre da organização sintática-semântica de enunciados (a posição de cada palavra no enunciado determina a significação do mesmo) e a polissemia é um fenômeno específico da área vocabular. Isso quer dizer que ambigüidade acontece no discurso e a polissemia ocorre na palavra. (2002, p. 70).

Por sua vez, a Linguagem Documentária faz o caminho inverso da Linguagem Natural no que diz respeito à informação e ao conhecimento. Enquanto na LN busca-se a informação para que seja possível transformá-la em conhecimento, na LD busca-se transformar

conhecimento em informação. Isso acontece porque os conteúdos informacionais, para serem recuperados pelo usuário, necessitam ter os seus conceitos analisados e, ato contínuo, transformados em informação (CINTRA *et al.*, 2002).

É por esse motivo que, ressalta Tálamo (1997), no momento em que as tecnologias digitais têm sido utilizadas na comunicação, as metodologias de construção da Linguagem Documentária são referidas como meios para tratar também universos não exclusivamente bibliográficos, como os sítios e portais disponíveis na Internet. Segundo a autora, o interesse pela aplicação dos princípios de construção da LD se deve, em grande medida, as bases conceituais da Lingüística Documentária (o princípio estrutural de organização da linguagem), da Lógica (a identificação das formas de raciocínio e de organização de conjuntos) e da Terminologia (a modelagem do conceito e dos sistemas de conceitos).

Conforme Cintra *et al.* (2002), a Linguagem Documentária é um instrumento por meio da qual se realiza a mediação entre sistemas ou conjuntos informacionais e usuários, ou, por outra perspectiva, é um instrumento que exerce a função de ponte entre ao menos duas linguagens: a linguagem do sistema e a linguagem do usuário. Essa potencialidade da LD decorre do fato de que ela constitui, em si mesma, um produto autônomo, um sistema significativo, ou seja, um meio organizado em torno de uma área temática, que é uma das condições para possibilitar as operações de representação e de acesso à informação. Enquanto sistema de significação e de comunicação, disserta os autores, a LD permite orientar a busca, ou seja, a navegação, por meio de uma proposta de segmentação do universo focado.

Na concepção de Lara (1998), com base no enfrentamento das várias linguagens – a da instituição e a dos usuários – são modelizadas as Linguagens Documentárias, instrumentos que permitem a materialização da representação de informações, de forma a garantir a comunicação. As Linguagens Documentárias funcionam, assim, como meio de estabelecer a mediação que viabilizam o acesso e o uso da informação.

Todavia, para que a LD dê forma ao conteúdo, propondo-se como um modo de organização, e para que simultaneamente desempenhe o papel de instrumento de comunicação, ela deve reunir determinadas qualidades, tais como: funcionar como código inteligível e fonte para interpretação do sentido, caracterizar-se como metalinguagem e incorporar o usuário como integrante do processo (TÁLAMO, 1997). Nesse sentido, Lara (1998) esclarece que, para realizar a mediação e se constituir em fonte de sentido, a LD deve dispor os seus elementos uns em relação aos outros, para que, no conjunto, obtenha-se um sistema uno e dotado de significado.

Segundo os preceitos de Tálamo (1997), os operadores de sentido, mecanismos para interpretação de uma linguagem são, no caso da LD, constituídos de forma complexa, já que possuem sua origem na articulação de distintos códigos: no código da língua, no subcódigo relativo ao domínio da área de atividade (conjunto de informações tematicamente ligadas, mas ainda não necessariamente organizadas), e no subcódigo da Ciência da Informação (em função de seus objetivos, os de facilitar o acesso e a apropriação da informação). Dessa forma, a Linguagem Documentária constitui, simultaneamente, um modo de organização e uma forma de comunicação da informação.

Conforme atribuição de Cintra *et al.* (2002), uma Linguagem Documentária deve integrar três elementos básicos:

- a) um léxico (palavras-chave, cabeçalhos de assunto, descritores etc., cuja consistência é ditada pela capacidade de conciliar a linguagem de determinada área do conhecimento com a linguagem natural do usuário);
- b) uma rede paradigmática capaz de traduzir certas relações essenciais, e geralmente estáveis, entre descritores;
- c) uma rede sintagmática destinada a expressar as relações contingentes entre os descritores, relações que são válidas no contexto particular onde aparecem.

Além disso, as Linguagens Documentárias estruturam-se por meio de relações hierárquicas e relações não-hierárquicas. As relações hierárquicas caracterizam-se pelas relações genéricas e partitivas, e as relações não-hierárquicas compreendem as relações associativas e as relações de equivalência. As relações nas LDs ocorrem entre os termos e seus respectivos conceitos. A sistematização dos termos e dos conceitos é feita por intermédio dos métodos utilizados na Terminologia, área que apresenta recursos fundamentais para a construção das LDs (TÁLAMO, 1997).

De acordo com Cintra *et al.*, para funcionar como metalinguagem e integrar o usuário como participante do processo de construção da mensagem veiculada, a LD deve utilizar referências de linguagem e de significado que sejam razoavelmente compartilhadas. Mesmo que o sistema possa ser acessado por um público heterogêneo, como no caso de um portal governamental, sua condição de inteligibilidade se relaciona às características particulares que lhe conferem certa homogeneidade. Assim, o público de um sistema deve reconhecer – ou ter condições de conhecer – o que está sendo veiculado, o que diz respeito eminentemente à linguagem; nasce daí, portanto, o diálogo com a Terminologia.

Nessa perspectiva, Lara (2004) afirma que, mesmo quando não se trata de universos especializados, ou seja, trata-se de universos cujos contornos não são bem determinados, os

princípios terminológicos, associados aos documentários, são essenciais para referir o processo de organização espacial e visual dos elementos do repertório em jogo. Desse modo, ao considerar os portais de governo e seus propósitos em relação ao público-usuário, o cidadão, tem-se a convicção de que as metodologias da Linguagem Documentária, em conjunto com os princípios teórico-metodológicos da Terminologia, podem responder eficazmente à necessidade de organização da Informação governamental.

## 5.2 O Uso das Classificações Facetadas em Portais

Desenvolvida por Shiyali Ramamrita Ranganathan na década de 1930, as Classificações por facetas têm sido, atualmente, discutidas como uma solução para a organização da informação, em decorrência de suas potencialidades de acompanhar as mudanças e a evolução do conhecimento. A Classificação Facetada conceitua o conhecimento com a totalidade das idéias conservadas pelo ser humano, por meio da observação das coisas, fatos e processos do mundo que o cerca (TRISTÃO; FACHIN; ALARCON, 2004).

A expressão análise em facetas foi adotada por Ranganathan para indicar a técnica de fragmentar um assunto complexo em seus mais diversos aspectos/partes constituintes, que são as facetas, utilizando, para estabelecer a relação entre eles, as categorias fundamentais (CHAUMIER, 1976). Dessa forma, o termo faceta é utilizado para designar as cinco categorias gerais ou fundamentais, de noções abstratas, denominadas personalidade, matéria, energia, espaço e tempo (PMEST). Na definição do autor:

Categorias fundamentais são abstrações simplificadas, que por meio de ferramentas intelectuais, são usadas pelos classificadores para questionar as regularidades dos objetos do mundo físico, e do ideal e dos conceitos que o representam, com o objetivo de organizar logicamente sistemas de conceitos aptos à organização do conhecimento em geral, e à classificação documentária particular. (1976, p. 60).

De acordo com Campos, Gomes e Motta (2004), as categorias fundamentais podem ser identificadas da seguinte maneira:

- a) personalidade: é a característica distinguindo o assunto;
- b) matéria: são materiais constitutivos de um objeto;
- c) energia: refere-se a ações, operações, processos, técnicas, fenômenos, agentes dos processos;

- d) espaço: é o componente geográfico da localização de um assunto;
- e) tempo: é o período associado com um assunto.

Numa Classificação por facetas, os termos reunidos são organizados em grupos ou facetas, exprimindo cada um deles um ponto de vista no qual são considerados termos inclusos. Em outras palavras, se um termo não for unívoco, ele pode aparecer em diversas facetas. Os termos são classificados hierarquicamente dentro de cada faceta; por sua vez, as facetas são homogêneas e os termos que a constituem excluem-se mutuamente (CHAUMIER, 1976). Nesse sentido, Tristão, Fachin e Alarcon (2004) esclarecem que a classificação é um processo analítico sintético porque envolve dois processos distintos:

Analisa-se o assunto fragmentando-o em suas partes constituintes, decompondo elementos mais complexos (assuntos) em conceitos simples (conceitos básicos ou facetas), e é sintético na medida em que procura sintetizar, condensar, examinar cada uma dessas partes, para, posteriormente, uni-las de acordo com as características do documento que vai ser descrito e representado. O núcleo central da análise facetada é a distribuição dos termos relacionados com determinado domínio do conhecimento em facetas homogêneas que se excluem mutuamente e que derivam de uma fonte comum pela aplicação rigorosa de uma só característica de divisão. Nos sistemas facetados, a divisão é realizada em cadeia, ou seja, determinado assunto vai sendo dividido em subclasses até esgotarem-se as possíveis variações. (2004, p. 165).

Para Campos, Gomes e Motta (2004), aplicar a categorização é analisar o domínio partindo de recortes conceituais, que permitem determinar a identidade dos conceitos (categorias) que fazem parte desse domínio. Como exemplo, cita-se:

- a) na Engenharia Mecânica: Máquinas Operatrizes (personalidade), seus Componentes (partes), Esmerilhamento, Polimento, Frezamento (processos), os Profissionais envolvidos (agentes), e assim por diante;
- b) na Economia: Teorias, Política Econômica (instrumentos/agentes), Planejamento (operações), e assim por diante;
- c) na Construção Civil: Edificações, como casas, edifícios, praças (personalidade), Técnicas de Edificação (técnicas), cimento, pedra, cerâmica, vidro (materiais), os Profissionais envolvidos (agentes);
- d) na Biblioteconomia: Instituições e Organizações, Bibliotecas, Documentos, Usuários, Suporte Documental (personalidade), Tratamento Documentário, Recuperação da Informação, Aquisição (processos), Linguagens Documentárias

(agentes dos processos), Profissionais envolvidos (agentes dos processos) e assim por diante.

Na organização da informação em portais, a categorização pode ser muito útil. Sua utilização nesse ambiente virtual é justificada, visto que estabelece critérios de organização por meio de análise dos assuntos por facetas, reúne informações de mesma natureza semântica por uma mesma faceta ou categoria, e ajuda a contextualizar os pontos de vista nos quais as informações serão disponibilizadas (LARA, 2004).

### 5.3 O Uso dos Tesouros em Portais

Os tesouros (um dos tipos de Linguagem Documentária existentes), podem ser diretamente utilizados nos portais, enquanto produtos, ou não. Todavia, esclarece Rocha (2004), nota-se que, atualmente, mais do que o produto, é a sua metodologia ou conjunto de princípios que tem sido utilizada como referência para a organização de conteúdos em portais na Internet. O motivo, segundo os argumentos da autora, deve-se ao fato dos tesouros terem, por objetivo precípuo, a organização do conhecimento.

De acordo com Vickery (1975), a palavra tesouro (latim = *thesaurus*; grego = *thesaurós*), teve origem na Grécia significando *Treasury* ou *Storehouse* (tesouro ou armazenagem / repositório). As primeiras referências remontam aos trabalhos de Aristófanes de Bizâncio, Pánfilo e Dídimos el Chalkentros, que serviram de base para a confecção do mais famoso dicionário ideológico da época – o “Onomástikon”, de Polux. Entretanto, o tesouro popularizou-se com a publicação do *Thesaurus of English Words and Phrases* (também conhecido como *Roget's Thesaurus*), de Peter Mark Roget, em Londres no ano de 1852, o qual reunia palavras classificadas e arranjadas para facilitar a expressão das idéias – parte-se de um significado, de uma idéia, para se chegar às palavras que melhor a representem.

Os tesouros constituem-se de palavras extraídas da linguagem natural, que passam por uma normalização, e conta também com os métodos utilizados na Terminologia para se transformarem em termos (CHAUMIER, 1976). Por meio de relações, os termos formam redes semânticas de conceitos estabelecidos para um campo concreto. Como lista estruturada de controle terminológico, cada tesouro se compõe por descritores (termos preferidos) e não descritores (termos não preferidos), no qual se representam os conceitos de um domínio do conhecimento.

Em síntese, é uma linguagem controlada para que os termos apresentem univocidade, no que se oferece a possibilidade de combinar seus componentes, tanto para analisar como

para buscar seus conteúdos; contudo, somente os termos que aparecem num tesauro, podem ser utilizados para indexação. Os tesouros compõem-se de relações hierárquicas, que compreendem as relações genéricas e partitivas, e relações não-hierárquicas, que abrangem as relações associativas e as relações de equivalência (MOREIRO GONZÁLEZ, 2004).

Conforme os preceitos de Lara (2001), os tesouros apresentam dois tipos de relacionamentos entre os termos: as relações lógico-semânticas ou *a priori* e as relações sintáticas ou *a posteriori*. As relações lógico-semânticas são relações fixadas pelo tesauro e correspondem às relações hierárquicas (genéricas e partitivas) e às relações não-hierárquicas (associativas e equivalência). Têm como fonte às relações que fazem parte das estruturas de referência compartilhadas por grupos de usuários e, cabe destacar, que somente as relações lógico-semânticas, são objeto do tesauro. Nesse aspecto, Lara (2001) cita como exemplo:

#### MERCADO FINANCEIRO

UP Mercado de Capitais

TG Mercado

TE Mercado Financeiro Internacional

TR Bancos Comerciais

Para que as relações sejam explícitas num tesauro, esclarece Austin (1993), os termos vêm acompanhados das seguintes abreviaturas: TG (Termo Genérico), TE (Termo Específico), TR (Termo Relacionado), UP (Usado Para – o termo que a sucede é um sinônimo ou um quase-sinônimo do termo preferido) e USE (o termo que a segue é o termo preferido). Acrescenta-se, ainda, a NE, que corresponde à abreviatura da Nota Explicativa, uma nota que se junta a um termo para indicar seu significado específico dentro de uma Linguagem de Indexação.

As relações sintáticas no tesouros compreendem as relações de combinação entre os termos na saída do sistema (momento de recuperação). Elas não fazem parte do tesauro, mas são constituídas tendo ele como ponto de partida (LARA, 2001). Como exemplo das relações sintáticas, a autora exemplifica a combinação entre os termos “exportação” e “açúcar” em uma busca pós-coordenada (exportação + açúcar).

Nesse sentido, a principal função de um tesauro é representar os conteúdos dos documentos por intermédio de termos existentes nas suas relações, representando, assim, os conceitos na área tratada. Além dessa função, os tesouros padronizam os procedimentos de organização da informação, o que confere maior credibilidade ao sistema, facilitam a manutenção e atualização de dados, e agilizam a consulta aos dados armazenados no sistema. As consultas podem ser por meio de busca livre, no qual o usuário digita o termo que

represente o assunto da informação procurada, mas, para isso, o usuário deve conhecer os termos pelos quais os documentos foram indexados (LARA, 2001).

Segundo a Norma ANSI/NISO Z39.19 (2003), as principais funções do tesauro correspondem a:

- a) indexação/tradução: possibilita a tradução das palavras em Linguagem Natural utilizada pelos autores, indexadores e usuários para os termos existentes num vocabulário controlado usado para indexação de assuntos e recuperação de informações;
- b) consistência: auxilia na consistência na designação de termos de indexação;
- c) indicação de relacionamentos: explicita os relacionamentos semânticos entre termos;
- d) recuperação: para servir como uma ajuda na busca e recuperação de documentos.

Assim, além do seu efeito organizador, o tesauro também possui um efeito didático, não apenas ao utilizar conceitos específicos da área do conhecimento que contempla, mas também por relacionar termos que têm entre si conexões lógico-semânticas. Dessa forma, consiste em um objeto cultural, que registra e representa o conhecimento segundo parâmetros estáveis e previamente determinados; tais parâmetros, que se materializam na forma de redes de relações entre descritores, determinam o modo de organização e disseminação da informação (MOREIRO GONZÁLEZ, 2004).

Por conseguinte, pode-se também disponibilizar o tesauro e a Linguagem de Indexação nas interfaces de busca em portais, o que apresenta duas vantagens: primeiramente, o usuário não precisa adivinhar quais termos foram utilizados na indexação, visto que os termos estão presentes na interface de busca por meio do índice ou do próprio tesauro. Como segunda vantagem, a busca feita no tesauro contextualiza a informação para o usuário, ou seja, é possível ele saber em qual ponto de vista a informação foi organizada (GOMES; CAMPOS, 2004).

Ao observar as características e aplicações dos tesouros, Gomes e Campos (2004) defendem a teoria de que algumas etapas iniciais da metodologia de construção do tesauro são essenciais, também, para a organização do conteúdo de portais e sítios disponíveis na Internet, como a definição do público-alvo, delimitação da área, levantamento das fontes e período de atualização das informações. Esses dados, por sua vez, servem à organização e ao gerenciamento de informações em portais, porque orientam sua construção e evitam a sua elaboração de maneira aleatória.



Tendo por base o Manual de Elaboração de Tesouro desenvolvido por Campos, Gomes e Motta (2004), apresentam-se as etapas a serem consideradas na organização da informação em portais e, na seqüência, sua síntese representada no quadro 1:

- a) público-alvo: organizar informação de uma mesma área para públicos diferentes significa mudanças no que se refere ao uso da linguagem para tratamento e transferência da informação, e isso reflete no grau de especificidade da linguagem utilizada. Por exemplo, numa Instituição de Pesquisa em Medicina Experimental, Aids seria caracterizada como “Doença Virótica”, enquanto numa Instituição de Saúde Pública seria “Doença Sexualmente Transmissível”. Embora as duas características estejam presentes no conceito Aids, em cada uma das situações uma é considerada mais relevante do que a outra, dando origem a diferentes classes. Ainda em relação à linguagem, a definição do público-alvo é importante para a construção dos relacionamentos associativos e de equivalência, porque o que é sinônimo para um público pode não ser para outro e assim por diante;
- b) delimitação da área/domínio: um portal pode disponibilizar informações referentes a uma ou mais áreas. Assim, quando se objetiva organizar um portal, a delimitação da área/domínio é extremamente importante, visto que contribui na delimitação do conteúdo a ser disponibilizado, o que estabelece parâmetros para inserção e atualização das informações. A delimitação da área deve ser o resultado do que se entende por aquele assunto, na sua área de abrangência, e quaisquer outros aspectos julgados passíveis de consideração;
- c) levantamento e seleção de fontes de informação: as fontes de informação têm a função de ajudar a esclarecer quais são os termos e conceitos utilizados na área delimitada, e as possíveis relações existentes entre eles. As fontes também podem ser selecionadas para inserção e atualização das informações. No caso dos portais governamentais, por exemplo, os próprios fornecedores das informações disponibilizadas no ambiente virtual (as instituições públicas que fornecem as informações disponibilizadas) constituem fonte de informação indispensável;
- d) período de atualização: estabelecer períodos de atualização pode servir a dois propósitos – a atualização da linguagem utilizada para organizar e recuperar e a atualização das informações. É importante observar a trajetória dos assuntos que compõem os portais, porque, com o desenvolvimento das áreas e o constante surgimento de novas expressões, a forma como os termos e os conceitos se

constituem e se relacionam podem modificar com o tempo e, assim, influenciar a organização e a recuperação das informações.

<b>ETAPAS DA CONSTRUÇÃO DE TESAURO</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM PORTAIS</b>
<b>Definição de Público-Alvo</b>	Contribui para determinar o grau de especificidade da linguagem e na construção dos relacionamentos associativos e de equivalência.
<b>Delimitação Área/Domínio</b>	Delimita o conteúdo a ser disponibilizado e contribui para estabelecer estruturas de organização por meio do conhecimento da área delimitada.
<b>Seleção de Fontes</b>	As fontes são úteis para conhecer como os conceitos se apresentam e se relacionam. Construção e atualização da linguagem de organização da informação.
<b>Período de Atualização</b>	Contribui na atualização da linguagem utilizada para organizar e recuperar as informações.

**Quadro 1** – Metodologia de Construção de Tesouros na Organização da Informação em Portais  
Fonte: Campos; Gomes; Motta, 2004\*.

#### **5.4 Contribuições da Terminologia na Construção da Linguagem Documentária**

Do mesmo modo como o advento da informática passou a exigir a explicitação de procedimentos no âmbito das tarefas documentárias, o surgimento da nova mídia Internet vem ratificar a necessidade de organização das informações para a otimização de sua recuperação, bem como da definição de novas formas para sua divulgação (LARA, 2002). Nesse sentido, Peirce (1975) considera que, no caso da representação da informação, o problema maior se refere ao tratamento dos eventos em si, considerados as variedades de sua manifestação. As dificuldades se referem a compatibilização dos recortes de observação, à sua categorização para sistematização, à sua designação etc. e, com base nesses aspectos, é que as contribuições

---

\* Documento eletrônico.

da Terminologia são mais relevantes.

De fato, a Terminologia exerce, aqui, duas funções fundamentais: do ponto de vista teórico, fornece procedimentos para a delimitação de domínios; do ponto de vista da terminologia concreta, definições que, ao mesmo tempo em que auxiliam a delimitação de significados, permitem identificar os vértices a partir dos quais as hierarquias devem ser montadas. Ao lado das contribuições teóricas e práticas da Documentação para a organização de Linguagens Documentárias, que tem, na Lingüística e na Lógica, seus referenciais para a estruturação lógico-semântica dos universos de representação, a Terminologia assegura referência à configuração dessas organizações vocabulares (ROCHA, 2004).

Para Lara (2002), a Terminologia oferece referencial metodológico para sustentar a estruturação dos campos lógicos-semânticos das Linguagens Documentárias, desempenhando, assim, um papel complementar à metodologia de construção de tesouros. A Terminologia é a disciplina que trata, teoricamente, dos termos e de seus respectivos conceitos, dos sistemas de conceitos e sua representação.

A função da Terminologia na construção das Linguagens Documentárias é auxiliar na consistência das relações, por meio da organização e representação dos termos e conceitos. Para tal, a Terminologia observa as unidades da Linguagem Natural e das linguagens de especialidades, para propor a representação de conceitos e sistemas de conceitos por intermédio de termos (LARA, 2005). A consistência dessas relações se dá mediante atribuição de um único conceito para cada termo, diferente do que acontece com as palavras na Linguagem Natural, na qual uma palavra pode apresentar vários significados. Nesse sentido, a autora destaca:

A Linguagem Documentária deve ser formulada rigorosamente para se constituir em sistema de organização e de comunicação da informação, qualquer que seja seu universo (bases bibliográficas, sites na Web, conteúdos de manuais técnicos). O uso da terminologia teórica e da terminologia concreta contribui à consecução desses objetivos, à medida que fornece princípios para a identificação dos domínios, delimitação de conceitos e termos, estabelecimento de relações entre conceitos apoiadas em definições, além de prover referência concreta aos descritores. (2005, p.231).

A Linguagem Documentária funciona, normalmente, com base no controle do vocabulário em cada área; portanto, um sistema de conceitos de uma área se constitui em um parâmetro básico no que se refere à sustentação da LD. Dessa forma, a falta de um sistema de

conceitos compromete a indexação e a atividade documentária, o que afeta o significado e a compreensão dos termos (CINTRA *et al.*, 2002).

Os termos, por sua vez, constituem um conjunto de unidades de expressão e comunicação que permitem transferir o conhecimento especializado. São unidades cognitivas que representam o conhecimento de um domínio ou área de atividade particular e, como tais, devem funcionar como unidades de conhecimento e de representação, porque veiculam conceitos específicos da área representada. Na Terminologia, os termos remetem a unidades do conhecimento, na Linguagem Documentária eles remetem a unidades de informação (LARA, 2004).

De acordo com Tálamo (1997), a diferença entre os termos e as palavras extraídas da Linguagem Natural está no uso. Os termos são utilizados num contexto determinado, que são os discursos de especialidade, e as palavras podem ser utilizadas em várias situações comunicacionais. O termo designa uma unidade conceitual, não importa de quantas palavras seja constituído: o importante é identificar esta unidade.

A designação de um termo se dá por meio de uma definição, mas não a definição encontrada nos dicionários de língua, e sim em dicionários especializados ou em bibliografias referentes à área a qual está sendo tratada. Lara (2004) conceitua a definição como enunciado que descreve um conceito permitindo diferenciá-lo de outros conceitos associados, podendo ser formulada de duas maneiras: definição por compreensão (ou por intensão), que compreende a menção ao conceito genérico mais próximo (o conceito superordenado), e a definição por extensão, que descreve o conceito pela enumeração exaustiva dos conceitos aos quais se aplica (conceitos subordinados).

Segundo Cintra *et al.* (2002), um sistema de conceitos corresponde ao conjunto estruturado de conceitos que reflete as relações estabelecidas entre os conceitos que o compõem e no qual cada conceito é determinado pela sua posição no sistema. Já o conceito é definido como unidade de pensamento constituída por abstração “[ . . . ] a partir de propriedades comuns atribuídas a um objeto ou a uma classe de objetos, e que pode ser expressa por um termo.” (2002, p. 50).

Nesse sentido, Lara (2004) afirma que os conceitos não existem isoladamente, mas sempre uns em relação aos outros. Dessa forma, para organizar sistemas de conceitos, deve-se delimitar o domínio focalizado e os objetivos e expectativas dos usuários. O campo de assunto deve agir como uma armação, dentro do qual o campo conceitual (o conjunto de conceitos não estruturados) é estabelecido. A estruturação dos sistemas de conceitos coloca em jogo a determinação das relações entre os termos. Os princípios terminológicos, tal como os

princípios documentários de construção de tesouros, agrupam as relações em hierárquicas e associativas.

As relações hierárquicas dividem-se em relações genéricas (gênero/espécie, todo/parte) e envolvem semelhança entre os conceitos (gênero/espécie), e relações entre conceitos integrantes e conceitos partitivos. Já as relações associativas se dão por contigüidade espacial/temporal, ou por conexão de causa-efeito (GOMES, 1996). O conhecimento das possibilidades de relacionamento entre conceitos e suas bases constituem importante instrumental para, por exemplo, decidir sobre as entradas principais e suas subordinadas num portal. A superordenação e a subordinação desempenham, aí, papel fundamental no propósito de organização das informações.

Com efeito, as relações hierárquicas são aquelas que ocorrem entre termos/conceitos de um conjunto, no qual cada termo/conceito é superior ao conceito seguinte. O que estabelece, então, a posição do termo na hierarquia, é as características dos conceitos. A característica é a representação de uma propriedade que serve para delimitar um conceito, e a formação de um conceito tem um papel central na organização do conhecimento, porque ele provê um significado para reconhecer objetos e para agrupá-los em unidades significativas num dado domínio. As divisões existentes numa relação hierárquica, caracterizam-se pelos conceitos de superordenação e subordinação (CINTRA *et al.*, 2002).

Os conceitos superordenados correspondem a um conceito genérico ou a um conceito partitivo. Utilizam-se conceitos superordenados como ponto de partida para organização dos conceitos subordinados; já os conceitos subordinados são aqueles que, dentro de um sistema hierárquico, podem ser reagrupados com, pelo menos, um outro conceito do mesmo nível (conceito coordenado), para formar um conceito de nível superior (conceito superordenado). Exemplo: na relação entre *equinócio*, *equinócio de primavera* e *equinócio de outono*, os termos *equinócio de primavera* e *equinócio de outono* são termos coordenados entre si e subordinados em relação ao termo *equinócio* (LARA, 2004).

No caso das relações associativas, apresentam uma dependência resultante de uma contigüidade espacial ou temporal, do tipo causa/efeito, antes/depois, esquerda/direita, acima/abaixo, produtor/produto, material/produto (CINTRA *et al.*, 2002). As relações associativas ocorrem quando é possível estabelecer uma conexão temática entre os conceitos. Porém, deve-se ter bastante cautela ao estabelecer as relações associativas, tendo em vista que, embora as associações entre termos pertencentes a categorias diferentes sejam, geralmente, pautada nas experiências individuais, a base para sua construção deve ser a

estrutura conceitual de domínios específicos por meio do mapeamento e definição de conceitos.

No tocante as relações de equivalência, a Terminologia não fala explicitamente sobre esse tipo de relacionamento entre termos, mas admite a equivalência como uma relação de natureza lingüística. Cintra *et al.* (2002) destacam a importância da equivalência como um recurso normalizador para a Linguagem Documentária, visto que permite normalizar a polissemia, indicando que várias palavras, uma vez que compartilham significados próximos, expressam-se por um mesmo descritor. Por outro lado, permite compatibilizar a linguagem dos usuários com a linguagem do sistema, funcionando, assim, como um operador de sentido.

As relações de equivalência estão presentes nas Linguagens Documentárias, como os tesouros, para evitar a ocorrência de sinônimos. Os termos equivalentes remetem o conjunto de não-termos ou não-descritores, para o conjunto dos termos ou descritores, permitindo maior rigor no tratamento da informação e eficácia na sua recuperação. Dessa maneira, as relações de equivalência introduzem parâmetros para o uso da linguagem determinada por um grupo (CINTRA *et al.*, 2002). Nesse contexto, Moreiro González (2004) apresenta alguns critérios para estabelecer relacionamentos de equivalência:

- a) entre um termo antigo e um termo novo (ex.: Botica/Farmácia);
- b) entre um termo popular e seu correspondente científico (ex.: Escabiose/Sarna);
- c) entre um termo geral e um específico (ex.: Felino/Gato);
- d) entre termos de diferente origem etimológica (ex.: Politeísmo/Paganismo);
- e) entre as siglas e seus nomes correspondentes (ex.: OPAC/ Open Access Cataloguing);
- f) entre os termos comuns de diferentes regiões que compartilham uma mesma língua (ex.: Ônibus/Coletivo);
- g) termos que apresentam o mesmo significado (ex.: Homicídio/Assassinato);
- h) antônimos dentro de um *continuum* semântico que facilite a compreensão por oposição (ex.: Desocupação/Ocupação);
- i) termos quase sinônimos (ex.: Jornalista/Repórter).

Com o exposto, pode-se verificar que, no caso de portais governamentais, as iniciativas de organização e transferência da informação para os cidadãos, a fim de serem eficientes, devem adotar procedimentos terminológicos para auxiliar a identificação, valendo-se do campo conceitual ora dado, das definições necessárias para estruturar (ou reestruturar) o novo sistema de conceitos, de modo que se responda pelas transformações da sociedade e permita a identificação de vínculos de significação com o cidadão, ou seja, vincular os termos

freqüentemente utilizados e as formas de uso adotadas pelo usuário, que não necessariamente coincidem com a linguagem oficial das instituições. Nesse sentido, Lara (2004) sistematiza a aplicabilidade metodológica das LDs e da Terminologia em sítios e portais:

- a) construção dos termos e sistemas de conceitos;
- b) organização/representação de assuntos, recuperação: utilizar princípios léxicos-metodológicos da Terminologia para representar os assuntos no portal, por meio da designação e padronização dos termos, definição de conceitos e elaboração do sistema de conceitos;
- c) elaborar relacionamentos hierárquicos, associativos e de equivalência, para que o usuário tenha mais de uma opção de acesso à informação;
- d) elaborar categorias genéricas de informação utilizando princípios de categorização.

## 6 METODOLOGIA

Nesse capítulo, apresenta-se a metodologia adotada para o estudo.

### 6.1 Tipo de Estudo

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem qualitativa, apresentando como método empregado o estudo de caso que, de acordo com Triviños (1995), é caracterizado pela investigação exaustiva e em profundidade de um ou poucos objetos, de forma a permitir conhecimento amplo e específico do mesmo. Por sua vez, a pesquisa qualitativa é apropriada quando o fenômeno em estudo é complexo, de natureza social e não tende a quantificação, bem como o entendimento do contexto social e cultural constitui um elemento importante para a pesquisa (YIN, 2005).

A escolha do estudo de caso como método específico foi priorizado por diversas potencialidades atribuídas a essa estratégia metodológica, como, por exemplo: os dados são coletados por múltiplos meios (no caso, análise do Portal por meio de critérios pré-selecionados e entrevista semi-estruturada); o fenômeno é estudado no contexto em que ocorre; a proximidade do pesquisador com os fenômenos estudados, bem como a possibilidade de aprofundamento das questões levantadas do próprio problema e de obtenção de novas e úteis hipóteses.

Para efetuar o estudo proposto e atingir os objetivos determinados, primeiramente, realizou-se uma revisão bibliográfica nas áreas correspondentes à Cidadania, Governo Eletrônico (com ênfase nos portais governamentais), Linguagens Documentárias (especialmente as Classificações Facetadas e os Tesouros) e Terminologia, com o fito de situar-se no contexto da pesquisa. Com a posse do embasamento teórico, procedeu-se a coleta de dados, constituída pela análise do Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – *TudoFácil Eletrônico*, mediante critérios pré-estabelecidos, e entrevista semi-estruturada com funcionários responsáveis pela coordenação do objeto de estudo.

Embora tenha sido aplicado todo rigor nas análises e nos procedimentos utilizados nessa pesquisa, salientar alguns aspectos referentes às suas limitações é de fundamental importância. Em primeiro lugar, o método utilizado, o estudo de caso, que, apesar de ter permitido uma verificação completa e profunda da organização analisada, caracteriza-se por estar limitado à situação estudada, não consentindo a generalização plena de seus resultados e conclusões para outras organizações. Entretanto, a generalização do que foi estudado neste



contexto, para outras organizações semelhantes (portais governamentais), embora apresente limitações, poderá auxiliar, uma vez que muitos dos aspectos analisados e categorizados em um portal de caráter governamental acabam sendo comuns no conjunto dos portais de mesma natureza como um todo.

## 6.2 Universo do Estudo

O Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul, denominado *TudoFácil Eletrônico*, teve seu lançamento em 22 de novembro de 2005 pelo Governo do Estado do Rio Grande do Sul, e encontra-se disponível no endereço <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>. O *TudoFácil Eletrônico*, configura-se como um Portal que permite ao cidadão o acesso, via Internet, a serviços e informações do Estado, reunindo, em um só endereço eletrônico, o que há de mais importante nos serviços prestados pela Administração Pública (SANTOS, 2006).

Atualmente, o Portal disponibiliza 353 serviços, sendo 91 de utilidade pública, oferecida por 27 órgãos estaduais. A coordenação do respectivo projeto cabe à Secretaria da Coordenação e Planejamento do Governo do Estado, com o apoio técnico da PROCERGS – Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul. De acordo com o Governo do Estado, o *TudoFácil Eletrônico* se somou às iniciativas de modernização da atual gestão, adotadas desde o primeiro ano de Administração. O Portal, desse modo, caracteriza-se como uma verdadeira Central de Serviços e Informações do Estado, representando a possibilidade concreta de oferecer ao cidadão serviços públicos de melhor qualidade, com rapidez e transparência (SANTOS, 2006).

Segundo Santos (2006), com base nas diferentes opções de serviços ofertados no endereço eletrônico do *TudoFácil*, é possível solicitar, por exemplo, impressão de segundas vias de contas de água e luz, emissão de documentos, obter informações sobre períodos de campanhas de vacinação e de matrícula escolar, infrações de trânsito, concursos públicos, Previdência Social, oportunidades de trabalho, simular aposentadoria de servidor público estadual e consultar contracheques de pensionistas ou inativos, dentre outras.

Conforme o autor, além de incluir Serviços de Utilidade Pública do Catálogo Telefônico (bombeiros, polícia e emergências médicas), outros prestados por prefeituras (alvará sanitário para comércio e industrialização de alimentos), Justiça (orientações sobre título de eleitor) e União (passaporte, inscrição no CPF, Imposto de Renda e Códigos de Endereçamento Postal – CEP), o projeto prevê o ingresso no Portal via telefone celular e o

lançamento de uma versão com acessibilidade total, incluindo mecanismos auditivos e visuais para portadores de necessidades especiais.

Os principais fatores de atração, exercido pelo espaço digital em questão, consistem na simplicidade e rapidez de navegação, graças a um dispositivo que direciona as consultas de acordo com cada necessidade expressa. Com menos de um ano em funcionamento, o Portal foi acessado por mais de quatrocentos mil usuários, incluindo consultas provenientes de vinte e oito países e de outras regiões do Brasil, além do Rio Grande do Sul. A busca por informações, serviços e os eventuais custos inerentes no Portal independe do conhecimento dos usuários cidadãos sobre onde procurar o que precisam, visto que o *TudoFácil Eletrônico* é o Governo em tempo integral, com o fito de ampliar os limites da prestação de serviços públicos em benefício do cidadão.

### **6.3 Participantes da Entrevista**

Para auxiliar a análise do Portal *TudoFácil Eletrônico*, foram entrevistados dois profissionais envolvidos na sua implementação e manutenção: Fernanda Schimidt Bocoli e José Ignácio Jaeger Neto, ambos gerentes de projetos da PROCERGS. De acordo com Yin (2005), uma das vantagens da técnica da entrevista é a possibilidade de obter informação adicional que poderá contribuir para o estudo.

As entrevistas foram realizadas individualmente com cada profissional, durante o 34º Seminário Nacional de TIC para Gestão Pública – Secop 2006, ocorrido em Porto Alegre, nos dias 3 e 4 de agosto de 2006. As entrevistas, realizadas durante o evento, tiveram duração, em média, de uma hora cada, e foram gravadas com o auxílio de um aparelho gravador. As questões formuladas das entrevistas se basearam em um roteiro semi-estruturado, com 8 perguntas abertas, que permitiram respostas livres, procurando explorar a espontaneidade dos entrevistados (ver Apêndice). Escolheu-se o tipo de entrevista semi-estruturada uma vez que não se pretendeu seguir rigidamente o roteiro de entrevistas, pelo fato de surgirem outras questões conforme o andamento dos depoimentos. Para as entrevistas, procurou-se obter a cooperação dos entrevistados, visto que esse é o primeiro caminho para desenvolver uma pesquisa adequada.

#### 6.4 Instrumento de Coleta de Dados

Os instrumentos utilizados para coleta de dados referente ao Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – *TudoFácil Eletrônico*, consistem na análise do Portal, mediante roteiro estabelecido por Lara (2005) para análise de um site com base nos parâmetros de organização da informação, bem como a realização de entrevistas semi-estruturadas com os sujeitos envolvidos na construção e manutenção do Portal – ao todo foram entrevistadas duas pessoas.

Como embasamento teórico, além da revisão bibliográfica sobre os assuntos tópicos da pesquisa, foram coletados dados informacionais (artigos, atas de reuniões, documentos internos, dados técnicos de volume e características dos serviços prestados, entre outras fontes), disponíveis na PROCERGS – Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul, responsável pela implementação do Portal, bem como na Secretaria da Coordenação e Planejamento do Governo do Estado – SCP, responsável pela coordenação do Portal.

#### 6.5 Procedimentos de Coleta de Dados

A pesquisa consistiu basicamente de três etapas, quando se apresentam os procedimentos de coleta e de tratamento dos dados:

- a) primeira etapa: realizou-se a revisão da literatura, quando se fez levantamento de referências sobre os aspectos abordados: cidadania, governo eletrônico (com ênfase nos portais governamentais), Linguagem Documentária (especialmente sobre Classificações Facetadas e Tesouros) e Terminologia. Com base na leitura do material pesquisado, desenvolveu-se o referencial teórico;
- b) segunda etapa: nessa etapa, realizou-se a análise do Portal *TudoFácil Eletrônico*, objeto de estudo da pesquisa, segundo o roteiro para análise de um site com base nos parâmetros de organização da informação, estabelecida por Lara (2005), especificamente no tocante as informações de serviços de utilidade pública veiculadas no portal em questão;
- c) terceira etapa: complementarmente à análise da organização da informação no portal, realizaram-se as entrevistas semi-estruturadas (ver Apêndice) com dois funcionários responsáveis, respectivamente, pela gestão de projetos da PROCERGS, Fernanda Schimidt Bocoli e José Ignácio Jaeger Neto. A realização

das entrevistas teve a finalidade de completar e sobretudo, confirmar os dados coletados durante a análise do objeto de estudo.

Em síntese, na pesquisa, o Portal *TudoFácil Eletrônico* foi analisado de acordo com os seguintes critérios do roteiro para análise de um site com base nos parâmetros de organização da informação, estabelecida por Lara (2005):

**a) público**

- o site deixa claro qual é, ou quais são seus públicos?
- qual é, ou quais são seus públicos?
- quais os tipos de interesses prováveis?

**b) estruturação da informação**

- principais entradas utilizadas (macro-organização ou categorias de agrupamento das informações);
- forma de subdivisão de cada entrada;
- rede de relações entre os termos que constituem as entradas (relações internas aos termos de cada categoria e relações entre os termos das várias categorias);
- as categorias utilizadas são claras e consistentes?
- as designações utilizadas para estes agrupamentos são suficientemente claras para indicar o seu conteúdo para o usuário?
- as designações utilizadas nas entradas dentro de cada categoria são consistentes?

**d) sobre as ferramentas de auxílio ao acesso/facilidades oferecidas**

- quais as ferramentas disponíveis no interior do site (mapa, índice, ferramentas de busca etc.)?

## **6.6 Plano de Análise e Apresentação dos Dados**

De posse de todos os dados e informações coletados por meio da análise do portal, mediante critérios preestabelecidos, e por intermédio das entrevistas semi-estruturadas realizadas com os funcionários responsáveis pelo objeto de estudo, os dados foram submetidos a um exame criterioso e descritivo, em forma textual, relacionando-os com o referencial teórico. O capítulo 7 corresponde à análise da organização da informação do Portal *TudoFácil Eletrônico*.

## 7 ORGANIZAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO TUDOFÁCIL

De acordo com informações fornecidas pelos gerentes de projetos da PROCERGS entrevistados nesse estudo, o Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul – *TudoFácil Eletrônico*, completou no dia 22 de novembro de 2006 seu primeiro aniversário com uma importante marca a comemorar: mais de 400 mil acessos aos 353 serviços e informações disponíveis. Gerenciada pela Secretaria da Coordenação e Planejamento e desenvolvida pela PROCERGS, o portal eletrônico contabiliza hoje uma média de 2,5 mil acessos diários – 60 mil acessos ao mês. Essa procura se deve as facilidades e novidades disponibilizadas constantemente no Portal que, desde a sua implantação, quintuplicou o número de serviços disponíveis. Na figura 2, pode-se visualizar a página inicial do Portal:



**Figura 2** – Página Inicial do Portal *TudoFácil Eletrônico*

Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

Segundo os entrevistados, a denominação do Portal como *TudoFácil* insere-se na estratégia de comunicação da Gestão Pública Estadual para atrair o público cidadão a buscar

seus serviços na rede. Dessa forma, ao veicular a mensagem *TudoFácil*, está-se transmitindo a idéia de processo de auto-atendimento ao cidadão, que pode escolher o que quer fazer, quando e onde, com o conceito de soluções em um único endereço.

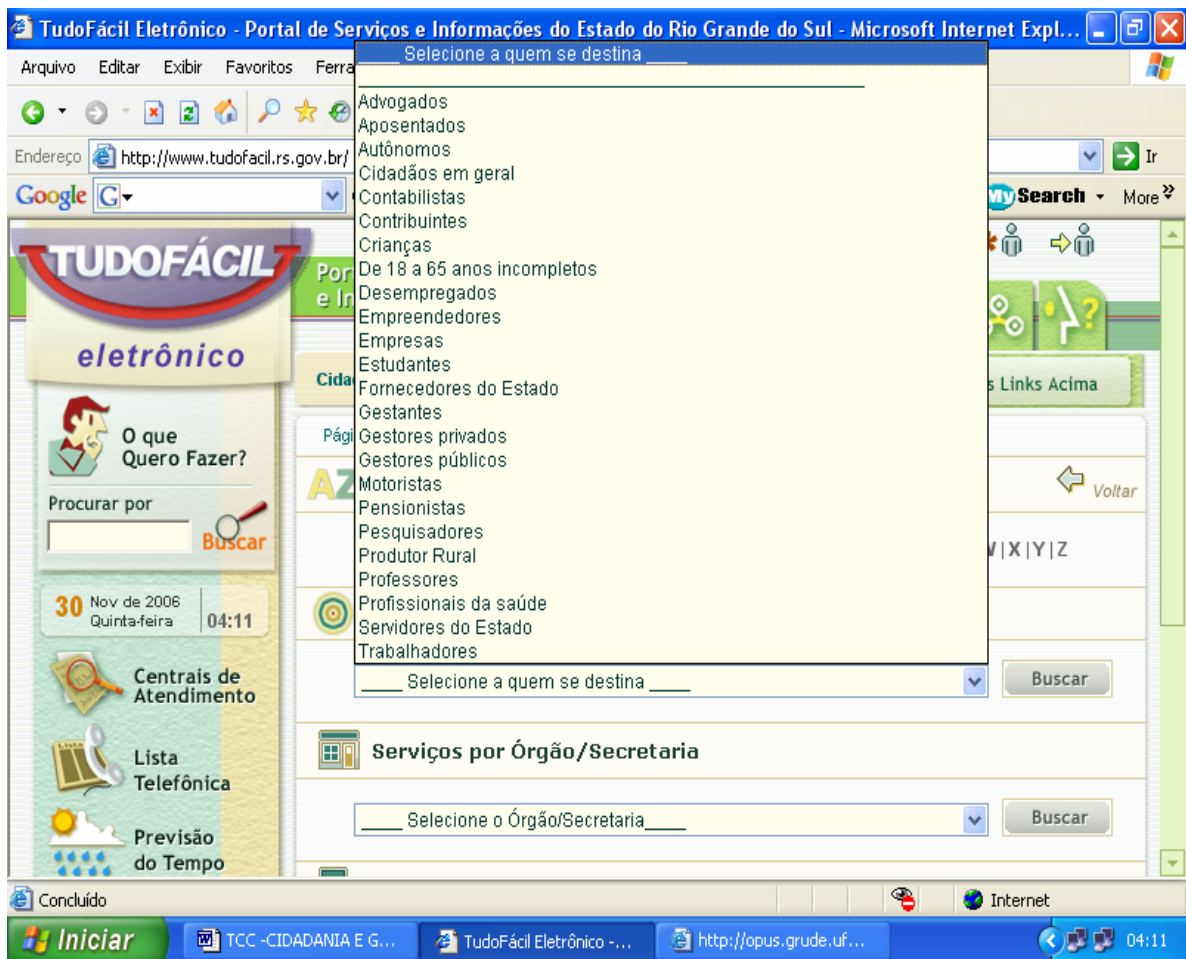
A concepção de um veículo de comunicação como o *Portal TudoFácil*, para ser disponibilizado via Internet, traz em seu bojo um usuário relativamente novo: o usuário remoto, o qual demanda uma necessidade de simplificar o acesso à informação, tendo em vista que ela é disponibilizada a usuários em diferentes estágios socioeducacionais e com os quais não se tem contato direto, o que significa a intermediação entre o usuário e a informação sem que se possa identificá-lo no momento do atendimento.

Ao analisar a página inicial do Portal *TudoFácil* segundo o critério **público** (LARA, 2005), percebe-se claramente o estabelecimento em quatro grandes blocos a síntese do seu público-alvo: Cidadão, Empresa, Produtor Rural e Servidor Público. Desse modo, a apresentação das informações organizadas para públicos diferentes contribui na determinação do grau de especificidade da linguagem veiculada, bem como na construção dos relacionamentos entre os termos (CAMPOS; GOMES; MOTTA, 2004).

De uma forma específica, o Portal *TudoFácil Eletrônico* define como seu público-alvo as seguintes categorias, dispostas em alíneas e na figura 3:

- a) advogados;
- b) aposentados;
- c) autônomos;
- d) cidadãos em geral;
- e) contabilistas;
- f) contribuintes;
- g) crianças;
- h) de 18 a 65 anos incompletos;
- i) desempregados;
- j) empreendedores;
- k) empresas;
- l) estudantes;
- m) fornecedores do Estado;
- n) gestantes;
- o) gestores privados;
- p) gestores públicos;
- q) motoristas;

- r) pensionistas;
- s) pesquisadores;
- t) produtor rural;
- u) professores;
- v) profissionais da saúde;
- w) servidores do Estado;
- x) trabalhadores.



**Figura 3** - Categorias de Público-Alvo do Portal *TudoFácil*

Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

Conforme pode se observar nas definições consideradas pelo Portal *TudoFácil* no tocante a seu público-alvo, percebe-se que o critério principal nessa classificação é a característica da “atividade profissional”, totalizando 20 classes; em segundo lugar, contempla-se a característica “faixa etária” com 2 classes, revelando por meio dessas qual o princípio de divisão pelo fator idade: criança (então se subentende que deva ser considerada a faixa etária do adolescente em separado), maioridade (já que estipula de 18 anos a 65 anos incompletos) e terceira idade ou idoso (maiores de 65 anos). Por fim, reserva uma classe para

as gestantes (que não se enquadra em nenhum dos critérios anteriormente mencionados) e cidadãos em geral.

Em relação à **estruturação das informações** do Portal *TudoFácil*, observa-se que a macro-organização das informações encontram-se representadas em três categorias de agrupamento:

- a) por público-alvo: Cidadão, Empresa, Produtor Rural e Servidor Público;
- b) pela linha e/ou eventos da vida: nascimento, infância e juventude, maturidade, terceira idade e óbito;
- c) por categorias gerais: estão disponíveis 20 temas, os quais correspondem aos termos genéricos que fazem parte da linguagem desenvolvida para a organização das informações produzidas pelas instituições públicas.

Na categoria de agrupamento pela linha/evento da vida, tem-se a forma de apresentação das informações caracterizada como *life-events* (DETLOR, 2002), que possibilita a organização das informações pela perspectiva do usuário. Na figura 4, pode-se visualizar essa categoria no Portal:



**Figura 4** – Categoria Linha da Vida do Portal *TudoFácil*

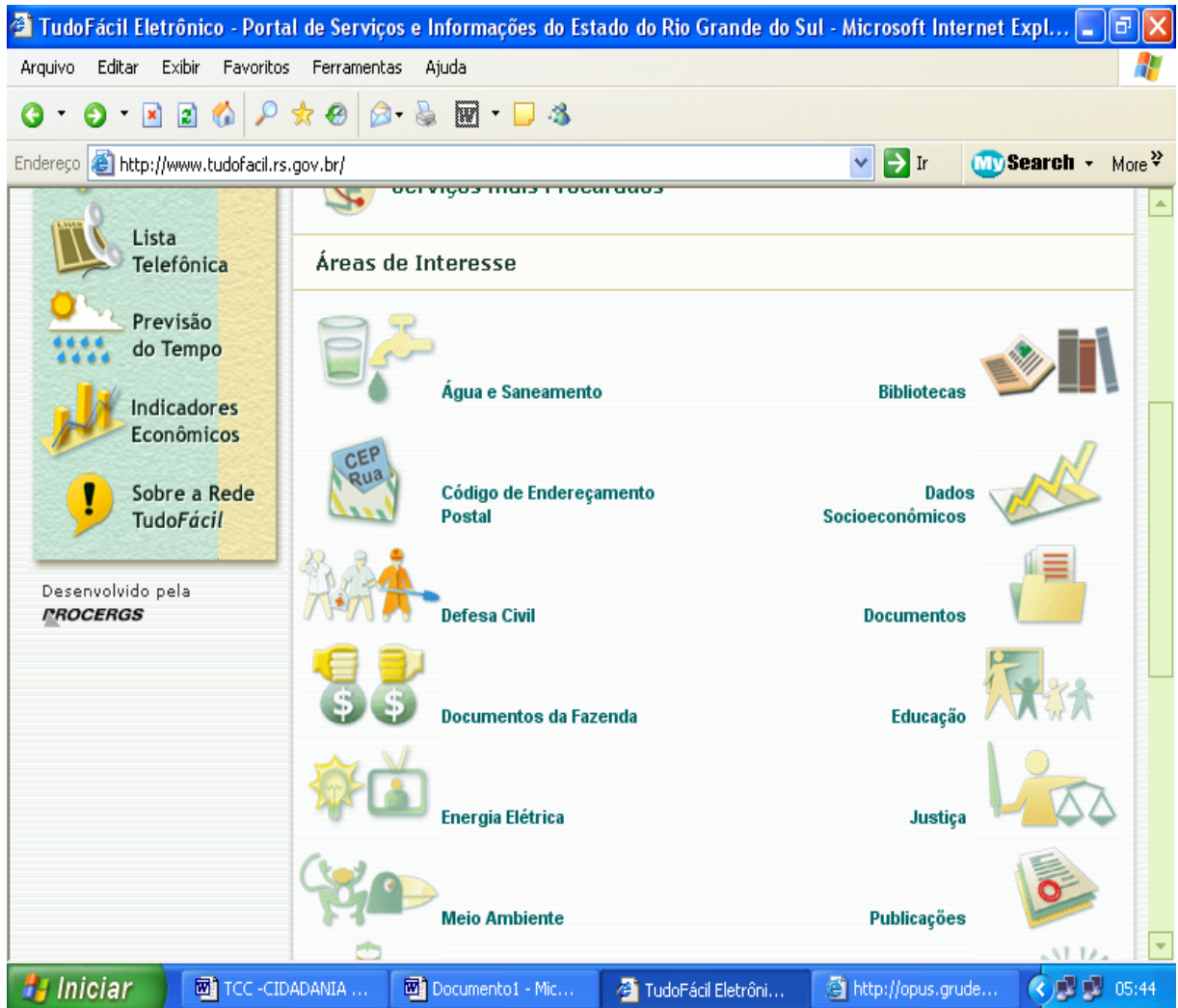
Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.



No tocante às categorias gerais, os temas (termos genéricos ou categorias) que as compõem encontram-se discriminadas abaixo:

- 1) água e saneamento;
- 2) bibliotecas;
- 3) código de endereçamento postal;
- 4) dados socioeconômicos;
- 5) defesa civil;
- 6) documentos;
- 7) documentos da fazenda;
- 8) educação;
- 9) energia elétrica;
- 10) justiça;
- 11) meio ambiente;
- 12) publicações;
- 13) saúde;
- 14) segurança;
- 15) trabalho;
- 16) transportes;
- 17) tributos;
- 18) turismo;
- 19) veículos;
- 20) voluntariado.

Nesse sentido, percebe-se que, para facilitar o acesso às informações do Portal, procedeu-se à sua sistematização por meio da delimitação de temas. De acordo com os entrevistados dessa pesquisa, os temas, por sua vez, foram selecionados com base nas características dos subdomínios de atividade, sendo sua designação baseada no uso, ou seja, o que se considerou consensual para a instituição. Essa situação reflete uma hipótese de organização das informações com base no uso institucional, ao invés da formulação de categorias baseadas na perspectiva do usuário. Todavia, a função da organização em categorias (ou temas) e subcategorias (subtemas) é a de criar enquadramentos, fornecendo uma idéia inicial organizadora. Por sua vez, as categorias devem ser apenas idéias organizadoras e não instrumentos de regulação excessiva (LARA, 2004). Para melhor entendimento, apresenta-se a visualização dos temas na figura 5:

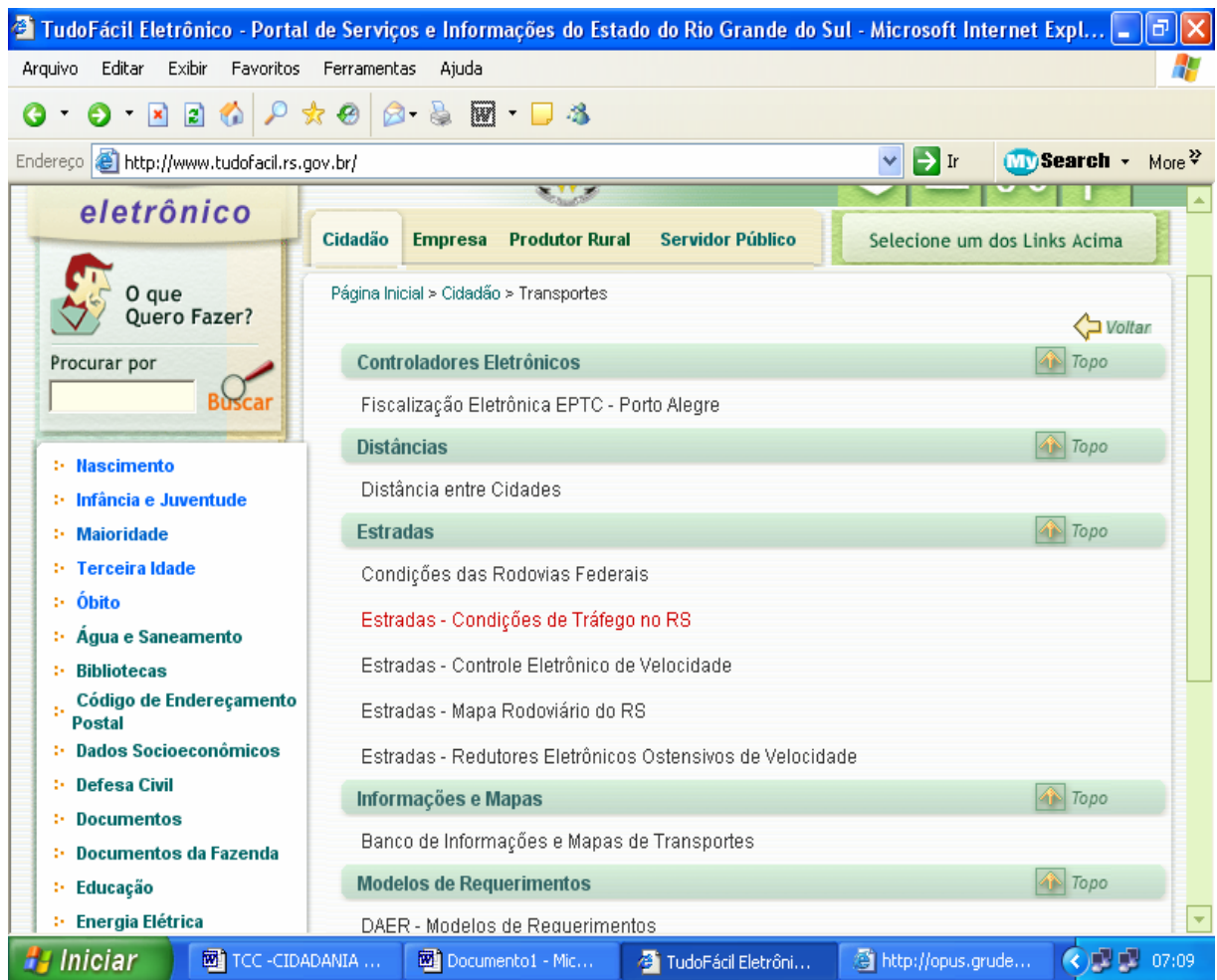


**Figura 5** – Categorização por Temas no Portal *TudoFácil*

Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

Com base na categorização, os subdomínios de atividade foram sucessivamente divididos até os níveis mais específicos. Assim, com a categorização e subcategorização, oferece-se ao usuário hierarquias que o direcionam aos dados mais específicos, do geral para o particular, que são disponibilizadas via cliques sucessivos. A estruturação da informação em vários níveis hierárquicos, pretende contemplar níveis distintos de especificidade dos dados; contudo, esse recurso, essencial para o controle vocabular, não é necessariamente a melhor solução para consulta. A utilização de muitos níveis hierárquicos implica, no Portal, a necessidade de vários cliques, o que significa acréscimo de tempo para os usuários visualizarem as informações. A informação é contextualizada mediante as relações existentes entre os termos (relacionamentos hierárquicos de gênero/espécie). Por exemplo, se um usuário realizar uma busca por “Condições de tráfego no RS”, ele vai visualizar que esse assunto está sendo tratado do ponto de vista das “estradas” (termo genérico), que, por sua vez, encontra-se

subordinado ao termo “transportes”, explicitando uma relação hierárquica. Conforme se verifica na figura 6:



**Figura 6** – Categorização do termo “Condições de Tráfego no RS”  
Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

Transportes (termo superordenado)

Estradas (termo genérico)

Condições de Tráfego no RS (termo específico em relação a estradas)

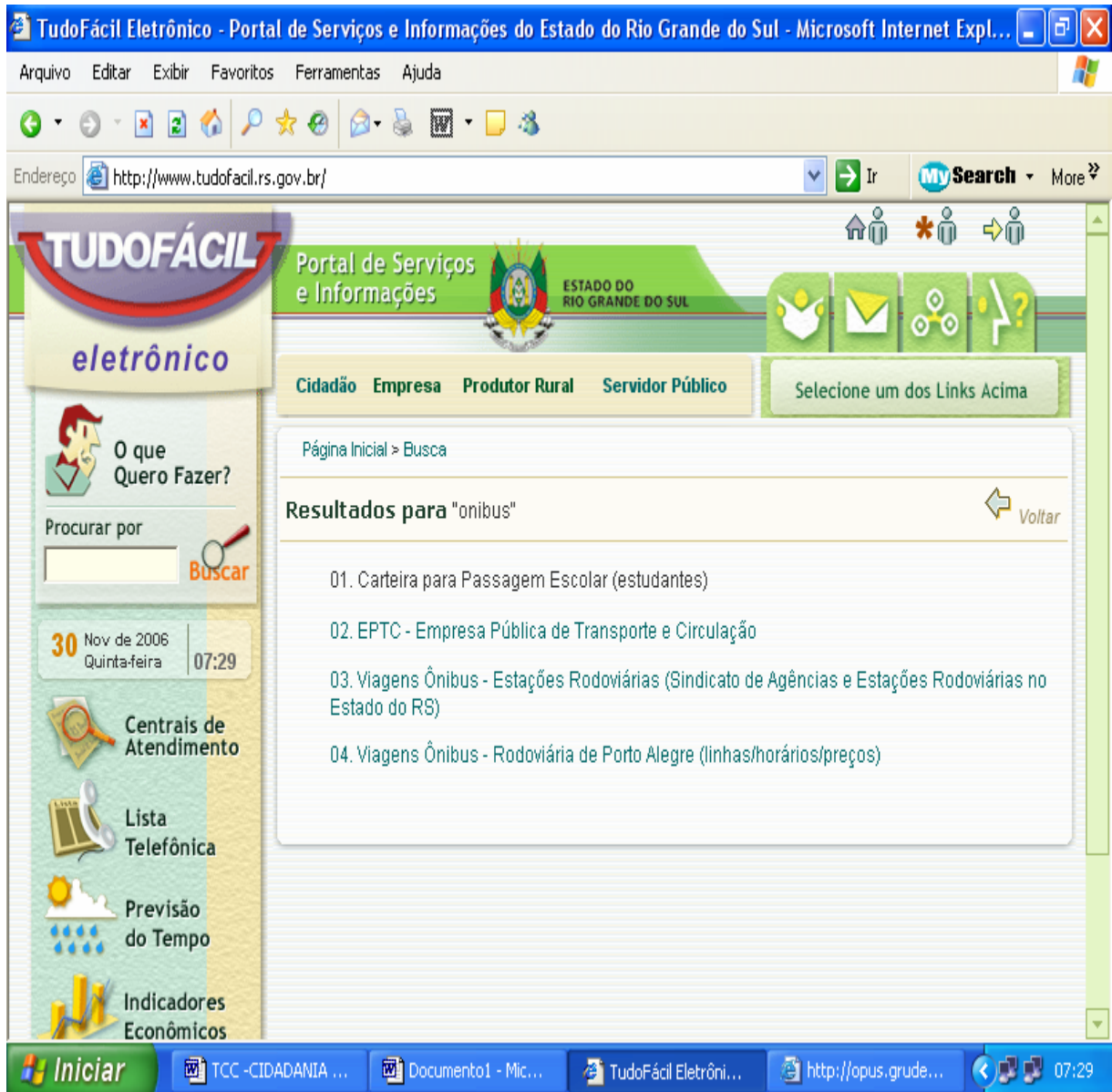
Controle Eletrônico de Velocidade (termo específico em relação a estradas)

Mapa Rodoviário do RS (termo específico em relação a estradas)

Redutores Ostensivos de Velocidade (termo específico de estradas)

No caso de um assunto aparecer subordinado em dois temas diferentes, é demonstrada a presença do conceito de relações de equivalência, que tem a finalidade de disponibilizar mais de uma opção de acesso à informação (CAMPOS; GOMES; MOTTA, 2004). Como exemplo, menciona-se a busca pelo assunto “ônibus”, que traz como resultado o assunto classificado em dois temas diferentes, conforme mostra a figura 7:

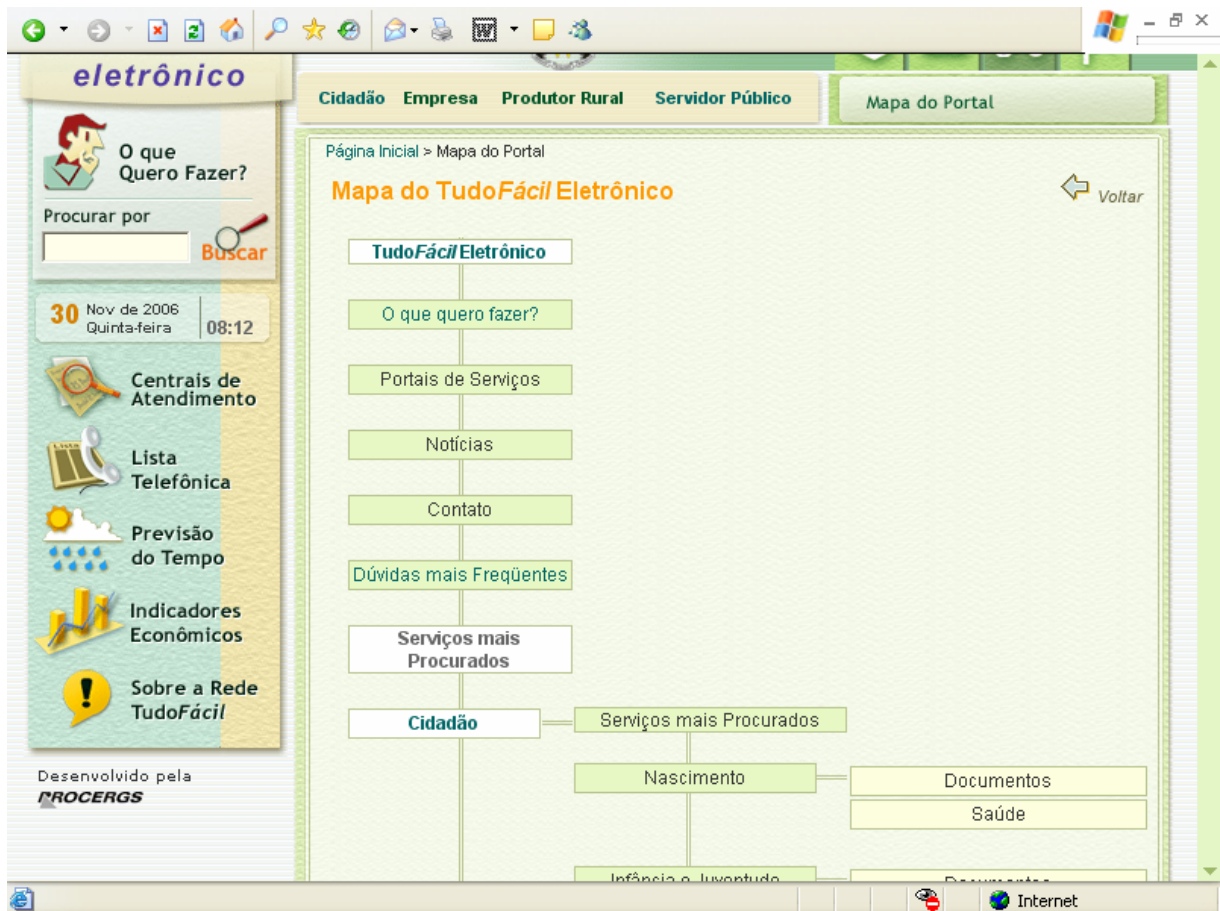
- a) no tema “infância e juventude”, referente à carteira para passagem escolar – estudantes;
- b) no tema “utilidade pública”, referente a viagens de ônibus – Rodoviária de Porto Alegre e viagens ônibus – Estações Rodoviárias.



**Figura 7** – Resultado da Busca pelo Termo “Ônibus”

Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

Sobre as **ferramentas de auxílio ao acesso/facilidades oferecidas**, o Portal *TudoFácil* dispõe aos usuários o mapa do site, índice de assuntos, ferramenta de busca e o recurso “migalhas de pão”. Abaixo, visualiza-se o mapa do portal na figura 8:



**Figura 8** – Mapa do Portal

Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

Do mesmo modo, a forma de acesso por assunto representa as unidades específicas das informações e podem representar dados subordinados a um ou mais temas (como no caso do assunto “ônibus”, mencionado anteriormente). Pode ser feito das seguintes maneiras:

- a) índice de assuntos: a busca é feita por meio de um índice de assuntos organizados alfabeticamente. De acordo com Gomes (1996), um índice de assunto é uma listagem alfabética ou sistemática de assuntos que indica a sua posição num documento. No caso desse índice de assuntos, o usuário tem acesso aos termos que foram utilizados na indexação das informações. Ao clicar numa das letras, o usuário acessa os termos genéricos e/ou específicos que podem estar subordinados a vários temas existentes na linguagem disponível para seleção de assuntos por tema. Nessa busca, as relações hierárquicas e de equivalência não estão explícitas, somente as relações associativas. Por exemplo, se o usuário procurar por “perda de documento” no índice de assunto, ele recupera o assunto sem o contexto, que no caso seria “Documentos” (figura 9);





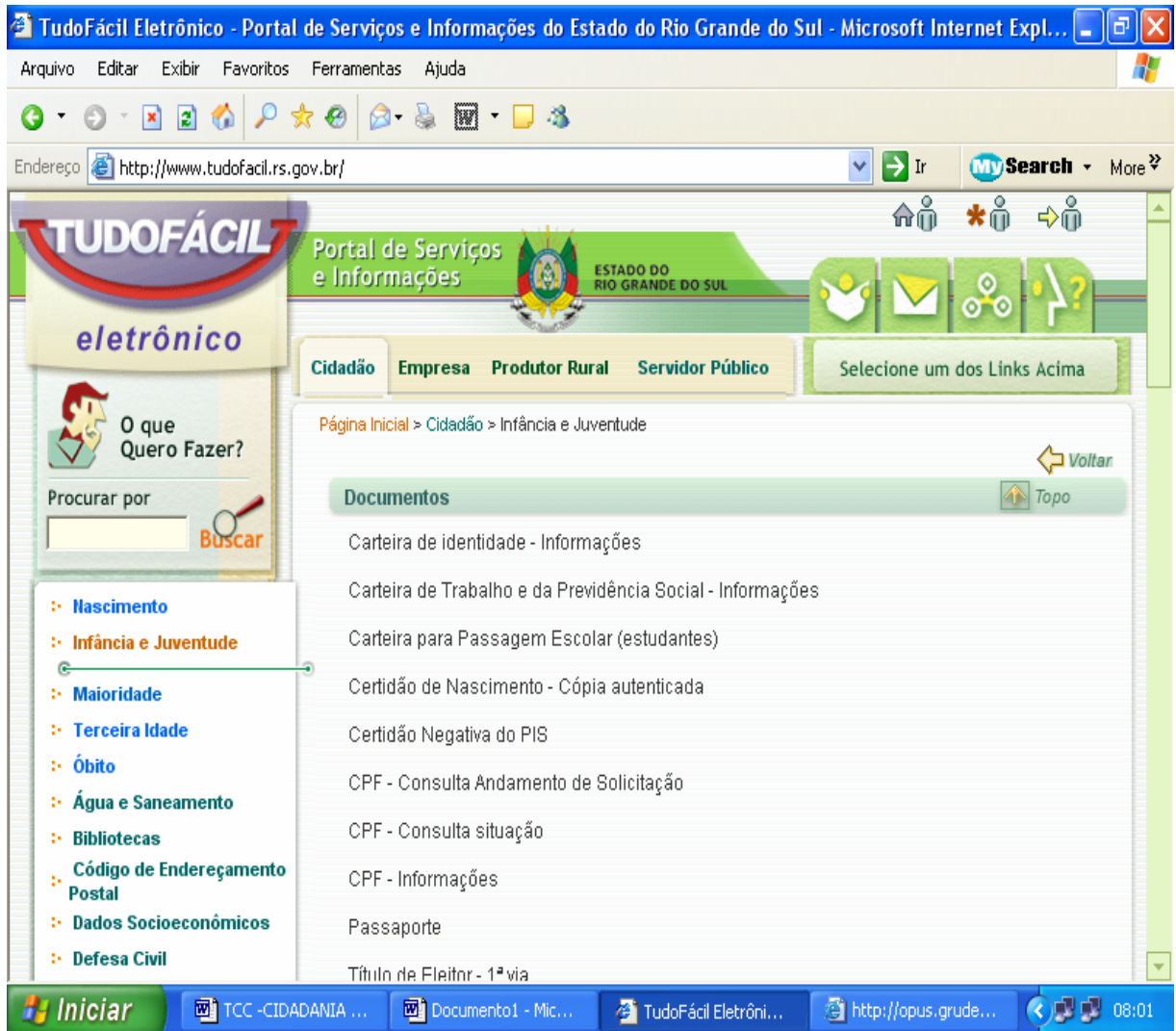
**Figura 9** – Índice de Assuntos do Portal  
 Fonte: <http://www.tudofacil.rs.gov.br>.

- b) no campo de busca: essa forma de acesso sinaliza o emprego de uma Linguagem Natural para a representação das informações, assim como está relacionada à busca realizada no índice de assuntos, tendo em vista que, ao utilizar esse campo, o sistema recupera os assuntos pelos termos incluídos no índice, bem como pelos termos relacionados a esses. Por exemplo, se o usuário buscar pelo termo "lombada", recuperará o assunto "Redutores Ostensivos de Velocidade" (figura 10);

The image shows a screenshot of the Tudofácil Eletrônico portal in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL <http://www.tudofacil.rs.gov.br/>. The portal's header includes the logo 'TUDOFÁCIL eletrônico' and the text 'Portal de Serviços e Informações ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL'. Below the header, there are navigation tabs for 'Cidadão', 'Empresa', 'Produtor Rural', and 'Servidor Público', along with a button 'Selecione um dos Links Acima'. A search bar is visible with the text 'Página Inicial > Busca' and 'Resultados para "lombada"'. The search results list two items: '01. Estradas - Redutores Eletrônicos Ostensivos de Velocidade' and '02. Fiscalização Eletrônica EPTC - Porto Alegre'. On the left side of the portal, there are several service links: 'O que Quero Fazer?', 'Centrais de Atendimento', 'Lista Telefônica', 'Previsão do Tempo', and 'Indicadores Econômicos'. The Windows taskbar at the bottom shows the 'Iniciar' button and several open applications, including 'TCC - CIDADANIA ...', 'Documento1 - Mic...', 'TudoFácil Eletrôni...', and 'http://opus.grude...'. The system clock shows the date '30 Nov de 2006' and time '07:55'.

**Figura 10** – Resultados da Busca pelo Termo “Lombada”  
 Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

- c) “migalhas de pão” (*breadcrumbs*): observou-se no canto superior esquerdo da interface do Portal, a utilização dos termos como guia de navegação, retratando os chamados “migalhas de pão” (figura 11). Ex.: Página Inicial> Cidadão> Infância



**Figura 11** – Navegação por “Migalhas de Pão”  
 Fonte: <http://www.tudofacil.rs.gov.br>.

No que concerne à aplicação da Terminologia, a utilização dos princípios terminológicos evidencia-se ao verificar que todos os termos indexados no Portal, independentes da posição que ocupem (superordenação, subordinação, coordenação) ou da natureza do relacionamento entre os termos, encontram-se acompanhados de definições, esclarecendo ao usuário do que trata o assunto escolhido. Assim, ao explicitar a definição dos termos, está-se auxiliando na determinação dos critérios de organização da informação e, conseqüentemente, na política de classificação. Como exemplo, cita-se a busca pelo termo “certidão de óbito” (figura 12):



The screenshot shows a web browser window titled "TudoFácil Eletrônico - Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul". The address bar shows the URL "http://www.tudofacil.rs.gov.br/". The website header includes the "TUDOFÁCIL eletrônico" logo and the text "Portal de Serviços e Informações ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL". Navigation tabs for "Cidadão", "Empresa", "Produtor Rural", and "Servidor Público" are visible. A sidebar on the left contains a search bar and a menu with categories like "Nascimento", "Infância e Juventude", "Maioridade", "Terceira Idade", "Óbito", "Água e Saneamento", "Bibliotecas", "Código de Endereçamento Postal", "Dados Socioeconômicos", and "Defesa Civil". The main content area is titled "Página Inicial > Cidadão > Óbito" and features a "Documentos" section with links for "Certidão de Óbito - Cópia autenticada" and "Certidão de Óbito - Informações". A "Doação de Órgãos" section includes a link for "Transplante de Órgãos - Informações". A text box on the right provides the definition: "Atestado de óbito de um cidadão. Contém dados do falecido como: sexo, naturalidade, profissão, estado civil e filiação." The Windows taskbar at the bottom shows the "Iniciar" button and several open applications, including "TudoFácil Eletrônico", with the system clock displaying "08:08".

**Figura 12** – Definição do termo “Certidão de Óbito”  
 Fonte: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>.

## 8 CONCLUSÃO

Partindo-se do objetivo que motivou essa pesquisa e da questão que se quis buscar responder por meio da literatura especializada, procurou-se evidenciar que, tomando-se por base à metodologia de construção da Linguagem Documentária e os princípios teórico-metodológicos da Terminologia, pode-se oferecer parâmetros para a organização e transferência da informação em portais governamentais. Nesse sentido, mais do que teorias hipotéticas, conclui-se que organizar e transferir informação é fazer escolhas, lidar com a subjetividade da língua, com os objetivos da instituição e, sobretudo, com as necessidades do cidadão usuário.

Dessa maneira, ao utilizar o roteiro para análise de um site com base nos parâmetros de organização da informação, estabelecida por Lara (2005) para analisar a estrutura informacional do Portal de Serviços e Informações do Estado do Rio Grande do Sul, estabeleceu-se como premissa instituir vínculos de significação entre as agências governamentais, produtoras das informações de utilidade pública, e seu público-alvo, o cidadão. Alicerçado nesses critérios, o estudo pôde constatar o tipo de informações disponibilizadas, os critérios de organização do conteúdo informacional adotado e a preocupação do Portal em tornar acessível às informações governamentais de interesse público a uma comunidade heterogênea por definição.

Nesse contexto, os instrumentos de aferição aplicados aos conteúdos informacionais do Portal *TudoFácil Eletrônico*, revelaram a utilização de alguns recursos voltados ao cidadão, tendo em vista a disponibilização da informação de acordo com o perfil do usuário, e numa hierarquia e/ou categorização dos serviços prestados. Assim, esse canal de comunicação on-line procura contemplar o acesso as informações úteis aos cidadãos, a informação para o desenvolvimento do indivíduo, de seu grupo e da comunidade, com valor agregado.

Por outro lado, observou-se que os temas veiculados no Portal foram selecionados com base nas características dos subdomínios de atividade das agências governamentais, em detrimento das características dos usuários. Essa situação reflete a organização de informações baseada no uso institucional, ao invés da formulação de categorias baseadas na perspectiva do usuário. Assim, constata-se o não cumprimento de uma das diretrizes centrais do portal de governo: o acesso às informações públicas organizadas segundo o ponto de vista dos cidadãos.

Acredita-se, portanto, que o desenvolvimento de linguagens para a organização e disseminação de informação baseadas em procedimentos documentários e terminológicos

pode responder de maneira mais eficiente à função mediadora enfatizada pelo governo eletrônico. De fato, frente à multiplicidade de linguagens e saberes, faz-se imprescindível construir mecanismos que melhor viabilizem o acesso à informação.

A adoção de novos padrões de interação com os cidadãos não têm apenas caráter instrumental de aumento da eficácia dos portais. Delimita um campo de disputa entre concepções de atendimento ao cidadão, evitando que se reduza a promoção da cidadania à simples oferta de um atendimento rápido e eficaz. Na realidade, os portais de governo na rede devem se constituir em instrumentos a serviço do cidadão, viabilizando o fortalecimento da vida democrática, uma vez que a Internet é uma mídia que propicia um permanente processo de aprendizado, concretizando as possibilidades de intercâmbio, de comunicação e cooperação que caracterizam a sociedade informacional baseada no conhecimento.

Além de resultados no tocante à economia de tempo, à redução de deslocamentos e ao oferecimento de serviços e informações que contemplem as necessidades dos indivíduos, a cidadania é também fortalecida quando os portais governamentais auxiliam na consolidação da noção de direito ao serviço público de qualidade. Porém, é preciso ir além disso, fortalecer os portais de governo para auxiliarem a transformação de meros contribuintes em cidadãos ativos que participem das definições de seus destinos, pelo oferecimento de condições para o controle social e a participação na gestão pública.

Nesse contexto, justamente por entender o alcance abrangente do conceito de governo eletrônico, é que se encerra esse estudo com a certeza de que vários pontos ainda carecem serem abordados com mais seriedade e, dentre eles, destaca-se o usuário cidadão. Não obstante, se as ações de e-gov e o desenvolvimento dos portais na rede prometem mudar a forma na qual o cidadão interage com o Governo, faz-se necessário identificar as necessidades informacionais e as características dos usuários remotos e potenciais, tendo em vista o estabelecimento de contextos claros e bem determinados para a recuperação de sentidos.

## REFERÊNCIAS

AMERICAN NATIONAL STANDARDS INSTITUTE. National Information Standards Organization. **ANSI/NISO Z39.19 – 2003**: guidelines for the construction, format and management of monolingual thesauri. Bethesda: NISO, 2003.

AUSTIN, D. **Diretrizes para o Estabelecimento e Desenvolvimento de Tesouros Monolíngues**. Brasília: IBICT/Senai, 1993.

BARRETO, A. A Questão da Informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, out./dez. 1994.

BAUDRILLARD, J. **A Sociedade de Consumo**. Lisboa: Edições 70, 1990.

BENFICA, J. C. **Governo Eletrônico**: conceitos e abrangência. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CAMPOS, M. L. A.; GOMES, H. E.; MOTTA, D. F. **Elaboração de Tesouro Documentário**, 2004. Disponível em: <<http://www.conexaorio.com/bit/tesauro>>. Acesso em: 15 jun. 2006.

CAÑAVATE, A. M.; MORENO, A. V. Gestão da Informação Administrativa das Administrações Locais Espanholas na Internet: presença institucional na rede. **Revista de Documentação Científica**, v. 24, n. 2, p. 81-98, 2001.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**: a era da informação economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTOLDI, André Vinícius. **Uma Ontologia para Enlaces de Unidades de Informação em Plataformas de Governo Eletrônico**. 2003. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

CHAUMIER, Jacques. **As Técnicas Documentais**. Mem Martins: Europa-America, 1976.

CINTRA, A. M. M. *et al.* **Para Entender as Linguagens Documentárias**. São Paulo: Polis, 2002.

COHEN, D. M. **O Consumidor da Informação**: o usuário de sistemas documentários. São Paulo: FAU, 1995.

DETLOR, Brian. The Corporate Portal as Information Infrastructure. **International Journal of Information Management**, v. 20, p. 91-101, 2002.

ECO, Umberto. **O Signo**. 4. ed. Lisboa: Presença, 1990.

EISENBERG, José. Internet Popular e Democracia nas Cidades. **Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 07-24, jan./abr. 1999.

FUNARI, Pedro Paulo. A Cidadania entre os Romanos. In: PINSK, Jaime; PINSK, Carla B. **História da Cidadania**. São Paulo: Contexto, 2003.

GARCÍA-CANCLINI, N. G. **Consumidores e Cidadãos**: conflitos multiculturais da globalização. Rio de Janeiro: UFRJ, 1999.

GUARIDO, Maura Duarte Moreira. **Coordenação e Subordinação de Conceitos em Sistemas Decimais de Classificação**. 2001. 99 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001.

GOMES, Hagar Espanha; CAMPOS, Maria Luiza de Almeida. Tesouro e Normalização Terminológica: o termo como base para intercâmbio de Informações. **Datagrama**, v. 5, n. 6, dez. 2004. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br/art05/04>>. Acesso em: 25 ago. 2006.

HABERMAS, Jurgen. **Mudança Estrutural da Esfera Pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.

JARDIM, José Maria. **A Construção do E-Gov no Brasil**: configurações político-informacionais, 2005. Disponível em: <[http://www.cinform.ufba.br/v\\_anais](http://www.cinform.ufba.br/v_anais)>. Acesso em: 15 maio 2006.

KAMIYA, Emerson Issa. **Topic Maps como Instrumentos de Representação e Recuperação da Informação**. 2005. 63 f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

KELLER, B. **Four Phases of E-Government**: phase 4 – transformation. [S. l.]: GartnerGroup, 2000.

LANDO, Amir. Cidadania: dos conceitos à realidade brasileira. In: **Revista de Educação Brasileira**, Brasília, DF, n. 15, p. 74-86, 01/1993.

LARA, Marilda Lopez Ginez de. A Arquitetura de Sistemas de Informações Estatísticas na Internet. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 3, p. 26-34, out./dez. 1998.

LARA, Marilda L. G. O Processo de Construção da Informação Documentária e o Processo de Conhecimento. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 127-139, jul./dez. 2002.

LARA, Marilda L. G; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da Informação e Usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 99-104, jul./set. 2003.

\_\_\_\_\_. Linguagem Documentária e Terminologia. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 3, p. 231-240, set./dez. 2004.

\_\_\_\_\_. **Elementos de Terminologia**: apostila para uso didático. São Paulo: ECA/USP, 2005.

LOPES, Edward. **Fundamentos da Lingüística Contemporânea**. São Paulo: Cultrix, 1995.

- LOPES, L. C. **A Informação e os Arquivos: teorias e práticas**. Niterói: EDUFSCAR, 1996.
- MADEC, A.; MURARD, N. **Cidadania e Políticas Sociais**. São Paulo: Piaget, 1998.
- MARSHALL, T. H. **Cidadania e Classe Social**. Brasília: Fundação Projeto Rondon, 1988.
- MEADOW, C. T. **Text Information Retrieval Systems**. San Diego: Academic, 1992.
- MOSELE, Elisabeth M.; MORIGI, Valdir J. Cidadão Digital, Cidadania Planetária. **Ecos**, Pelotas, n. 1, p. 133-154, jan./jun. 2005.
- MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. **El contenido de los documentos textuales: su analisis y representacion mediante el lenguaje natural**. Gijón: Ediciones Trea, 2004.
- OLIVEIRA, Francisco. **Entre o Céu e a Terra: mensurando a utopia**. Rio de Janeiro: FGV, 2000.
- PACHECO, Roberto. **Uma Metodologia de Desenvolvimento de Plataformas de Governo para Geração e Divulgação de Informações e de Conhecimento**. Florianópolis: Grupo Stela, 2003.
- PEIRCE, C. S. **Semiótica e Filosofia**. São Paulo: Cultrix, 1975.
- PERRI, G. **E-Government, 2001**. Disponível em: <[http://www.ebape.fgv.br/e\\_government](http://www.ebape.fgv.br/e_government)>. Acesso em: 28 maio 2006.
- QUIRINO, Célia N.; MONTES, Maria L. **As Constituições Brasileiras e Cidadania**. São Paulo: Ática, 1987.
- ROCHA, S. G. **A Representação Documentária de Informações Estatísticas: quando a ordem dos fatores altera o produto**. São Paulo: ECA/USP, 2004.
- ROCHA, Marisa P. A Questão Cidadania na Sociedade da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 1, p. 40-45, jan./abr. 2000.
- SANTOS, Eugênio dos. **Plano Plurianual 2004-2006: diretrizes e projetos da secretaria da coordenação e planejamento**. Porto Alegre: SCP, 2006.
- SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Internet, Governo e Cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 30, n. 2, p. 80-90, maio/ago. 2001.
- SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Governo e Sistemas de Informação: de arquipélago a continente. **Revista do Serviço Público**, Brasília, DF, v. 53, n. 2, p. 117-149, abr./jun. 2002.
- SOUZA, Rosali Fernandez de. A Classificação como Interface da Internet. **Datagamazero**, Brasília, DF, v. 2, n. 2, abril 2000.
- TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. **Linguagem Documentária**. São Paulo: APB, 1997.

TERRA, José Cláudio Cyrineu; GORDON, Cindy. **Portais Corporativos: a revolução na gestão do conhecimento**. São Paulo: Negócio, 2002.

TRISTÃO, Ana M. D.; FACHIN, Gleisy R. B.; ALARCON, Orestes E. Sistemas de Classificação Facetada e Tesouros: instrumentos para organização do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 161-171, maio/ago. 2004.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1995.

VAZ, José Carlos. **Desafios para a Inclusão Digital e a Governança Eletrônica, 2002**. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/publicacoes/artigo/vazgovca.html>>. Acesso em: 11 jun. 2006.

VICKERY, B. C. **Classification and Indexing in Science**. London: Butter Worth, 1975.

VILELLA, Renata M. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web**. 2003. 262 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

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. 63-74.

## **APÊNDICE – Roteiro de Entrevista Semi-Estruturada**

- a) Quais as diretrizes de governo eletrônico que o Governo do Estado do Rio Grande do Sul adota para promover o acesso aos cidadãos às informações e serviços de utilidade pública?
- b) Quais os elementos constituintes da plataforma de e-gov do Governo do Estado do Rio Grande do Sul?
- c) Quais os critérios utilizados para promover a integração entre os sistemas de informação governamental do Estado? E em relação ao estabelecimento de padrões universais?
- d) Atualmente, a interoperabilidade é uma realidade ou um desafio na plataforma de governo eletrônico do Estado?
- e) Quais os critérios utilizados na estruturação da linguagem de representação da informação de serviços de utilidade pública no Portal?
- f) De que forma é atualizada a informação vinculada no Portal?
- g) Quais os parâmetros utilizados para a avaliação do Portal?
- h) Considerando a magnitude dos números e o volume de informações processadas e/ou gerenciadas que envolvem os sistemas de informação governamental, o Governo vem produzindo soluções no mercado? O Governo é referência para o setor?