

A Democratização da Informação e da Comunicação nos Portais Corporativos das Secretarias de Educação na Internet¹

Maria Elizabeth de AZEVEDO²

Faculdade de Americana (Fam)

Resumo

O objetivo desse artigo é subsidiar os governos estaduais e municipais na comunicação da informação educacional para que, sob o princípio da democratização, possam melhor atender aos cidadãos. Tem como base a pesquisa bibliográfica nas áreas das ciências sociais, da informação e da comunicação. Espera-se que os portais das secretarias de educação, contribuam para o entendimento e compreensão da organização da educação nacional, para a democratização da informação pública e o fortalecimento dos relacionamentos do governo com os diferentes públicos.

Palavras-chave: Interfaces Comunicacionais; Comunicação Especializada; Educação.

Introdução

A reforma gerencial da administração pública implantada no Brasil em meados da década de 1990 trouxe profundas mudanças para a burocracia estatal. A educação brasileira, em decorrência dessas mudanças, inicia um processo de transformações em sua gestão, incorporando os recursos das telecomunicações que, além de agilizar e melhorar os processos internos poderia contribuir para fortalecer os relacionamentos do governo com o cidadão.

A questão do direito à informação, o resultado da luta pela democratização da informação pública e a decorrente legislação, as corretas interpretações das políticas públicas pelos públicos envolvidos necessárias diante da complexidade do tema educação demandam uma visão articulada das políticas sociais e educacionais, para o planejamento e

¹ Trabalho apresentado no DT6- Interfaces Comunicacionais do Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Relações Públicas e Pedagoga, Mestre em Ciência da Informação pela PUC de Campinas e Doutora em Educação pela Universidade Estadual de Campinas, e-mail: meaz@ig.com.br.

organização dos conteúdos a serem disseminados nos portais educacionais do governo. Nesse sentido, ditam a responsabilidade das fontes governamentais de informação educacional na comunicação com os cidadãos, para que esses últimos possam construir seus entendimentos sobre a educação básica brasileira e suas interfaces, nos níveis federal, estaduais e municipais e beneficiarem-se das políticas educacionais em curso.

Espera-se que a qualidade dessas informações disseminadas na Internet possa contribuir para melhorar os serviços burocráticos e a comunicação administrativa, informar e formar professores, tornar pública as relações com fornecedores, deixar a informação acessível para os estudantes e familiares, dar publicidade dos atos governamentais, contribuir para o cumprimento da missão das secretarias de educação e formar ou melhorar a reputação dessas instituições. E não menos importante, permitir uma maior compreensão da organização da educação nacional pelo cidadão.

Democracia, direito à informação e seus reflexos na política de informação e comunicação governamentais

Charles Tilly (2006, 2013) define Democracia como “um certo conjunto de relações entre Estado e cidadãos”. Apresenta uma lista de recursos ou meios historicamente causadores de proeminentes desigualdades, dos quais quatro deles estão intimamente ligados à questão da informação (para a disseminação, uso e acesso), máquinas para o transporte de informações, das mídias e do conhecimento técnico-científico. Tanto nas economias capitalistas quanto nas não capitalistas a aposta nesses recursos gera amplas desigualdades categóricas entre aqueles que os controlam (de alguma forma provocando a exploração e a obstrução de oportunidades) e aqueles que ou não têm acesso a esses bens ou estão sob sua influência. Todos esses recursos se prestam para a produção de benefícios e quando estão em falta se servem à exploração e ao monopólio (privação da oportunidade), gerando desigualdade.

Democratizar a informação significa prover a infraestrutura de telecomunicações e de equipamentos para os usuários de baixa renda; recursos humanos para o desenvolvimento de programas e orientação do uso; criar canais diretos de relacionamento com o cidadão (para diminuir a intervenção de grupos de pressão que buscam interferir em políticas que sejam de seu próprio interesse ou de grupos minoritários que representam, e não de benefícios para os que realmente precisam), conforme a Unesco (2013). E

acrescentamos incluir os desiguais em todos os processos, na gestão das atividades meio e fim da educação. Essa é uma das funções do Estado democrático, nos moldes do pensamento de Tilly (2013). Não apenas disponibilizar a informação, mas torná-la acessível, essa é a grande questão (a democratização da informação). Os portais das secretarias de educação, as quais estão no centro do processo da educação básica, poderão estar adequados às exigências legais, às demandas dos diversos públicos, ao atendimento à missão que cabe a cada uma dessas fontes de produção e disseminação de informações, contribuindo com aos processos de democratização da informação e da comunicação para e sobre a educação.

A informação no processo de comunicação

Simões (1995, p. 192 a 194) afirma que, ao operar inserida na sociedade, a organização “retira insumos desta, expande suas fronteiras e ocupa espaços”, que também são de interesse dos públicos; e a consecução dessa ação, se não é ética, pode “bloquear as informações que condicionam as percepções que o público possa ter da organização, pois tiveram base na censura e nas meias verdades”. Essa condição política dimensionada por Simões deverá ser considerada pelas organizações privadas e públicas na gestão dos seus sistemas de informação. A informação no processo de comunicação tem o objetivo imediato de aumentar o conhecimento de quem a recebe e ao mesmo tempo é um produto desse processo.

Rego (1986, p. 14) explica a comunicação em seus processos. As ligações entre os processos fundamentais de comunicação: produção, disseminação, aquisição (consumo) criam as inter-relações; servem para diagnosticar problemas nesses contextos, analisar questões. A sinergia é um importante componente para a obtenção da eficácia organizacional e envolve muitos elementos. O uso sinérgico da comunicação, “além de melhorar as condições dos atos comunicativos, clarifica os canais, estabelece eficiente sistema de coordenação, gera respostas mais imediatas e reduz substancialmente os custos dos programas”. Um circuito sinérgico “potencializa a eficácia da comunicação empresarial” (REGO, 1986, p. 41 – 44). Nesse circuito, a comunicação objetiva assegurar fluxos regulares de informação entre a organização e seus públicos, de forma a manter o equilíbrio do sistema empresa/instituição. Nos portais educacionais na internet, os atos

comunicativos atenderão as áreas comunicação cultural (intrapessoal, interpessoal e grupal – no sentido de se conseguir equilíbrio; formação de situações de formação de redes, fluxos e níveis; amálgama das políticas, estratégias, posicionamentos, normas); comunicação coletiva (massa – polo de formação de imagem; relações públicas, publicidade, editoração, identidade visual, jornalismo) e área de sistema de informação.

Nesse complexo sistema de comunicação, a informação de qualidade contribuirá para aumentar o “poder expressivo” da organização no ambiente interno ajustando-o aos objetivos da administração e no ambiente externo, “no aumento de sua influência e trânsito junto aos poderes e aos meios de comunicação, criando credibilidade e respeitabilidade para expandir suas bases de consentimento”. (REGO, 1986, p. 98 – 99). Retira-se desse pensamento a importância da informação organizada que se tornará matéria prima para todas as demais áreas (administração/burocrática; comunicação; formulação de políticas, etc.), imprescindível para a vitalidade e dinamismo do sistema de comunicação.

Estado e informação pública

Como observa Bobbio (1990, p.86 - 87), o princípio da publicidade das ações de quem detém um poder público encontra uma referência histórica em Kant quando este considera como “fórmula transcendental do direito público” o princípio segundo o qual “todas as ações relativas ao direito de outros homens cuja máxima não é conciliável com a publicidade são injustas”. Nesse quadro, a organização, o registro da informação e o próprio processo decisório governamental vêm-se alterando em função da vertiginosa informatização do Estado e da sociedade. Para Bobbio nunca terão ido tão longe as possibilidades de visibilidade e também de invisibilidade do Estado. Mais uma vez colocam-se os desafios para assegurar a sociedade como garantia do Estado, e não o contrário.

Um dos meios materiais de organização do Estado conforme Bordieu *et al.* (2000) é a documentação gerada, que permite, embora de forma limitada, conhecê-lo, em suas trajetórias de modernização. Afirmam que os escritos teóricos sobre o Estado parecem demasiado restritivos para compreender totalmente a importância deste “trabalho do Estado sobre si próprio” (Richet, 1986; apud BORDIEU *et al.*, 2000). Apesar de, no contexto da informação, a oferta tender a ser sempre maior que a demanda, esta proatividade,

necessariamente será revestida de qualidade da produção e da conservação desses documentos. Esta preocupação deverá se estender à organização da informação a ser disseminada/comunicada no suporte/meio Internet.

Jardim (2008, p. 81), em estudo sobre a gestão da informação e transparência administrativa, afirma que “como ente informativo, o Estado Moderno configura-se como uma das maiores e mais importantes fontes de informação, além de requisitar uma grande parte destas para a sua atuação”. Para compreender a questão da informação pública, é necessário entender o funcionamento do Estado, em suas perspectivas. O Estado burocrático vem sofrendo mudanças radicais, conforme Tilly (1996), para quem existe uma relação de codependência entre Estado e cidadãos. O Estado existe para garantir ao cidadão acesso a serviços essenciais para sua vida, ou como dizemos contemporaneamente, para promover o seu bem-estar. Para isso, na democracia, o cidadão elege seus representantes, periodicamente, para que possam administrar o Estado. Portanto, o Governo eleito, por tempo determinado, gerenciará o Estado, que é permanente. Dessa forma, os serviços de informações educacionais serão fornecidos pelos governos ao cidadão, na forma definida pelas diretrizes e normas garantidas na legislação, em princípio.

Informação Governamental Para e Sobre a Educação Básica

O governo brasileiro está mais atento aos preceitos constitucionais de educação, da abertura de facilidades como o financiamento educacional e outras formas de acesso à escola, em sintonia com o momento atual, em que educação é uma das áreas prioritárias. Os cenários interno e externo fazem da educação uma área dinâmica. Um dos aspectos relevantes a ser considerado ao planejar serviços de informações/comunicações educacionais é a diversidade de usuários deste tipo de informação, com seus perfis e necessidades diferentes.

Uma pesquisa preliminar nos portais ou serviços de informação governamentais disponíveis na Internet (*websites* dos Estados da Bahia, Pernambuco e São Paulo) aponta, sem esgotar o assunto, que as informações referentes à Educação pertencem às seguintes categorias: aquelas mais gerais que o cidadão necessita para orientar-se e mover-se pelo mundo da educação, do trabalho e pela vida; informações para o planejamento da educação; aquelas que se referem às políticas educacionais que estão em andamento; informações de natureza administrativa/fornecimentos; informações para o *accountability* (prestação de

contas); o arcabouço legal da área; (que correspondem aos relacionamentos governo cidadania/comunidade; governo com os fornecedores/*business*; governo com o próprio governo ou G=C; G=B; G=G) e que estão de acordo com a Takahashi (2000).

A primeira categoria corresponde à ação do governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão via meios eletrônicos (G=C e C=G). Estão em funcionamento serviços importantes: disponibilização de informações em *websites* e em portais; disseminação seletiva de informações; acesso de e-serviços para o cidadão, centro de acesso comunitário à Internet. Entre outras facilidades hoje é possível ao cidadão realizar: matrículas escolares, educação à distância, inscrições em concursos públicos, inscrições no Exame Nacional de Cursos (Enem), inscrições em financiamentos educativos, inscrição em campeonatos escolares, avaliações de serviços, material didático/material de pesquisa, acessar boletim escolar *on-line*, fazer solicitações, criticar, sugerir, dentre outras atividades. É um espaço de comunicação e de informação de conteúdo para o usuário e de controle do governo sobre o cidadão. São os relacionamentos mais complexos, por conta das diversas assimetrias e oportunidades que impactam na universalização dos serviços de informações governamentais e foram previstos desde o início da Sociedade da Informação:

Para fomentar a universalização de serviços significa, portanto, conceber soluções e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infraestrutura de acesso até a formação do cidadão, para que este, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis na rede (TAKAHASHI, 2000, p.31).

O segundo grupo abarca as informações destinadas ao relacionamento relativo ao fornecimento do empresariado para o governo (G=B e B=G). Correspondem a ações do governo que envolvem interações com organizações externas, como aquelas relativas à condução de compras, contratações e licitações. Hoje o empresariado utiliza a infraestrutura oferecida pelo governo para viabilizar seus negócios com o próprio governo; como a intermediação da mão de obra; financiamentos da produção; ações de incentivos, dentre outras. As empresas mantêm convênios de estágio com escolas de nível médio e superior; realizam pesquisas com universidades públicas. Já é possível manter transações via meios eletrônicos como Comprasnet do Ministério do Planejamento, os sistemas do Ministério da Educação (Mec)/Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação (FNDE), assim como a organização e disponibilização dos processos de licitações nos portais das secretarias estaduais de educação. O portal para esse segmento é um ambiente de

comunicação que suporta a negociação entre fornecedores e governo e o controle administrativo e dos cidadãos pelas das ações decorrentes.

Andrade afirmava que os fornecedores “entram na companhia” com a ajuda da Internet, e acrescentava “contudo, nenhuma forma de suborno ou expediente semelhante deverá ser tolerada para conseguir informações” (ANDRADE, 2003, p. 124 – 125). As relações entre governo e fornecedores estão em aprimoramento.

A responsabilidade administrativa e civil de pessoas jurídicas contra a administração pública; as boas práticas de fornecimento, assim como a publicidade que deverá ser dada aos atos decorrentes: a chamada lei anticorrupção; a regulamentação do fornecimento de bens e serviços para o governo, o tratamento desse processo sob novos princípios constitucionais; o regime jurídico das parcerias voluntárias são instrumentos legais que impõem o aperfeiçoamento dos meios de disseminação/comunicação da informação para o empresariado para estimular a ética no relacionamento com o Estado, ao estabelecer que a licitação não seja sigilosa, quanto aos atos de seu procedimento, disciplinando o fornecimento de serviços por parte das organizações comerciais, industriais e não governamentais, ao determinar a aprovação dos fornecimentos em lei orçamentária anual e a publicação dos atos administrativos relativos aos processos em seu sítio oficial na internet.

O terceiro grupo de informações é composto por aquelas informações relativas ao contexto mais amplo das políticas públicas para a educação (destinadas ao planejamento) e aquelas que servem à própria burocracia. Permitem aos governos conhecerem em profundidade a realidade educacional do país e as demandas dos cidadãos, com vistas à formulação, implementação e controle de políticas referentes a todos os níveis educacionais (educação infantil, ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, e suas modalidades), assim como compartilhar informações de forma coordenada com os governos estaduais e estes, com os municípios (relacionamento vertical).

Especificamente para a Educação Básica é possível elencar, sem esgotar os exemplos: informações relativas à legislação nacional; Planos Nacional, Estadual e Municipais de Educação; financiamento; Diretrizes Curriculares Nacionais; vinculação de impostos. A maioria das informações hoje é proveniente do Censo Escolar; Censo de Professor; Levantamentos sobre Financiamento e Gasto; Avaliações Educacionais - o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica (Saeb); e o Enem. Esses instrumentos

de gestão permitem observar como as reformas estão avançando (quais os acertos e correções exigidos para sua real efetividade); poderão contribuir para assegurar a transparência das informações, cumprindo assim dois requisitos básicos da democracia: a ampla disseminação dos resultados obtidos nos levantamentos e avaliações realizados; a permanente prestação de contas à sociedade, como pensou Bresser Pereira.

Para cumprir estes objetivos, os sistemas informacionais precisam ter suas bases de dados atualizadas, em metodologia científica de coleta, seleção e produção de informações, para serem disseminadas/divulgadas de acordo com a chamada Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011).

A informação intragoverno (no relacionamento governo-governo, G=G) flui melhor com a desburocratização. Os fluxos de informações administrativas “ganham velocidade e qualidade, e se estabelecem em redes (as intranets) com a possibilidade de alojamento nos portais”. Ao adicionar imagens, áudio e vídeo, em interação multimidiática, essas redes internas transformam-se em autênticos “portais corporativos” (FORTES, 2003, p.69).

No processo de comunicação administrativa, “o que se organiza de fato é o fluxo de informações, que permitirão à organização sobreviver, progredir e manter-se dentro da concepção de sistema aberto” (KUNSCH, 2003, p. 153). Para Fortes (2003) com uso da Internet, a burocracia ganha com isso e os funcionários com maior autonomia ficarão mais livres para o atendimento ao público interno.

Hoje, os serviços próprios das secretarias estaduais ou aqueles vinculados às prefeituras municipais podem intermediar e fornecer informações às instâncias superiores e vice-versa; portanto, uma esfera, torna-se cliente e fornecedor de dados para outra esfera, como acontece com as seguintes organizações: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – (Prodesp), Informática dos Municípios Associados (Ima) em Campinas; no governo federal, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), Projeto Interlegis do Senado Federal, entre outros importantes exemplos). A organização do fluxo de informação na comunicação interna do sistema nacional de educação, de responsabilidade do Inep, permite a conexão do Mec e as secretarias estaduais de educação com suas unidades educacionais, tanto na atividade meio como atividade fim.

E não se pode esquecer a finalidade histórica que tem o acervo de documentos que hoje estão em banco de dados, bibliotecas e museus virtuais das secretarias de educação ou arquivos públicos, contribuindo para a memória da educação brasileira e servindo à pesquisa na área educacional.

Os portais corporativos como sistema de informação e comunicação

Para o presente estudo, a Internet é considerada um espaço intermediário (de fluxos e redes de informação) em que se movimentam o produto das definições e as realizações sobre/da política, sendo um elo entre o governo e a sociedade. Póvoa descreveu a Internet como o meio das novas ideias. Mas “o potencial deste novo meio residia especialmente num valor: a interatividade que uma estrutura permite” (PÓVOA, 2000, p. 69).

Silva (2003, p. 53), compartilha da necessidade de se adotar a “multivocalidade bakhtiniana” na constituição do texto: “assim, torna-se elementar que o diálogo se opõe a um processo comunicativo unidirecional, pois ele ocorre quando o emissor e o receptor podem permutar suas posições”. Barreto (1999, p. 2) também chama a atenção para a função de comunicação, em que “uma mensagem de comunicação deve ser intencional, arbitrária e contingente ao atingir o seu destino: criar conhecimento no indivíduo e em sua realidade”.

A associação das mídias sociais (Twitter, Facebook, Instagram, dentre outras) permite esse diálogo, assim como os *chats* e *e-mails*. Os jovens deverão ser orientados para a utilização e as secretarias poderiam gerenciá-las, a partir de seus portais, de forma a incentivar o uso, e enriquecer o relacionamento com esses usuários, na construção e compartilhamento de conhecimento. Gadotti (2014) levantou essa possibilidade na “e-participação”.

Grunig (2011), em seus princípios genéricos sobre as práticas das relações públicas, estabelece a comunicação simétrica de duas vias, a qual prevê que se devam levar em consideração as condições culturais, políticas, sociais e econômicas para uma comunicação mais efetiva, com verdadeiro compartilhamento e aprendizado mútuo. Quanto aos princípios, orienta que a organização deverá se comunicar por meio do diálogo verdadeiro com seus públicos e assim manter os relacionamentos mais estáveis. O que pode

ser apresentado como solução é a segmentação os usuários, após um profundo estudo de seu perfil e necessidades e utilizar os mecanismos mais adequados a cada necessidade e objetivo de comunicação com o governo.

As novas ferramentas da Internet, ao tornar viável o fenômeno da interatividade, contribuem para que os *websites* governamentais, possam se adequar, ampliando assim os seus potenciais de comunicação. Governo e sociedade precisam fazer uso desse instrumental que é a internet para viabilizar um melhor e mais amplo relacionamento. E em se tratando da área educacional, um espaço de diálogo, de aprendizado mútuo, de construção cooperativa.

Com as sucessivas gerações da *web* surgem novos desafios e novas possibilidades para os profissionais da educação e da informação, pois foram incrementadas as ferramentas digitais, e surgiram os *blogs*, *sites* corporativos de dados abertos, comunidades interativas *on-line*, ferramentas estatísticas, rádio web, dentre outras, que serão adaptados aos modelos de relacionamentos adotados. Um portal corporativo é um sistema de informação que pode integrar todos os subsistemas de uma organização num mesmo ponto de acesso. Mediante um *login* esses subsistemas podem ser acessados por seu portador, quando ele for exigido.

Póvoa (2000, p. 19 - 21) diz que o diferenciador competitivo não é a simples adição de conteúdo ou dos *stick applications* (aplicações que grudam), mas a integração de todos esses elementos de forma harmoniosa e eficiente. Passando pela agregação de calendários, *e-mails*, o fenômeno *wirelles* (sem fio), representa o aparecimento de uma série de poderosos canais de distribuição para o conteúdo e serviços de um portal, possibilitando o aumento do número de conexões com a internet através de dispositivos móveis, como os celulares, “causando uma revolução nas relações com o consumidor” (PÓVOA, 2000, p. 81), e faz com que haja preocupação com projeções de crescimento; pesquisas; reinvenção de estratégias *on-line*; como estabelecimento de relações personalizadas; superação de metas de qualidade. As organizações públicas atualmente também adotam padrões de desempenho mundiais.

No planejamento e desenvolvimento dos *websites* educacionais torna-se imprescindível levar em consideração as complexas interfaces (Lévy, 1993); o contexto social, econômico, técnico, cultural e político (Capurro, 2003); a não linearidade do texto (Silva, 2003); o usuário (Batista *et al.*, 2005); que se considere a possibilidade de e-

participação (Gadotti, 2014); e quando for necessário, que as secretarias de educação promovam o letramento informacional (Gazque, 2010).

Para se disponibilizar rápida e sistematicamente as informações para as autoridades públicas, organizações e cidadãos será necessário aperfeiçoamento que vai muito além da simples disponibilidade linear de conteúdos. Ponderações como os quesitos de usabilidade, acessibilidade, qualidade da informação (conteúdos), além dos serviços adicionais são necessárias para que os portais e sites cumpram seus objetivos de informação e comunicação.

O ideal é que os conteúdos dos *sites* abarquem as diretrizes e propostas da 1ª Convenção Social para a Transparência e Controle da Internet (Consocial) e sigam indicações e recomendações disponíveis no Relatório Intervezes/CRIS. Os critérios apresentados nesse estudo apontam para a necessidade de adaptar os modelos às informações e aos usuários.

Critérios para a elaboração de instrumentos de avaliação de *websites*

Conforme o relatório acima, as informações em geral dão ênfase a uma determinada temática em vez de outras, segundo a natureza da instituição e dos usuários que o governo pretende atingir. Sob essas orientações, recomenda-se o estabelecimento de critérios, dimensões e atributos para o planejamento e avaliação dos *websites* educacionais.

Os aspectos organizadores da informação são preocupações de diversos autores, porque contribuem para o planejamento e também para melhorar a qualidade dos *websites*. Os conhecimentos necessários na gestão da informação incluem o acompanhamento das tendências sociais, dos direitos à informação e à comunicação; dos avanços da tecnologia de comunicação; das reformas do Estado; da atual política de informação do governo brasileiro.

Conhecer esse contexto e a cultura de cada instituição é fundamental para definir as políticas de cada portal educacional, assim como a correta segmentação dos usuários e o trabalho específico de comunicação com os diferentes públicos; portanto, devem fazer parte do planejamento do mesmo.

A metódica definição e reunião dos atributos de avaliação nas dimensões conteúdo, formato e tempo é fundamental para a avaliação dos portais. Importantes

contribuições são resgatadas por Azevedo (2015) para a construção de um instrumento específico de avaliação dos sites de Informações Educacionais, principalmente as seguintes:

- a) Moura (2002), para quem o *website* deve permitir consultas rápidas, antecipar as novidades que o internauta busca e o texto deve ser “lincável”, dinâmico e funcional;
- b) O’Brien (2003) nos seus parâmetros para avaliação da informação, define os critérios de tempo, conteúdo e forma. Os atributos de cada critério são: tempo (prontidão, aceitação, frequência e período); conteúdo (precisão, relevância, integridade, concisão, amplitude, desempenho) e forma (clareza, detalhe, ordem, apresentação e mídia);
- c) Barboza et al. (2000), Tomaél et al. (2000 e 2001), Furquim (1999/2000) e Ohy (2004) criaram modelos interessantes. Barboza *et al.* (2000, p.121) elaboraram uma lista específica de critérios e recomendações ergonômicas para avaliação de páginas informacionais do governo federal brasileiro adaptando o modelo de Smith (1999) e de outros autores;
- d) O Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG (2007) desenvolveu um modelo de instrumento chamado Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços que é de grande valia e poderá ser considerado e adaptado pelas instituições da educação.

Na pesquisa realizada, fica evidente a não existência de um padrão geral para avaliação de *sites*, porém constata-se que há algumas características comuns em ambiente digital, e que poderão servir de inspiração para o planejamento dos portais e construção de um modelo passível de aplicação para análise e avaliação dos *websites* das fontes de Informação Governamental para e sobre Educação, que são, entre outras, as secretarias estaduais de educação, secretarias municipais, e demais organizações educacionais, conforme o instrumento de avaliação elaborado por Azevedo (2015), baseada nos autores citados e na legislação vigente sobre a educação e a informação pública.

Os modelos de avaliação acima auxiliarão as equipes de administradores dos portais a encontrarem a melhor solução para a sua organização, ou realizarem as adaptações necessárias, contribuindo para que o direito à informação não seja mero discurso.

Considerações finais

Assim como a própria Internet, que em face da rapidez do desenvolvimento tecnológico, está em permanente mutação, os critérios para avaliação continuarão em processo de aperfeiçoamento. O que se pretende é que haja sempre uma melhor qualidade dos produtos

e serviços de informação disponibilizados na rede, para que ela cumpra o seu papel social, que na educação é ser fonte de pesquisa, orientação, intercâmbio, integração e de produção de conhecimento.

A gestão conjunta de conteúdos, com a participação dos profissionais da comunicação, educação e informação, e a inclusão dos usuários ou públicos na produção das informações educacionais para os portais poderão tornar esse espaço mais democrático, onde a informação educacional possa fluir de forma a permitir que o cidadão possa acessá-las e utilizá-las em sua vida educacional, familiar e social, e que os governos mantenham um relacionamento mais transparente e efetivo com os seus públicos (o próprio governo, os fornecedores e cidadãos).

Os executivos e técnicos da área educacional têm como responsabilidade garantir que esse meio seja usado com compromisso e ética pelas organizações públicas. Por outro lado, é importante que a sociedade civil não só monitore a aplicação da legislação, mas a qualidade dos conteúdos, dando suas opiniões e sugerindo alternativas de soluções. Dessa forma os profissionais envolvidos na construção dos *websites* e os cidadãos usuários estarão contribuindo para que os direitos à informação e à comunicação se concretizem no âmbito da Educação.

Referências Bibliográficas

ANDRADE, C. T. S. **Curso de Relações Públicas: Relações com os diversos públicos**. 6ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

AZEVEDO, M. E. **Informações Governamentais para e sobre a Educação**. Tese (Doutorado), Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas, 2015.

BAHIA (Estado). **Portal da Secretaria de Estado da Educação**. Disponível em: <http://www.educacao.ba.gov.br/>. Acesso em: 12 Out. 2013.

BARRETO, A. A. **Os destinos da informação: entre o cristal e a chama**. Informação e Sociedade: Estudos. João Pessoa, v. 9, n.2, p. 371-382, 1999.

BATISTA, F. F. (Org.). **A Gestão do Conhecimento na Administração Pública**. Disponível em: <<http://kmpublicsector.org/>>. Acesso em: 1 Mar. 2014.

BOBBIO, N. **Estado, governo, sociedade:** para uma teoria geral da política. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

BOURDIEU, P. *et al.* **Sur la science de l'État.** Actes de la Recherche en Sciences Sociales n. 133. Juin 2000. Disponível em: <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/issue/arss_0335-5322_2000_num_133_1>. Acesso em: 15 Abr. 2014.

BRASIL. Palácio do Planalto. **Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011:** Regula o acesso a informações. Disponível em: <<http://legislacao.planalto.gov.br>>. Acesso em 9 Fev. 2016.

CAPURRO, R. **Epistemologia e Ciência da Informação.** Disponível em: <<http://www.capurro.de/enancib.htm>>. Acesso em: 12 Abr. 2014.

COMMUNICATION RIGHTS IN THE INFORMATION SOCIETY. **Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação.** PRO – Boletim , Ano 1, nº 10, CRIS, 2003. Disponível em: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/10/mobiliza.htm>>. Acesso em: 9 Dez. 2014.

FORTES, W. G. **Relações Públicas estratégicas com o público interno.** In: CESCA, Cleusa G. Gimenes (Org.). *Relações Públicas e suas interfaces.* São Paulo: Summus, 2006.

GAZQUE, K. C. G. D. **Arcabouço conceitual do letramento informacional.** Ci.Inf. volume 39, número 3, Brasil. Set./Dez., 2010.

GADOTTI, M. **Gestão democrática com participação popular no planejamento e na organização da educação nacional.** MEC. Brasília, 2014. Disponível em: <http://conae2014.mec.gov.br/images/pdf/artigogadotti_final.pdf>. Acesso em: 4 jul.2014.

GRUNIG, J. E. Por uma teoria geral das relações públicas: quadro teórico para o exercício da porificação. In: GRUNIG, J. E. *et al.*. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamento.** 2ª Ed. – São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2011.

INTERVOZES – Coletivo Brasil de Comunicação Social. **Contribuições para a construção de indicadores do direito à comunicação.** 1ª ed. São Paulo: 2010 – Disponível em: <www.intervozes.org.br>. Acesso em: 9 Dez. 2014.

JARDIM, J. M. **A face oculta do Leviatã:** gestão da informação e transparência administrativa. Revista do Serviço Público Brasília 59 (1): 59 (1): 81-92 Jan./Mar. 2008.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 4ª Ed. São Paulo: Summus Editorial, 2003.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**. 1993, 9ª Reimpressão. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2000.

PERNAMBUCO (Estado). **Portal da Secretaria de Estado da Educação**. Disponível em: <<http://www.educacao.pe.gov.br/portal/>>. Acesso em: 12 Out. 2013.

PÓVOA, M. **Anatomia da Internet**: investigações estratégicas sobre o universo digital. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2000.

REGO, F. G. T. **Comunicação Empresarial/Comunicação Institucional**: conceitos, estratégias, sistemas, estruturas. São Paulo: Summus Editorial, 1986.

SÃO PAULO (Estado). **Portal da Secretaria da Educação de São Paulo**. Disponível em: <<http://www.educacao.sp.gov.br/portal/institucional/a-secretaria>>. Acesso em: 12 Out. 2013.

SILVA, F. M. **Um estudo das contribuições do hipertexto para o fluxo da informação em meio eletrônico**. Dissertação (Mestrado) Faculdade Ciência da Informação, PUC-Campinas, 2003.

SIMÕES, R. P. **Relações Públicas**: função política. 3ª Ed. – São Paulo: Summus, 1995.

TAKAHASHI, T. (org.) **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde, p. 31 – 77. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TILLY C. **Democracia**. Trad. de Raquel Weiss. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

_____. **O acesso desigual ao conhecimento científico**. Trad. Massella, Alexandre. Tempo Social/ Revista da Sociologia: USP, v. 18, nº 2, 2006.

UNESCO. **Informações Educacionais**. Disponível em: <<http://www.unesco.org/new/pt/brasil/communication-and-information/ict-in-education/>>. Acesso em: 5 Jan. 2013.