

Governo Eletrônico e Inclusão Digital: Análise Crítica das Questões de Comunicação no Discurso dos Serviços do Estado

Amyris Fernandez, M.S. - telefone - 8122 1723 – GD Novas Mídias - Email: amyris@uol.com.br

Sabemos que o objetivo final de todos os serviços oferecidos via Internet aos cidadãos é tornar mais fácil e disponível o acesso aos mesmos. Para isso é preciso tornar estes serviços dentro dos sites capazes de transmitir corretamente a mensagem, minimizando ruídos, utilizando corretamente os códigos de comunicação e facilitando todo o processo. Observações feitas em campo mostram que o público usuário dos serviços enfrenta problemas para entender o processo de execução de certas tarefas e as informações expostas nas páginas da maioria dos sites das diversas instâncias dos governos eletrônicos - federal, estadual e da sua cidade.

Podemos dizer que, em ambientes semi-assistidos, como os postos de atendimento, por exemplo, o problema é minimizado pela interferência humana, cuja atividade consiste em traduzir ou demonstrar como proceder, porém em ambientes não assistidos, não há como auxiliar e evitar que os usuários desistam de sua utilização.

Este trabalho mostra que é possível estabelecer critérios de inspeção dos serviços e que é preciso que todos os elementos da interface criem uma mensagem que promova o aprendizado.