



JARBAS THAUNAHY SANTOS DE ALMEIDA

ANÁLISE HISTÓRICA DO PROGRAMA DE GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

Artigo apresentado ao **Grupo de Trabalho de Internet e Política** no V Congresso da Compolítica, realizado em Curitiba/PR, entre os dias 8 e 10 de maio de 2013.

ISSN 2236-6490

MAIO 2013

V COMPOLÍTICA

GT 04 – INTERNET E POLÍTICA

08 a 10 de maio de 2013, Curitiba (PR)

ANÁLISE HISTÓRICA DO PROGRAMA DE GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

Jarbas Thunahy Santos de Almeida¹ (PUC/SP)

¹ Doutorando em Ciências Sociais, pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP), sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Vera Lucia Michalany Chaia. Mestre em Engenharia da Informação, pela Universidade Federal do ABC (UFABC).

1. INTRODUÇÃO

Assim, como qualquer outra área do conhecimento humano, o e-governo também surgiu sem uma visão clara e precisa do que era e dos resultados que poderiam ser alcançados por seu intermédio.

Inicialmente, a utilização do processamento de dados e da tecnologia da informação nas organizações governamentais voltou-se para o controle e a automação de procedimentos, visando atender demandas da própria administração pública, sem vinculação direta com os resultados e serviços percebidos pelos cidadãos e pelas empresas.

Contudo, as potencialidades do chamado governo eletrônico são tão amplas quanto as do próprio governo, de acordo com Umeoka (2004), por apresentar as seguintes características:

- a) como eficiente ferramenta de realização de transações, pode facilitar a vida do cidadão e aperfeiçoar as tarefas administrativas;
- b) como fonte de consulta, oferece transparência aos processos internos e garante à sociedade maior controle dos atos de seus governantes; e
- c) como poderosa base de dados, favorece a troca de informações, o compartilhamento de instruções e a elaboração de projetos conjuntos entre órgãos públicos, centros de pesquisa e instituições privadas.

Zugman (2006) aponta que o governo eletrônico é uma área que está apenas no início de seu desenvolvimento. Em 1995, conforme Zakon (2006), o governo canadense inaugurou a era do *e-government online* (<http://canada.gc.ca/>).

No governo federal brasileiro, o marco inicial foi o ano de 1996, com a implantação pela Secretaria da Receita Federal (SRF), do projeto piloto ReceitaNet, com o objetivo de facilitar a vida do contribuinte e estimular o cumprimento voluntário das obrigações com o Fisco.

O programa foi reconhecido por representantes da área fiscal de organismos internacionais como inovador no processo e um dos exemplos a ser seguido como excelência em boas práticas de governo eletrônico.

Tal reconhecimento fez jus ao direito de uso do eGOVERNMENT Label da Comunidade Econômica Européia (CEE), como um dos melhores exemplos de soluções de Governo Eletrônico no âmbito mundial, durante demonstração em novembro de

2001, na feira de aplicativos na *European Conference on eGovernment Applications: from policy to practice*, realizada em Bruxelas. (SRF, 2008a).

Outro destaque de pioneirismo, conforme demonstrado na Tabela 1, é a espetacular conquista da votação eletrônica em todo o território nacional, em 2000 – ano em que uma eleição, pela primeira vez, em todo o mundo, foi totalmente informatizada –, em um país de dimensões continentais, com 5.559 municípios, na época.

TABELA 1 – Votação eletrônica no Brasil (1996 – 2000)

Eleições	1996	1998	2000
Número de municípios	5.507	5.513	5.559
Número de municípios com votação eletrônica	57	537	5.559
Eleitorado atingido	32.478.153	61.111.922	109.780.071
% do eleitorado atingido	32,07	57,62	100
Número de urnas eletrônicas utilizadas	77.469	152.370	353.780

Fonte: TRE-SP. Disponível em: <http://www.tre-sp.gov.br/urna/historico.htm>. Acesso em: 01 ago 12.

Almeida (2004) esclarece que o voto eletrônico foi previsto e regulamentado um ano antes das eleições gerais de 1996, por intermédio da Lei n. 9.100, de 29 de setembro de 1995, que estabeleceu, em seu artigo 18: “*O Tribunal Superior Eleitoral poderá autorizar os Tribunais Regionais a utilizar, em uma ou mais Zonas Eleitorais, o sistema eletrônico de votação e apuração.*”

Contudo, Almeida (2004, p. 53) complementa que para garantir a lisura e aumentar a transparência do funcionamento do voto eletrônico, a Lei n. 9.100 previu que os programas de computador utilizados nas urnas eletrônicas para o processo de votação e apuração deveriam ser apresentados para análise prévia dos partidos políticos.

De acordo com Reis (2004, p. 230), a eficiência da votação e a rapidez na apuração dos votos tornaram a operação um caso de sucesso brasileiro reconhecido internacionalmente, despertando interesse de diversos países latino-americanos, além dos Estados Unidos, Holanda, Japão e França.

Para Camarão (2004), as grandes vantagens do sistema eletrônico brasileiro são a segurança (com a possibilidade de o eleitor visualizar o nome, a foto e o partido do candidato antes de confirmar seu voto), a rusticidade (a capacidade de ser utilizado em

lugares rurais remotos, por exemplo) e o tamanho reduzido e baixo custo do equipamento, dentre outras.

Atualmente, o Brasil possui mais de 140 milhões de eleitores, em seus 5.570 municípios. Cabe registrar que nas últimas eleições municipais, ocorridas em 2012, em todas as cidades brasileiras, a apuração dos votos não durou mais do que seis horas, após o encerramento das eleições. Neste último pleito, o TSE testou a utilização do voto com identificação biométrica em aproximadamente oito milhões de eleitores em todo território nacional.

2. DEFINIÇÕES DE GOVERNO ELETRÔNICO

Filho e Agune (2004) enfatizam que o e-gov pode ser entendido como uma nova configuração do gerenciamento das atividades do governo, além de prestar serviços e informações para a sociedade com a utilização intensiva de TI (Tecnologia da Informação) – como fator estratégico para a melhoria dos processos administrativos e prestação de serviços ao cidadão – e das novas formas de telecomunicação.

O e-governo, de acordo com Zimath (2003), se constitui na utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pela administração pública como plataforma para a gestão governamental e para a prestação dos serviços públicos, com especial atenção no atendimento da população. De modo geral, e-governo é um processo que afeta basicamente o modo de organizar e prestar serviços públicos à sociedade.

Segundo Cunha (2004, p. 238) o e-governo refere-se a processos e estruturas necessários à entrega de serviços públicos ao cidadão por meios eletrônicos, à melhoria dos processos internos, visando a eficácia organizacional, e o relacionamento eletrônico com os diversos agentes com os quais um governo interage, como fornecedores, organizações não governamentais, pessoas jurídicas e outras esferas do governo.

De acordo com Zugman (2006), essa nova revolução é ocasionada pela informação e pelo conhecimento, ao passo que a Revolução Industrial ocorreu graças aos avanços nos métodos de produção em massa.

Desta forma, o assunto governo eletrônico pode ser, também, considerado um fenômeno mundial que surge em um período de globalização onde a informação e o conhecimento são os grandes instrumentos de poder da humanidade e a dimensão

governamental pode rapidamente se tornar uma das maiores beneficiadas pelos avanços na Tecnologia da Informação.

Assim sendo, o desenvolvimento do governo eletrônico visa também a promoção da universalização do acesso do cidadão aos serviços prestados pelo governo, a integração entre os sistemas, redes e bancos de dados da administração pública e a abertura de informações à sociedade, por intermédio da Internet.

Para West (2001), e-governo se refere à disponibilização de informações e serviços governamentais de forma *online*, através da Internet ou outras formas digitais. Segundo Zweers & Planqué (2001, p. 92) governo eletrônico é um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão de modo a agregar valor a todos os *stakeholders* envolvidos com a esfera pública.

Teicher, Hughes e Dow (2002) definem Governo Eletrônico como a aplicação das tecnologias da informação e das comunicações para a organização e operação do governo.

O Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, organizado por Tadao Takahashi, estabelece quais são os *stakeholders* de interesse à sociedade baseada no conhecimento, destacando a necessidade de “colaboração entre diferentes parceiros, nos níveis local, nacional e internacional. O compartilhamento das responsabilidades entre governantes, organizações privadas e a sociedade civil é modelo básico de apoio à sociedade da informação.” (TAKAHASHI, 2000, p. 11).

Segundo Holmes (2001) *apud* Sandra Martins (2004), governo eletrônico pode ser expresso como o uso da Tecnologia da Informação, em particular da Internet, que permite tornar disponíveis serviços públicos orientados ao cliente, com mais comodidade e com um custo compensador.

Ferrer e Borges (2004) apontam três principais consequências do governo eletrônico: a) diminuição de custos de operação, pela melhoria de sua própria gestão interna e do processo de fornecimento; b) aumento considerável da transparência nas ações; e c) mudança na forma como as pessoas verão o governo pela mudança na interação com o cidadão.

Nessa mesma linha de raciocínio, Siqueira (2004) diz que, num leque mais amplo de aplicações e soluções que pode oferecer, o governo eletrônico se caracteriza pelo uso intensivo das Tecnologias da Informação e da Comunicação para racionalizar,

simplificar e dar maior confiabilidade a todos os procedimentos que afetam a vida do cidadão e das empresas.

Nesse sentido, o e-gov abrange todas as iniciativas do Governo Brasileiro voltadas para o uso da Internet no exercício da cidadania. Isso compreende os meios, as informações e os serviços necessários para o usufruto de direitos e o cumprimento de obrigações. Os serviços mencionados devem ser entendidos como “serviços públicos mais públicos”: aqueles que podem ser usufruídos em casa, no trabalho, ou em local de acesso público à Internet, sem a necessidade da presença do cidadão numa representação do governo. (BRASIL, 2001 *apud* BITTAR, 2006, p. 9-10).

Gouveia (2004) vai além e conceitua **e-governo** como a utilização das tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública, incluindo o impacto das transformações na organização e prestação de serviços ao cidadão e a quem com ele se relacione, de maior qualidade, que potencie a operacionalização de políticas públicas de um modo mais eficaz, eficiente e a menor custo. Adicionalmente, também o poder político é suportado pelas facilidades associadas ao *e-government*.

3. O GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

De acordo com Gontijo (2002), tanto o governo federal quanto os governos estaduais e municipais estão consideravelmente envolvidos com a aplicação das novas tecnologias da informação na administração pública e o governo federal já definiu os principais programas de âmbito nacional, que devem orientar as ações voltadas para a consolidação do e-governo no Brasil.

As iniciativas sobre a implantação do e-governo no país, são as seguintes: o Projeto da Sociedade da Informação (SocInfo), o conjunto de medidas conhecido como Brasil Transparente e o Programa Governo Eletrônico ou Br@sil.gov.

Identifica-se que a grande meta dos três grandes conjuntos de iniciativas que definem as linhas mestras da implantação do e-governo no país, o *Programa Sociedade da Informação*, o *Brasil Transparente* e o projeto de governo *Br@sil.gov*, é permitir que, em pouco tempo, qualquer cidadão brasileiro tenha acesso às novas tecnologias da informação, estando preparado para participar das novas dimensões da vida democrática que estas tecnologias estão instaurando no país e no mundo. (GONTIJO, 2002, p. 183)

Esse conjunto de iniciativas culmina para a percepção de que o papel do Estado deve se modificar, face à nova economia e às transformações sociais, políticas e culturais das novas tecnologias da informação.

Para Fernandes e Afonso (2001), esses programas compartilham objetivos comuns e são complementares entre si, sendo que a grande meta dos três é a mudança do paradigma de infoexclusão para o da infoinclusão.

3.1. PROGRAMA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Em 15 de dezembro de 1999, foi lançado o Programa Sociedade da Informação, por intermédio do Decreto n. 3.294, como parte da política de *e-government* do governo federal brasileiro, com a missão de ofertar na Internet todos os serviços prestados ao cidadão, além de fomentar o uso intensivo das TICs em todos os setores e atividades da sociedade.

Nesse programa, incluem-se as estratégias de governo eletrônico e os aspectos sociais de inclusão digital às atividades relacionadas à tecnologia da informação no Brasil. Os anos seguintes foram marcados pela utilização da Internet, pelo governo federal, como ferramenta para os negócios e para a transparência da atividade governamental.

O Programa SocInfo, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), estrutura-se em sete grandes linhas de ação, das quais destacam-se duas: a universalização de serviços para a cidadania e o Governo ao alcance de todos (TAKAHASHI, 2000).

Zugman (2006, p. 48) contribui: a *universalização de serviços* refere-se ao acesso universal à Internet, buscando soluções alternativas mediante outros meios de comunicação e dispositivos. A linha de ação *governo ao alcance de todos* promove a informatização e padronização dos sistemas da administração pública, envolvendo também a concepção, prototipagem, fomento e capacitação em aplicações de Tecnologia da Informação na administração pública.

Takahashi (2000, p. 10) organizador do Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, complementa: o objetivo do Programa Sociedade da Informação é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha

condições de competir no mercado global. A execução do Programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil.

O programa, de acordo com Bittar (2006), se preocupa em articular ações em três dimensões: a) de Ciência e Tecnologia; b) de caráter social e c) de caráter econômico.

O objetivo maior do Programa é fomentar a utilização intensiva das TICs em todos os setores e atividades da sociedade, visando acelerar o desenvolvimento econômico e social do país. A universalização das telecomunicações, ocorrida em 2000, foi vista como um importante caminho, para viabilizar a democratização dos serviços e do acesso à Internet para toda a população brasileira.

Almeida (2002), elucida que apesar de ter apresentado um crescimento expressivo de linhas telefônicas fixas instaladas no nosso país, nos últimos anos, após a privatização das empresas do setor, os preços elevados dos serviços de telefonia convencional representam, também, importante barreira de acesso à Internet.

Aliado a isso, o custo dos equipamentos de informática, representa outra dificuldade para a expansão do uso da Internet, sobretudo em vista das condições sócio-econômicas prevalentes, com níveis ainda muito aquém de renda *per capita*.

Considerando, apenas, as linhas telefônicas residenciais, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD, 2005), sobre o acesso à Internet e posse de telefone móvel para uso pessoal, divulgada pelo IBGE, em 2007, aponta para a ordem de 25,5 milhões de linhas residenciais, em todo o território nacional, o que representa a penetração em 48,8% dos domicílios brasileiros. Na telefonia móvel, houve um salto significativo, passando de 800 mil telefones, em 1984, para a ordem de 122,8 milhões, em janeiro de 2008.

Por sua vez, o advento da Internet no Brasil representou uma revolução na informática das esferas públicas. A espinha dorsal nacional da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP) foi montada gradativamente ao longo do segundo semestre de 1992, e interligava pontos de presença (os chamados Pops, do inglês *points of presence*) localizados em Brasília e em dez capitais de estado. (CHAHIN et al., 2004).

Conforme Silveira (2001, p. 81), com a liberação do uso da Internet para fins comerciais, tornou-se claro que a Web não seria apenas mais um lugar para se “fazer as mesmas velhas coisas de modo um pouquinho diferente” (Nóbrega, 1999), e, desde

então, a Internet vem impactando, ano após ano, as estratégias de empresas, organizações não-governamentais e governos.

Entre os anos de 1996 e 1998, a RNP obteve consideráveis melhorias em sua infra-estrutura, ampliando a capilaridade e velocidade de suas linhas. Com a evolução da Internet pública no Brasil e a multiplicação de provedores comerciais, a RNP pôde voltar-se novamente para a área acadêmica. Ainda nesta época, foi criado o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), com o objetivo de traçar os rumos da implantação, administração e uso da Internet no país.

Participariam do Comitê Gestor membros do Ministério das Comunicações e do Ministério de Ciência e Tecnologia, representantes de provedores e prestadores de serviços ligados à Internet e representantes de usuários e da comunidade acadêmica. O Comitê Gestor teria ainda como atribuições principais: fomentar o desenvolvimento de serviços da Internet no Brasil, recomendar padrões e procedimentos técnicos e operacionais, além de coletar, organizar e disseminar informações sobre os serviços da Internet.

A partir desse momento, muitas administrações públicas passam a vislumbrar as redes informacionais como canais dinâmicos e integrados capazes de dar suporte eficiente a diversas funções, como o controle das diversas transações empreendidas dentro do próprio aparelho estatal, o apoio à tomada de decisão, a prestação de serviços ao cidadão com mais eficiência, além de um canal de retroalimentação constante entre sociedade e governo (SANCHEZ, 2003, p. 92).

Segundo Pottruck e Pearce (2000) *apud* Zugman (2006, p. 42), a Internet possui dois aspectos relevantes a serem notados: a inundação de informações gratuitas e o símbolo de conectividade. Segue o raciocínio de que a Internet não somente permitiu uma quantidade cada vez maior de troca de informações, mas também tornou-se um símbolo da alta conectividade da sociedade moderna.

Conquanto, a Internet como fenômeno efetivamente disseminado possua pouco mais de 10 anos no Brasil, as estatísticas sobre o crescimento da Internet mantidas pelo CGI mostram que a Internet brasileira cresceu vertiginosamente nos últimos anos, acompanhando, de certa forma, o crescimento mundial.

De 117.200 hosts – computadores ligados diretamente à Internet – em janeiro de 1998, chegamos a 22.212.190 em julho de 2012, o que nos coloca em quarto lugar, na classificação mundial, porém muito distante do líder, os EUA, que possui 407.725.293

hosts, o que corresponde, praticamente, a um host por habitante, ao passo que o nosso país, possui a relação de um host para cada 9 habitantes.

Na América do Sul, o Brasil passa a ocupar a primeira colocação, em números absolutos. Contudo, a relação entre o número de hosts e a população estimada, coloca o Uruguai e a Argentina à frente do nosso país.

Mesmo se posicionando entre as cinco primeiras nações, em quantidade de hosts no mundo, a penetração da Internet no Brasil, por possuir dimensões continentais, ainda está aquém do necessário para se tornar, efetivamente, um instrumento poderoso de desenvolvimento econômico e social (ALMEIDA, 2007).

Essa afirmação é sustentada pelos dados da Internet World Stats, que indicam, aproximadamente, 82 milhões de usuários brasileiros da rede, o que representa um percentual ainda inexpressivo, algo em torno de 42,2% de toda a população brasileira.

Pesquisas realizadas pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI) apontam que a utilização da Internet pelas classes C, D e E, no nosso país, ainda é ínfima e depende acima de tudo da coletivização do acesso por intermédio de telecentros, escolas e bibliotecas, entre outros.

Conforme apresentado, o desenvolvimento da Internet no Brasil pode ser considerado recente, porém sua penetração nas classes sociais mais baixas, ainda está muito aquém do necessário para se tornar efetivamente um instrumento poderoso de desenvolvimento econômico-social, razão pela qual a inclusão digital tem que ser priorizada no planejamento das ações governamentais.

Isso se justifica, pelo fato, de que os diversos projetos de governo eletrônico, ainda, se baseiam, principalmente, na Internet. (MACEDO, GUNZBURGER e ALMEIDA, 2008).

Rogério Santana dos Santos, Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento e membro do conselho do Comitê Gestor da Internet no Brasil, observa que os dados mais recentes sobre a Pesquisa TIC Domicílios 2007, apontam para o crescimento da banda larga nos domicílios e, por conseguinte, do número de internautas, bem como o aumento das aquisições de computadores e a expansão de seu uso.

Hoje, mais de 50% dos domicílios com acesso à Internet possui banda larga, um aumento de 10 pontos percentuais em relação ao ano anterior. Um percentual de 42% deles, no entanto, ainda se conectam à rede principalmente por modem via acesso discado e a pesquisa permite verificar que quanto mais baixa a renda, maior o uso deste

tipo de tecnologia. Em 2006 o acesso discado era predominante com uma presença em 49% dos domicílios, enquanto as conexões em banda larga representavam 40% do acesso domiciliar. (SANTOS, 2008, p. 35).

Na pesquisa TIC Domicílios 2007, registra-se o notável crescimento no uso dos centros públicos de acesso pago (*lanhouses* e cibercafés), que se tornaram o local mais utilizado para o acesso à Internet no país, principalmente entre os jovens e entre indivíduos de baixa renda (BALBONI, 2008).

A adoção ao acesso público pago mostra que a posse do equipamento não é pré-requisito para o uso da Internet, e principalmente que a iniciativa privada – em especial os pequenos empreendedores – pode exercer um papel preponderante no processo de inclusão digital, oferecendo possibilidades de acesso a preços acessíveis àqueles que não têm meios de adquirir um computador. (BALBONI, 2008, p. 29-30)

Nesse contexto, Sorj (2003) afirma que a exclusão digital representa uma dimensão da desigualdade social. Zugman (2006, p. 119) complementa ao relatar que a preocupação com a exclusão digital, reside em diminuir, ou pelo menos não aumentar, a desigualdade social.

O conceito de universalização deve abranger também o de democratização, pois não se trata tão somente de tornar disponíveis os meios de acesso e de capacitar os indivíduos para tornarem-se usuários dos serviços da Internet.

Trata-se, sobretudo, de permitir que as pessoas atuem como provedores ativos dos conteúdos que circulam na rede (TAKAHASHI, 2000, p. 31). Isso porque, em pleno século XXI, é preciso garantir acesso ao conhecimento para superar a exclusão socioeconômica.

3.2. BRASIL TRANSPARENTE

O Programa Brasil Transparente, lançado em agosto de 2000, foi o antecessor do Programa de Governo Eletrônico no Brasil. Persegona e Alves (2004) apontam que as propostas do Brasil Transparente visavam implantar métodos de controle social da corrupção e improbidade administrativa por meio da prestação eletrônica de contas pela Internet, bem como a difusão de informações para a modernização da gestão administrativa e fiscal, integrando governo e sociedade.

Para Tricate (2004), a transparência depende, em grande medida, da disponibilidade e da estruturação das informações. Dessa forma, saber quem fez e o que foi feito é tão importante quanto saber o porquê e em que contexto tal ação foi realizada.

De acordo com Soboll e Ponchio (2004) a principal forma de controle sobre as atividades públicas é a existência de total transparência sobre tudo aquilo que está sendo feito.

Nesse sentido, Reilly e Echeberría (2003) entendem que a transparência governamental se dá pela utilização da informação pública em um formato simples e claro, além de melhorar a comunicação entre o governo e a sociedade e facilitar o acesso à informação sobre os serviços públicos e de prestação de contas aos cidadãos. Persegona (2005, p. 43) complementa com a seguinte afirmação: na era da Internet, o governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis.

Consoante Leal (2004, p. 65), a melhoria da prestação de serviços pela Internet, com menores custos e mais qualidade, além de maior transparência e estímulo ao controle social, foi a principal diretriz do *e-government* brasileiro.

O poder público como um todo deve mudar o foco de sua atenção e empenhar-se na constante melhoria da qualidade, da produtividade e da transparência, visando à ampliação dos serviços prestados e ao permanente combate às práticas lesivas ao interesse público.

No bojo de tais transformações, está embutida a forma mais completa e eficiente de combate à corrupção administrativa, amplamente instalada na administração pública brasileira. A Internet oferece a oportunidade de colocar à disposição do público uma grande quantidade de informações por um preço cada vez mais baixo.

A disponibilização eletrônica de todas as informações públicas retira do funcionário público a prerrogativa de decidir — muitas vezes de forma arbitrária — sobre a liberação das informações e reduz, assim, a possibilidade de corrupção.

É evidente que a própria tecnologia, em particular a Internet, força os órgãos públicos, até certo ponto, a veicular cada vez mais informações públicas eletronicamente.

Trata-se de um avanço significativo, mas não significa necessariamente *maior envolvimento da comunidade nos processos políticos*. Para que isso possa acontecer, é preciso um comprometimento explícito dos governos, ou seja, é preciso vontade política

(Ecclestone, 1999, p. 57). Em outras palavras, a crescente utilização da Internet não garante maior transparência e *accountability*, porém representa ferramenta valiosa para um governo bem-intencionado. (SPECK, 2002, p. 182-183)

Santos (2002) esclarece que a transparência não se reduz em colocar à disposição da sociedade as informações sobre as ações governamentais – isso é publicidade –, mas colocá-las de forma compreensível para toda a sociedade. O governo deve observar que a transparência somente se realiza se o usuário compreende e age em relação à publicidade.

Nesse sentido, foram criados vários subgrupos, no Programa Brasil Transparente, para cuidarem de temas prioritários, com especial destaque para o COMPRASNET – Portal de compras do Governo Federal (<http://www.comprasnet.gov.br/>).

A grande vantagem do portal em termos de transparência, de acordo com Fernandes (2002), é sem dúvida a possibilidade oferecida à sociedade como um todo de acompanhar o processo de compra do governo, em todas as suas etapas e, inclusive, verificar a sua legalidade a posteriori, já que tudo é registrado em atas virtuais.

Nesse intuito, Almeida (2002) evidencia a preocupação governamental acerca da política de gestão de segurança da informação, que está implantando padrões para a certificação e autenticação eletrônicas com a infra-estrutura de chave pública (ICP).

O programa, em sua totalidade, contemplava várias ações do governo utilizando a Internet e também estabeleceu diretrizes e metas para a colocação progressiva de todos os serviços e informações governamentais prestadas ao cidadão por via eletrônica (BRASIL TRANSPARENTE, 2001 *apud* Persegona e Alves, 2004).

Inclusive, o Programa Brasil Transparente, foi mencionado por Panzardi, Calcopietro e Ivanovic (2002, p. 14), em um estudo desenvolvido pelo Banco Mundial, como uma importante iniciativa governamental nas áreas jurídica e administrativa, pela ênfase dada em ferramentas que promovem o monitoramento da administração pública. Em novembro de 2004, foi lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Portal da Transparência (<http://www.portaldatransparencia.gov.br>), com o intuito de servir como um canal pelo qual o cidadão pode acompanhar a execução financeira dos programas de governo, em âmbito federal.

No portal, encontram-se disponíveis informações sobre os recursos públicos federais transferidos pelo Governo Federal a estados, municípios e ao Distrito Federal – para a realização descentralizada das ações do governo – e diretamente ao cidadão, bem

como dados sobre os gastos realizados pelo próprio Governo Federal em compras ou contratação de obras e serviços, por exemplo.

Ao acessar informações como essas, a sociedade fica sabendo como o dinheiro público está sendo utilizado e passa a ser um fiscal da correta aplicação do mesmo. O contribuinte pode acompanhar, sobretudo, de que forma os recursos públicos estão sendo usados no município em que reside, ampliando as condições de controle desse dinheiro, que, por sua vez, é gerado pelo pagamento de impostos.

Sem exigir senha de acesso, o objetivo é aumentar a transparência da gestão pública e o combate à corrupção no Brasil, e por consequência, assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos.

Atualmente, o governo brasileiro, orientado pela missão de promover cada vez mais a transparência dos gastos públicos, disponibiliza aos cidadãos as páginas da Transparência Pública, além do Portal da Transparência, ampliando as condições de conhecimento e controle do uso dos recursos gerados pelo pagamento dos impostos.

As páginas de Transparência Pública – instituídas pelo Decreto n. 5.482, de 30 de junho de 2005 e disciplinadas pela Portaria Interministerial n. 140, de 16 de março de 2006 – apresentam os dados referentes às despesas realizadas pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal com informações sobre execução orçamentária, licitações, contratos, convênios, diárias e passagens que ocorrerem em seus respectivos âmbitos.

De acordo com a CGU, cada órgão da administração direta e indireta do Poder Executivo Federal possui a sua página da Transparência Pública. O acesso é feito por meio de *banner* localizado na página inicial dos sites dos respectivos órgãos ou, ainda, pelo Portal da Transparência, que apresenta e reúne todas as páginas da Transparência já publicadas. As informações são permanentemente atualizadas.

Desta forma, as páginas de Transparência Pública dão continuidade às ações de governo voltadas para o incremento do controle social e complementam as informações disponíveis no Portal da Transparência.

Contudo, Zugman (2006) afirma que uma maior *accountability*, com divulgação dos gastos governamentais e licitações, mais transparência e, finalmente, um maior número de consultas públicas às principais decisões governamentais, seriam um caminho para a melhoria da democracia em direção a uma maior representatividade.

3.3. PROGRAMA GOVERNO ELETRÔNICO

O programa foi criado em outubro de 2000, para desenvolver ações com vistas à melhoria da prestação de serviços na Internet, com menores custos e mais qualidade, além de ofertar maior transparência e estímulo ao controle social (SIMÃO, 2004, p. 69). Inicialmente, apresentou os seguintes objetivos básicos: a) universalização e democratização do acesso aos serviços; b) melhoria da gestão e qualidade dos serviços públicos; c) transparência; d) redução de custos unitários; e) simplificação de processos; f) informação como fator estratégico; e g) convergência e integração das redes e sistemas de informação. (FERNANDES e RODRIGUES, 2001 *apud* BITTAR, 2006, p. 12).

Chahin et al. (2004) enfatizam que os objetivos estabelecidos no programa eram muito audaciosos e foram, apenas, parcialmente alcançados.

De acordo com Parreiras, Cardoso e Parreiras (2004) os trabalhos desenvolvidos no Programa Governo Eletrônico tiraram partido do pressuposto do aumento da eficiência da Administração Pública na promoção da melhoria das condições de vida dos cidadãos.

Nesta visão, a administração pública estava voltada para o cidadão, desempenhando suas funções enquanto organização, integrada, eficiente e transparente, graças à utilização intensiva das novas formas eletrônicas de interação.

Segundo Zugman (2006), o Programa Governo Eletrônico, também denominado Br@sil.gov, teve como carro chefe o portal de serviços e informações do governo federal (www.redegoverno.gov.br), considerando-o como principal expoente do objetivo de universalização de serviços. De acordo com Matias, Antunes e Campos (2007) as iniciativas voltadas para a universalização do acesso aos benefícios da tecnologia da informação dispunham de recursos financeiros provenientes do setor de telecomunicações. A implementação do programa Br@sil.gov, é balizada pela aplicação desses recursos financeiros na ampliação da rede de telecomunicações, em especial nas localidades distantes.

Uma outra ação do programa foi a criação do portal Governo Eletrônico (www.governoeletronico.gov.br), que tem por objetivo prover informações sobre o andamento dos projetos que envolvem tecnologia da informação no governo que estão sob coordenação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE.

Persegona e Alves, (2004) explicam que o CEGE, formado por representantes de diferentes órgãos e ministérios do governo federal, foi criado em 18 de outubro de 2000, por decreto presidencial, com a atribuição de coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infraestrutura, dos serviços, das aplicações e da Tecnologia da Informação e telecomunicações governamentais; estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta e serviços de informações por meio eletrônico pelos órgãos do governo e definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação.

O comitê formou quatro grupos de trabalho (GT) na qualidade de grupos de assessoramento técnico, instituídos pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 e constituídos por dirigentes e técnicos de diversos ministérios, agências e autarquias, que se concentraram nas seguintes atividades:

- implantação da Rede Br@sil.gov;
- universalização do acesso à Internet;
- universalização dos serviços;
- normas e padrões para a prestação de serviços.

Willecke (2003, p. 26) informa que os grupos foram estruturados de acordo com os conceitos que definiram macro-objetivos do programa, voltados, prioritariamente, para a universalização do acesso aos serviços, o combate à exclusão digital, à modernização da gestão pública e a fundamentação técnico-legal das ações previstas no programa.

A Rede Br@sil.gov é o sistema destinado à redução de custos e otimização dos serviços de rede entre os órgãos e entidades do Governo Federal, com o intuito de proceder à integração de todas as redes locais e conformação de uma rede multiserviço para o Governo Federal.

Ferrer e Santos (2004) salientam que a implantação da Rede Br@sil.gov foi um projeto de imenso calibre, por testar no governo o conceito de colaboração entre departamentos e múltiplas entidades horizontais.

O Rede Br@sil.gov foi constituído para conduzir um conjunto de metas relacionadas com a contratação de redes e especificação de padrões e aplicativos, visando a criação de uma rede fechada de comunicação do Governo Federal. A implementação da agenda desses projetos foi afetada pela ausência de uma visão melhor

estruturada do conjunto de linhas de ação no âmbito do Programa Governo Eletrônico. (ALMEIDA, 2003, p. 5)

Almeida (2003, p. 5) prossegue: a implementação do projeto Rede Br@sil.gov, foi prejudicada pelo ineditismo da proposta, que demandou uma complexa articulação não só entre os próprios órgãos do Governo Federal, como também entre a SLTI e os diversos prestadores de serviços de comunicação, para definição dos aspectos técnicos e operacionais do projeto, inclusive da modalidade de licitação a ser adotada e das características do edital. Foram previstas três licitações para a contratação conjunta, respectivamente, do acesso ao *backbone*, do acesso metropolitano e do acesso discado, envolvendo 13 órgãos interessados.

Zugman (2006, p. 52) aponta que esse GT, ainda possui graves deficiências de implementação. A indefinição de padrões para as redes e sistemas locais dificulta a articulação da integração do governo eletrônico de tal maneira que, a heterogeneidade presente nos aspectos técnicos, gerenciais e físicos das iniciativas realizadas ameaça o objetivo, em longo prazo, de criação de uma infra-estrutura nacional de e-governo.

Por sua vez, a universalização do acesso à Internet, foi e continua sendo o maior desafio do Programa Governo Eletrônico no Brasil. O projeto de disseminação de terminais públicos GESAC – Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão, coordenado pelo Ministério das Comunicações, apresentou uma proposta com destaque para o atendimento às populações de baixa renda de todo o país.

Para isso, pretendia de acordo com Carvalho e Carvalho (2007) instalar 3.200 terminais do GESAC em postos de grande circulação de pessoas, possibilitando ao cidadão brasileiro acesso gratuito às informações e serviços do governo, via Internet. Santos (2005, p. 16) esclarece que em dezembro de 2004, esse número já havia sido alcançado.

A universalização do acesso à informática e à Internet é um dos principais desafios do Governo Eletrônico (*eGov*), que vem se implantando desde o ano 2000, e que pretende promover benefícios de qualidade de vida e de cidadania por meio do acesso às informações.

Como uma das principais diretrizes para sua implementação, o *eGov* Brasil coloca: **Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico**. Mais que uma diretriz, inclusão digital é uma questão estratégica, já que sem acesso a informação não há governo eletrônico. (SILVA e LIMA, 2004, p. 3)

Nesse sentido, Tramontin e Borges (2007) contribuem ao definirem inclusão digital como uma situação em que as pessoas, numa dada sociedade, têm a possibilidade e capacidade efetivas de usarem os novos meios de comunicação eletrônica disponíveis e, assim, obterem através deles os serviços, informações, conhecimentos e relações que promovam a inserção de múltiplas culturas nas redes.

Poder-se-ia acrescentar, como faz Santos (2003), que os cidadãos, além de terem acesso às informações essenciais e às modernas ferramentas de comunicação, possam usá-las a fim de obter maior participação na sociedade.

Nessa linha de raciocínio, Silveira (2001) aponta que se deve elevar a questão da inclusão digital e da alfabetização tecnológica à condição de política pública. Néri (2004, p. 6) *apud* Tramontin e Borges (2007, p. 168), complementa: “*a Inclusão Digital (ID) representa um canal privilegiado para equalização de oportunidades da nossa desigual sociedade em plena era do conhecimento*”.

Por sua vez, Almeida et al. (2005, p. 61) enfatizam que a exclusão digital influencia diretamente no desenvolvimento da sociedade da informação no Brasil, visto que priva os excluídos digitalmente de interagirem com as informações.

Tigre (2002, p. 19) contribui: o acesso à Internet não depende apenas da infraestrutura de telecomunicações. Fatores culturais, demográficos, renda, educação, e formas de regulação podem exercer uma importante influência. O nível de renda e sua distribuição também são importantes.

O acesso à Internet custa, em média, cerca de 5% da renda *per capita* em países como o Brasil e o México, mas, por problemas de má distribuição de renda, é inacessível individualmente para mais de metade da população.

Zimath (2003, p. 11) afirma que em setembro de 2001, o Brasil já dispunha de dezenas de serviços ao cidadão, via Internet. Entre eles entrega de imposto de renda, emissão de certidão negativa de débitos, divulgação de editais de compras, cadastramento de fornecedores do governo, matrícula escolar no ensino básico, acompanhamento de processos judiciais, acesso a indicadores socioeconômicos e aos censos do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), informações sobre aposentadorias e pensões, programas de ensino à distância, envio de mensagens pelo correio em quiosques públicos, informações sobre os programas do governo federal.

Conforme Silva e Lima (2004), o Portal www.redegoverno.gov.br representa a principal iniciativa do Governo no sentido de democratizar o acesso a informações para o cidadão, centralizando-as em um único lugar e simplificando as transações com o

governo. Consoante Araújo (2001, p. 101), o portal Rede Governo é a estrutura eletrônica na Internet para a prestação de serviços e informações públicas, de acordo com as diretrizes estabelecidas no comitê Executivo do Governo Eletrônico.

É a aposta do Governo para uma maior interação com a sociedade, colocando-se ao alcance de todos e aumentando a participação cidadã.

Contudo, Silva e Lima (2004) prosseguem informando que as primeiras avaliações do portal indicam um considerável crescimento no número de acesso desde a sua implantação, no entanto, esse acesso continua sendo realizado por uma minoria.

O levantamento de serviços prestados pelo Governo Federal na Internet, realizado em 2000, proporcionou uma visão global da sua situação com relação à prestação de serviços ao cidadão.

Foi verificado que aqueles considerados de maior relevância já estão disponíveis na rede, embora com padrões ainda baixos de resolutividade: 49% são de caráter informativo, 10% permitem interatividade e somente 15% são transacionais.

De uma maneira geral, 28% dos serviços ainda estão fora da Internet. O inventário gerou ainda diversas indicações de serviços a serem oferecidos na Internet, que foram objeto de recomendações encaminhadas aos ministérios.

Além disso, as restrições orçamentárias que se impuseram nos exercícios de 2001 e 2002, representaram circunstância que limitou a expansão da oferta de serviços na Internet, em especial porque as dotações em tecnologia da informação são classificadas como investimento e sofrem mais pesadamente o contingenciamento de recursos. (BRASIL, 2002, p. 20)

No que tange às normas e padrões para a prestação de serviços, o governo federal desenvolveu uma política de gestão de informação, que está implantando padrões para a certificação e autenticação eletrônicas, entre outras iniciativas, tais como o padrão para desenvolvimento de sítios governamentais e a acessibilidade.

A criação do portal www.governoeletronico.gov.br permitiu a concentração de todas as informações e sua divulgação dinâmica levando à constituição de uma rede de acompanhamento e suporte às ações do Programa. Destaque para o ASES – Avaliador e Simulador de Acessibilidade de sites, projeto desenvolvido em parceria entre o DGE e a OSCIP (Organização de Sociedade Civil de Interesse Público) Acessibilidade Brasil; a arquitetura e-PING, que define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da TIC no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e

com a sociedade em geral; e o projeto Padrões Brasil e-gov que se resume em recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal.

Contudo, desde sua criação, Simão (2004, p. 73) esclarece que o Programa Governo Eletrônico teve sua estrutura organizacional modificada várias vezes. Foram extintos os grupos de trabalhos originais e foram criadas oito câmaras técnicas, posteriormente transformadas em comitês técnicos, criados pelo Decreto de 29 de outubro de 2003, conforme demonstra o Quadro 3.

Martinuzzo (2007, p. 25) esclarece que o Brasil coleciona, desde o fim dos anos de 1990, 26 decretos, resoluções e portarias que regulamentam a atividade de *e-government* no país.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao se analisar a trajetória da política brasileira de governo eletrônico, pode-se concluir que, pelo menos no seu marco regulatório, que inclui leis, decretos e normas oficiais, o país experimentou duas formas diversas de se enxergar o governo eletrônico, suas potencialidades e objetivos.

O diagnóstico da situação do Governo Federal Brasileiro evidencia a necessidade de uma política integrada e abrangente, para a consolidação dos resultados positivos já obtidos e a evolução em direção à efetiva universalização do acesso às tecnologias da informação e comunicação e aos serviços de interesse do cidadão e do próprio governo.

Como exemplo, Nagem (2006, p. 97) contribui ao elucidar que o G2G, é uma das importantes iniciativas de governo eletrônico, que vem trabalhando no sentido de alcançar o melhor gerenciamento da Administração Pública.

Os processos de colaboração entre diferentes órgãos dos governos federal, estaduais e municipais são desenvolvidos e concebidos no sentido de buscar benefícios da tecnologia da informação para os entes governamentais envolvidos. Fácil acesso a informações estratégicas e rapidez na troca de dados entre os diferentes órgãos tornam os Governos mais ágeis, eficientes e transparentes.

A elaboração de sistemas de informações governamentais, com acesso à administração financeira e orçamentária, contas públicas, dados sobre os poderes

legislativos, executivos e judiciários são somente alguns dos exemplos daquilo que o G2G pode desenvolver.

Contudo, o alvo do *e-government* não deve ser as tecnologias de informação e comunicação, mas sim o seu uso, que combinado com mudanças organizacionais e novas competências, melhora a prestação de serviços públicos, as políticas públicas e o próprio exercício da democracia, configurando o verdadeiro sentido do *e-government* (configura-se desta forma tanto o *e-government* como as TIC, como um instrumento para uma melhor, mais eficiente e eficaz governabilidade). (GOUVEIA, 2004, p. 21)

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Jarbas Thunahy Santos de. **e-Governo nos municípios do ABC Paulista**. II Compolítica – Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política. UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG, 2007.

BALBONI, Mariana (Org.). **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC domicílios e TIC empresas 2007**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2008.

BITTAR, T. J. **Abordagem para Diagnóstico de Problemas em Aplicações de E-GOV** – um retrato dos municípios brasileiros. (Dissertação). Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, São Carlos, 2006.

BITTENCOURT FILHO, Jorge Calmon Moniz de. **a economia da informação e os serviços públicos digitais na Internet**. (Dissertação). UFBA – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2000.

BORGES, Jussara e SILVA, Helena Pereira da. **Democracia eletrônica e competência informacional**. Revista Inf. & Soc.:Est., João Pessoa, v.16, n.1, p.129-137, jan./jun. 2006.

BRASIL. Presidência da República. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Decreto** de 18 de outubro de 2000. Cria, no âmbito do Conselho do Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências.

BRASIL. **Dois anos de governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. 2002.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Avaliação do Programa Governo Eletrônico** / Tribunal de Contas da União; Relator Ministro Valmir Campelo. – Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo, 2006.

_____. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços.** Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico, 2007.

_____. **e-PING.** Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico. Documento de referência. Versão 3.0. Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE). 14 de dezembro de 2007.

_____. **Padrões Brasil e-Gov:** Recomendações para codificação de páginas, sítios e portais. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico – Brasília : MP, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **Fim do milênio.** A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 3. São Paulo: Paz e Terra, 1999a.

_____. **A galáxia da internet:** reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

CASTOR, Belmiro Valverde Jobim. **Um novo caminho para a modernização administrativa.** In: ZUGMAN, Fábio. Governo eletrônico: saiba tudo sobre essa revolução. São Paulo: Livro Pronto, 2006.

CHAHIN et al. **e-gov.br:** a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COSTA, Eduardo da. **Classificação de serviços de governo eletrônico.** p. 25-31. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government:** o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da. **O uso da tecnologia SMS (Short Message Services) para universalização da entrega de serviços públicos.** In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government:** o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da e SCALET, Danilo. **O projeto e-Paraná:** Governo eletrônico do Paraná. p. 305-315. In: CHAHIN et al. **e-gov.br:** a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FERGUSON, M. **Estratégias de governo eletrônico:** o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Orgs.). **Internet e política:** teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

FERRER, Florencia e BORGES, Zilma. **Governo eletrônico:** transparência, eficiência e inclusão. In: CHAHIN et al. **e-gov.br:** a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. **Introdução**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

FILHO, Dalmo Nogueira e AGUNE, Roberto Meizi. **Gestão dos negócios públicos**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. (p. 95-105)

GUZZI, Adriana de Araújo. **Participação pública, comunicação e inclusão digital**. (Dissertação). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, PUC-SP. São Paulo, 2006.

HOEPERS, Cristine e STEDING-JESSEN, Klaus. **A importância de métricas para a segurança e o combate ao spam**. p. 63-66. In: BALBONI, Mariana (Org.). **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC domicílios e TIC empresas 2007**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2008.

JOIA, Luiz Antonio. **Um modelo heurístico para implementação de empreendimentos Government-to-Government no Brasil**. VII Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.

LAVOR, Renata Meireles de Paula. **Governo eletrônico: auxílio para gestão dos serviços públicos do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro**. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – Fundação Getulio Vargas. Rio de Janeiro, 2005.

LEAL, Ney Gilberto. **As interfaces com a sociedade – o cidadão em tela**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. (p. 64-69).

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 2000.

MARTINS, Sandra Regina. **Geração automática de textos em plataformas de governo eletrônico: um estudo de caso na Plataforma Lattes**. (Dissertação). UFSC, Florianópolis, 2004.

MARTINS, Wolney Mendes. **Classificação das atividades de governo eletrônico e as oportunidades de aperfeiçoamento das relações sociedade/Estado**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

MARTINUZZO, Jose Antonio. **A política na rede: tecnologias de comunicação e reprodução do paradigma de mercado**. (Dissertação). Universidade Federal Fluminense, UFF, Niterói-RJ, 2003.

_____. **Comunicação, novas tecnologias e informalização da política: o governo eletrônico no Mercosul**. (Tese). Universidade Federal Fluminense, UFF, Niterói-RJ, 2006.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **Governo eletrônico no Brasil**: aspectos institucionais e reflexos na governança. (Dissertação). UNB, Brasília, 2004.

MENEZES, Graziela Arakawa Freire de. **A construção da política de governo eletrônico na Bahia e análise do grau de maturidade de sítios de secretarias de governo**. (Dissertação). Universidade Federal da Bahia, UFBA. Salvador, 2006.

OCDE. **Perspectivas da tecnologia da informação**: as tecnologias da comunicação e da informação e a economia da informação. Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). São Paulo: SENAC, 2005.

PINTO, Maurício Frutuoso. **A nova interface da política**: governo eletrônico e cidadania no Brasil. (Dissertação). Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ. Rio de Janeiro, 2006.

QUEIROGA, Adriano. **Bolsa Eletrônica de Compras do Estado de São Paulo – Sistema BEC/SP**. P. 178-183. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004.

REIS, Victor. Votação eletrônica no Brasil: tecnologia a serviço da democracia. Crescimento do e-government e expansão dos projetos de inclusão digital. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government**: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 228-232.

SANCHEZ, O. A. **O poder burocrático e o controle da informação**. Lua Nova, n. 58, p. 89-119, 2003.

SANTOS, Ernani Marques dos. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. (Tese). USP – Universidade de São Paulo, 2008.

SCARTEZINI, Vanda. **Governo e comércio eletrônico nos países em desenvolvimento**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. (p. 3-15)

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Desafios da sociedade da informação**. In: CHAHIN et al. **e-gov.br**: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SIMÃO, João Batista e RODRIGUES, Georgete. **Acessibilidade às informações públicas**: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. Brasília, v. 34, n. 2, p. 81-92, maio/ago. 2005.

SOBOLL, Walter e PONCHIO, João Adolfo de Rezende. **Compras governamentais com tecnologia de informação**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. (p. 163-177)

SORJ, Bernardo. **brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília, DF: Unesco, 2003.

TAKAHASHI, Tadao (Org). **Sociedade da informação no Brasil**. Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TEICHER, Julian; HUGHES, Owen; DOW, Nina. **E-government: a new route to public sector quality**. *Managing Service Quality*, vol. 12, n. 6, p. 384-393, 2002.

TORRES, Norberto A. **Avaliação de websites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros**. Relatório final. TecGov. FGV. Junho, 2006

_____. **Avaliação de sítios municipais para o Estado de São Paulo – 2006/07**: Relatório final. Projeto de avaliação de sítios de Internet (websites) municipais e criação do IPGEMW – Índice Paulista de Desenvolvimento de Governo Eletrônico Municipal por Websites. FUNDAP/TecGOV (FGV-EAESP), 2007.

TRICATE, Heloísa. **e-government e a necessidade de sistemas integrados de gestão**. p. 121-128. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

TRICHES, Ivo José. **A influência do ciberespaço no exercício da democracia representativa e na democracia direta**. (Dissertação). Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Florianópolis, 2003.

UMEOKA, Emilio. Potenciais realizados. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 87-91.

VASCONCELOS, Maria Virginia Barbosa. A dimensão do impacto da tecnologia da informação na relação fisco-contribuinte. TI ou não TI: eis a questão. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 200-214.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. (Dissertação) Belo Horizonte, UFMG, 2003.

WILLECKE, Roberto. **Governo eletrônico na mídia on line: análise da repercussão das iniciativas de e-gov em publicações jornalísticas na web**. (Dissertação). Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Florianópolis, 2003.

ZUGMAN, Fábio. **Governo eletrônico: saiba tudo sobre essa revolução**. São Paulo: Livro Pronto, 2006.