

Caminhos do Governo Eletrônico no Brasil: o Poder Executivo Federal.

José Maria Jardim

Departamento de Ciência da Informação
Universidade Federal Fluminense

Resumo:

São analisados aspectos teóricos e as características do Governo Eletrônico no Brasil, especialmente do Poder Executivo Federal. Após dez anos de ações, o Governo Eletrônico revela diversos avanços, mas também alguns limites ao seu desenvolvimento: ausência de políticas informacionais, frágil articulação com outros setores do governo ligados à gestão da informação e pouca participação da sociedade civil.

Palavras finque: Metadatos, Governo Eletrônico, Gestão de documentos, Brasil.

Abstract:

Theoretical aspects and the characteristics of Brazilian Electronic Government are analyzed, especially the Federal Executive Power Program. After ten years, the Electronic Government accumulates advances. However, the federal E-GOV presents some problems: inexistence of information policies, weak interaction with other sectors of the government, reduced participation of the civil society.

Keywords: Metadata, Records management, Brazil.

Caminhos do Governo Eletrônico no Brasil: o Poder Executivo Federal.

José Maria Jardim

Departamento de Ciência da Informação
Universidade Federal Fluminense

Introdução.

Nos anos 90 do século passado, o debate e as experiências sobre novos redesenhos do Estado estiveram presentes nas agendas políticas de diversos países e na obra de vários cientistas sociais. Entre a crise do Estado do Bem-Estar e a proposta de Estado Mínimo com contornos neo-liberais, diversos modelos foram e continuam sendo forjados, testados e revistos, nos mais variados matizes ideológicos. No mesmo contexto, a disponibilidade crescente das tecnologias da informação e da comunicação propiciou mudanças profundas - quantitativas e qualitativas - na produção, uso e transferência da informação nas organizações públicas e privadas. Emergiram novas possibilidades de decidir, planejar, avaliar e garantir a transparência das ações governamentais com maior participação e melhores serviços aos cidadãos. Em várias configurações sócio-políticas e nesse fértil território a inovações, iniciou-se a construção de práticas e noções atualmente identificadas como “Governo Eletrônico”.

A integração de tecnologias de informação e comunicação (TIC) entre diversos setores governamentais, disponibilizadas a favor de melhores índices de governança pressupõe a construção e otimização de infra-estruturas informacionais do aparelho de Estado. Em especial, este esforço deve ser observado na qualidade do exercício da cidadania. Como tal, além da dimensão tecnológica, frequentemente identificada com a inclusão digital, tem o Governo Eletrônico a tarefa de incentivar mecanismos de gestão da informação governamental - políticas e práticas ainda periféricas em muitos segmentos do Estado brasileiro - de modo a se forjar conteúdos que efetivamente signifiquem melhores condições do exercício ao direito à informação, accountability e transparência. Trata-se, portanto, de **produzir mediações informacionais a partir das quais a sociedade civil exerça controles sobre o Estado democrático.**

A perspectiva de que a administração pública seja visualizada pelo cidadão “como uma entidade única” pressupõe interfaces amigáveis e facilidade de acesso aos recursos informacionais que constituem patrimônio público. Faz-se, portanto, necessário desenvolver mecanismos que permitam o compartilhamento dos recursos informacionais do governo e o seu acesso pelo cidadão.

A noção de governo eletrônico é muito abrangente e ainda carece de maior aprofundamento teórico e pesquisas no campo da Arquivologia e da Ciência da Informação. Trata-se de um construto que deriva inicialmente de políticas públicas desenvolvidas em especial em países anglo-saxônicos. A diversidade de abordagens sobre o tema expressa a abrangência da noção de Governo Eletrônico.

Fenômeno historicamente recente, resultante de um processo de experimentação crescente em diversas partes do mundo, o Governo Eletrônico é indissociável de um processo histórico, especialmente relacionado com o redesenho da geopolítica informacional no quadro da globalização. Neste mesmo cenário visualizamos o uso intensivo das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TCI), os redimensionamentos organizacionais e simbólicos do aparelho de Estado-Nação e as novas agendas sociais no plano local, nacional e transnacional. Governo Eletrônico aparece recorrentemente na literatura a respeito como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecerem à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

De acordo com Ruediger (2002),

O governo eletrônico é, atualmente, um experimento em construção, e sua dimensão política mais avançada – a governança eletrônica – não pode ser considerada um mero produto ofertado ao cliente em formato acabado, mas, considerando-se sua natureza eminentemente política, e, portanto, pública, pode ser percebido como um bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações. Justamente essa dimensão faz com que a noção de governança eletrônica, refira-se ao estado, em sua concepção republicana, e em teoria, não se limite apenas a uma experiência de gestão por serviços *ad hoc*, reificada pelo mercado, mas antes, possa servir de arena cívica, em contraponto a privatização da esfera pública.

Na perspectiva do Pacific Council on International Policy apud SANTOS (2009):

Governo Eletrônico é o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais accountable para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. O Governo Eletrônico não é o Big Bang, um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo. Se não forem bem

conceituadas e implementadas, as iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão. Particularmente nos países em desenvolvimento, os recursos são escassos, de modo que o Governo Eletrônico pode ter como alvo áreas com alta chance para sucesso e produzir ganhos. Além disso, o Governo Eletrônico nos países em desenvolvimento pode acomodar certas condições únicas, necessidades e obstáculos.

Segundo o Gartner Group (2000), Governo Eletrônico é “a contínua otimização de oferta de serviço, participação do eleitorado e governança mediante transformação de relacionamentos internos e externos com uso da tecnologia, da internet e da nova mídia”.

O Governo Eletrônico ampliaria a efetividade do governo em quatro aspectos:

- Será mais fácil para a sociedade ter suas perspectivas consideradas pelos governos na (re)definição de políticas públicas;
- A sociedade poderá obter melhores serviços das organizações governamentais, por exemplo, através de atividades desenvolvidas on-line;
- A sociedade contará com serviços mais integrados porque as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si;
- A sociedade será melhor informada porque poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

Conforme Tesoro (2004),

las expresiones “Gobierno electrónico”, “Gobierno digital”, “Gobierno en línea”, “Administración electrónica” y “Estado digital”, como equivalentes a la anglosajona “electronic government” (“e-government”, “e-gov”), pretenden aludir a un “nuevo” paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos, para: a) proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos, b) proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios, c) adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, d) proveer atención “a la medida” de los requerimientos de cada usuario, e) resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias “en línea”, f) aumentar la participación ciudadana, g) aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, h) reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, i) aumentar la transparencia de la gestión pública.

A literatura sobre governo eletrônico tende a reconhecer como modelo de análise e implantação o conjunto de interações que envolvem três dimensões:

Governo para Governo (G2G)

Iniciativas que visam a qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas.

Governo para Cidadão (G2C)

Informações e serviços dirigidos aos cidadãos. Interação direta entre o usuário e o governo e inclusão digital, considerando tanto meios virtuais como físicos.

Governo para Negócios (G2B)

Projetos voltados para o provimento de informações e serviços aos investimentos e negócios, bem como de apoio à atratividade e desenvolvimento de negócios em uma região específica.

Para Hiller e Bélanger apud SANTOS (2004), os tipos de relacionamento de Governo Eletrônico são cinco:

1. Governo prestando serviços aos indivíduos (G2IS). Neste tipo de relacionamento o governo estabelece maneiras de prestação de serviços ou de benefícios para os cidadãos, quando, por exemplo, é requerido um direito na agência de seguro social ou quando é solicitada uma informação para processar um benefício;
2. Governo com os indivíduos como parte do processo político (G2IP). Esse é o relacionamento entre o governo e seus cidadãos como parte do processo democrático. A votação on-line e a participação em pesquisas durante um processo de regulação são alguns exemplos;
3. Governo com os negócios no portal de compras (G2BMKT) e diretamente com o cidadão (G2BC). Trata-se do relacionamento do governo com os fornecedores (pessoas físicas e jurídicas), no qual as oportunidades de negócios no âmbito do Estado são exploradas, e com cidadãos que podem pagar por serviços especiais, em que a iniciativa privada pode participar como intermediária para a oferta de serviços que podem ser cobrados dos cidadãos (concessões e permissões);
4. Governo com agentes públicos (G2E). Este relacionamento se dá entre as agências governamentais e seus empregados ou servidores. Isso pode ser feito, por exemplo, mediante uma intranet que provê informações para seus empregados;

5. Governo com governo (G2G). Trata-se do relacionamento entre agências do governo colaborando umas com as outras em nível central e local, bem como com governos estrangeiros. (Santos, 2004)

Ainda segundo Hiller e Bélanger (2001) apud SANTOS (2004), o governo pode usar diferentes níveis de tecnologia de sofisticação no desenvolvimento potencial do Governo Eletrônico. Diante disso, têm sido identificados cinco estágios de Governo Eletrônico:

1. Informatização. É o estágio mais rudimentar no qual pode estar o Governo Eletrônico em um ambiente governamental, em que o governo simplesmente põe informações em um website. Uma mudança neste estágio se estabelece quando as informações tornam-se acessíveis, acuradas e disponíveis durante todo o tempo;

2. Comunicação em duas vias. Nesta etapa, os sítios governamentais possuem um canal de comunicação com os governados por meio, por exemplo, de e-mail. A maioria dos países em desenvolvimento se encontra nesta fase, ainda longe de passar para o estágio de transação.

3. Transação. Neste estágio, o governo tem sítios mediante os quais é possível efetuar transações com os governados. Indivíduos interagem com o governo e fazem transações totalmente on-line, sobretudo em pontos de auto-atendimento. Esta seria a fase para a qual tende o Brasil atualmente.

4. Integração. No estágio de integração, todos os serviços estão na forma de transação e estão integrados. Não somente entre as diferentes esferas de um mesmo poder, mas também entre os poderes, eliminando toda a cadeia formal que a estrutura hierárquica produz. Isso pode ser conseguido mediante um portal único pelo qual os governados podem ter acesso a todos os serviços já na forma de transação;

5. Participação. Nenhum país alcançou na plenitude tal estágio, exceto alguns governos locais de um mesmo país. Alguns sítios oferecem votação on-line ou formas interativas semelhantes que apenas mostram que o governo está na fase de comunicação em duas vias. Esta fase se caracteriza pela generalização dos procedimentos de participação política nas decisões por meios eletrônicos que oferecem privacidade e segurança ao cidadão.

Nogueira (2000) assinala que

“a sedutora expressão “governo eletrônico”, por exemplo, deve ser vista com alguma cautela, pois reduz o governar ao campo estrito da prestação

de serviços, deixando de lado sua dimensão mais propriamente política, referente ao dirigir e ao articular, com vistas a fixar diretrizes de ação para a coletividade, reforçar seus laços internos e sua convivência”.

O termo **e-Governance** (governança eletrônica) incluiria o conceito de e-government, o qual teria como foco as tarefas gerenciais que conduzem à interação cidadania-governo (GARTNER, 2000).

Do ponto de vista estritamente tecnológico, o e-Gov visaria o cidadão como um ponto a conectar dentro de uma rede, enquanto a governança eletrônica asseguraria o acesso e participação dos cidadãos individual e coletivamente dentro das redes governamentais.

Como a governança eletrônica apóia e facilita a boa governança em todas as instâncias, precisamos entender que a governança eletrônica não é apenas um Web site ou a digitação do fornecimento de serviços. Certamente, baseia-se em uma definição mais ampla de engajamento e aprofundamento do relacionamento que engloba tanto os cidadãos quanto o governo [Fang, 2002]. Há uma sutil diferença de sentido entre governança eletrônica e governo eletrônico. A governança corresponde ao modo ou ao processo de conduzir uma sociedade para melhor atingir suas metas e interesses, enquanto o governo é a instituição ou o aparato para se efetuar essa tarefa. Isso significa que o governo é uma (das muitas) instâncias da governança. (SARKER, 2005).

Para Serna et al. (2004) o uso das TIC e a criação de iniciativas sob uma concepção de Governo Eletrônico podem ser um fato de mudança para as organizações, entendendo como tal ‘ não só a modificação dos elementos técnicos “(tecnología, estructuras, procesos, etc.) sino también, lo que es más importante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente (Ramió, 2000)”.

Neste sentido, o desenvolvimento do Governo Eletrônico seria mais uma questão política do que técnica, requerendo uma visão integrada que envolve a prestação de serviços (e-Administration), fomento à cultura democrática (e-Democracy) e dinamização dos processos de elaboração das políticas públicas (e-Governance).

Outro aspecto, destacado por Serna et al. (2004), nos estudos sobre Governo Eletrônico diz respeito ao seu caráter recente e por exigir uma abordagem multidisciplinar.

La dificultad para el análisis del Gobierno Electrónico dependería, sobre todo, de dos tipos de razones: primero, la novedad, que hace difícil limitar su estudio a una determinada manera de ver las cosas. Segundo, y más importante, la necesidad de lograr generalizaciones más allá de las conclusiones de estudios de casos de éxito.

Conceituando-se Governo eletrônico como algo a mais do que informação sobre a organização governamental, encontram-se freqüentemente barreiras e resistências (Serna et al. 2004) sociais, corporativas, legislativas, comportamentais, interorganizativas. A barreira tecnológica nem sempre seria a mais importante porque o desenvolvimento dos projetos de Governo Eletrônico seria, antes de tudo, um empreendimento político.

Segundo Santos (2004), “o entendimento sobre tudo aquilo a que se chama atualmente de Governo Eletrônico não pode ser, pois, separado de uma análise de longo período do próprio Estado em relação à sua posição nas formações sociais dos últimos duzentos anos e de suas três tarefas iminentes:”

1. dispor de uma máquina pública que preste serviço à sociedade, geralmente não toda ela, de modo não somente variegado, como também contraditório, devido aos interesses a que precisa submeter-se na provisão de bens e serviços, na manutenção de consensos e na transmissão das diretrizes dos grupos de controle junto aos grupos subalternos;
2. representar a guarda e a distribuição dos direitos e deveres nominais dos governados;
3. prestar assistência à tensão permanente entre soberania e interesses externos.

Lembra Ruediger (2002) que seria uma simplificação “considerar o governo eletrônico apenas um mecanismo de oferta de serviços pontuais a clientes, sem considerar que o provimento de serviços pelo Estado é, inexoravelmente, um bem público, relativo ao cidadão, influenciado em seu desenho por percepções também políticas”.

Coloca-se, neste sentido, a relação entre a instituição do governo eletrônico não apenas como um canal capaz de minimizar as lacunas informacionais do governo, mas como um projeto que tem como pré-requisitos a revisão, reestruturação, supressão e criação de novos procedimentos de gestão da informação. Tampouco se trata apenas de novas TIC:

o potencial de novas tecnologias eletrônicas aplicadas aos processos de governo devem acompanhar outras mudanças paralelas, como o advento de uma nova geração de líderes tecnicamente letrados; o aperfeiçoamento de tecnologias de interatividade, feedback e trabalho em grupo; maior prioridade dos tomadores de decisão em utilizar esses recursos extensamente; uma maior exigência da sociedade civil sobre transparência, participação e eficiência. Em conjunto, essas questões dependem mais de resoluções políticas do que de soluções tecnológicas *stricto sensu*. (RUEDIGER, 2002).

O Governo Eletrônico foi discutido no seminário “Estado Democrático e Governança no Século 21”, durante o 2º Fórum Global, em Brasília. Nesse Seminário ficou

evidenciado que não é possível reduzir os desafios da modernização tecnológica e da governança à disseminação de novas tecnologias da informação. Da mesma forma, destacou-se que o conceito de governança inclui muito mais que o uso da Internet ou a disseminação de quiosques eletrônicos em repartições públicas. A maior premência, neste sentido, seria levar a burocracia a mudar sua cultura, assumindo como objetivos maiores a transparência, o diálogo permanente com a sociedade civil e o aprofundamento da noção de cidadania.

Em muitos países, em especial no Brasil, esses objetivos estariam distantes do cotidiano do setor público, em várias esferas e escalões.

Verificou-se que, além da criação de sites para ministérios e agências, tarefa imprescindível, é urgente ampliar espaços de participação social nos processos decisórios, criando e aperfeiçoando instrumentos de medida da qualidade dos serviços e da satisfação dos clientes, ou seja, dos contribuintes.

Como observa Nogueira (2001),

Não se governa no vazio, em abstrato. Governa-se numa comunidade, com ela e para ela. Além do mais, não se governa para alcançar maior eficiência, menores custos e mais agilidade. ... A utilização dos meios eletrônicos não pode ser um fim em si mesmo e precisa se traduzir em resultados que engrandeam as pessoas e a cidadania. Como governar “eletronicamente” se a comunidade não é eletrônica? O governo eletrônico precisa se combinar com a presença de uma comunidade preparada para assimilá-lo e acima de tudo controlá-lo. Serviços “on-line” em tempo integral são um benefício inquestionável para o cidadão, já que podem liberá-lo de filas e mau atendimento. Mas são apenas isso? Não acabarão por impor uma outra lógica à relação entre Estado e cidadão, transformando este último em mero usuário, num “cliente” mais satisfeito e, em tese, menos preocupado em participar ativamente do governar?

O Brasil e a Internet.

Refletirmos sobre o governo eletrônico no Brasil requer considerarmos – ainda que brevemente – aspectos característicos da complexa realidade brasileira e, neste contexto, a Internet.

O país conta com 193 milhões de habitantes, segundo estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o que equivale ao quinto maior contingente populacional do planeta. Em termos territoriais, é o quinto país do mundo com uma área de 8.514.876,599 km².

Com um produto interno bruto próximo de 2 trilhões de dólares, o Brasil é nona

maior economia do mundo em 2008, segundo o FMI. Segundo o Banco Mundial, é a décima maior economia. Nas Américas, é a segunda maior economia, vindo a seguir dos Estados Unidos.

República federal, o Brasil conta 26 Estados, o Distrito Federal e 5.565 municípios. Os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário são exercidos na União, Estados e Distrito Federal. Nos municípios, são exercidos os Poderes Legislativo e Executivo. Poderes autônomos e diferentes níveis do governo nos planos nacional, regional e local formam a tessitura federalista brasileira. Historicamente, porém, a atuação centralizadora do Poder Executivo Federal corroborou formas variadas de dominação política. Essas formas – suas agências e atores - ainda marcam a distância entre o federalismo desenhado após a Constituição de 1988 e o exercício do poder no Estado brasileiro e sua relação com a sociedade civil.

Os indicadores de distribuição de renda sinalizam grandes desigualdades sociais, frutos de um processo histórico marcado pela experiência da colonização, exclusão de diversos segmentos sociais na produção de riquezas e na construção do ordenamento político.

Políticas públicas de alcance social, especialmente nos últimos 20 anos de regime democrático, têm sido construídas pelo Estado com razoável participação da sociedade civil. Perspectivas inclusivas têm sido desenvolvidas, com diferentes resultados, entre êxitos e fracassos, em variadas regiões do país.

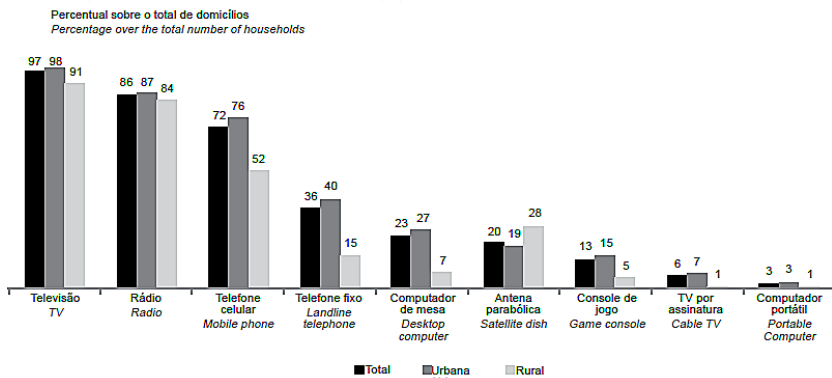
A estimativa de usuários da internet no Brasil é de 64,8 milhões com mais de 16 anos, de acordo com dados do Ibope Nielsen Online. Esse acesso à internet se dá em diversos ambientes: residências, trabalho, escolas, centros de acesso pagos e grátis, bibliotecas e telecentros. Segundo a mesma fonte:

- “37,3 milhões de pessoas usaram a internet no trabalho ou em residências, crescimento de 2,3% sobre os 36,5 milhões registrados no mês de julho.
- a quantidade de pessoas com acesso no trabalho ou em residências, que era de 44,5 milhões, cresceu 5% e chegou a 46,7 milhões.
- o crescimento mensal do número de usuários ativos em agosto (considerando apenas os internautas residenciais) foi de 5,4%, atingindo a marca de 29 milhões de pessoas. Em relação a agosto de 2008, a evolução foi de 19%.
- o tempo de navegação por pessoa em residências chegou a 30 horas e 33 minutos. o número de pessoas que moram em domicílios em que há a presença de computador com internet cresceu para 42,2 milhões.” (Fonte: <http://www.convergenciadigital.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=20396&tsid=4>).

A quarta edição da **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC Domicílios e TIC Empresas 2008**, produzida pelo **Comitê Gestor da Internet Brasil**, oferece-nos dados significativos sobre a complexa realidade brasileira.

O uso de tecnologias de informação e da comunicação no Brasil é bastante variado e desigual, considerando-se os domicílios nas áreas rurais e urbanas.

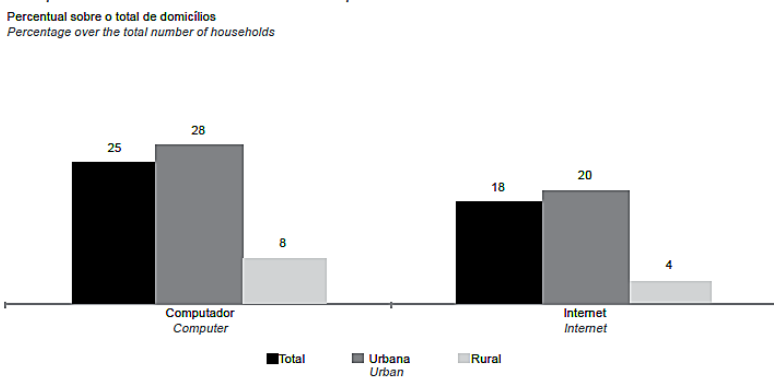
Gráfico 1. Proporção de domicílios que possuem equipamentos TIC(%).



Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil : TIC Domicílios e TIC Empresas 2008.

Segundo a pesquisa, “um quarto dos domicílios brasileiros (25%) possui computadores, independentemente do tipo de equipamento considerado” e “71% dos lares com computador possuem acesso à Internet”.

Gráfico 2. Proporção de domicílios com computador e Internet .

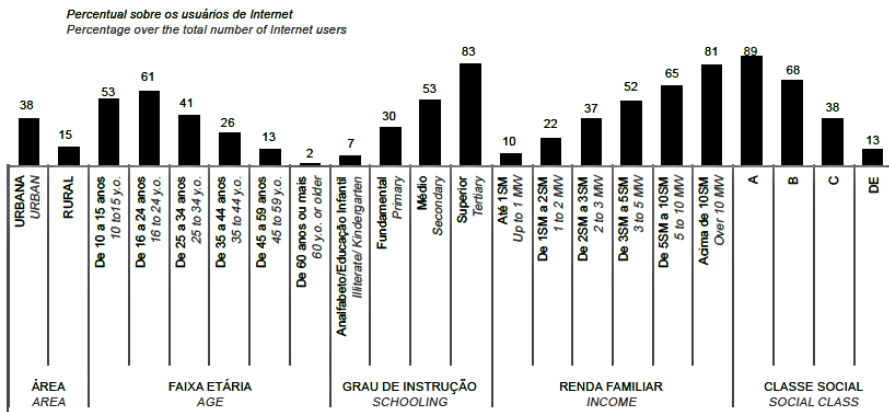


Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil : TIC Domicílios e TIC Empresas 2008.

A pesquisa revela as diferenças regionais: “O acesso à Internet está presente em 25% dos domicílios da Região Sudeste e cerca de 20% nos domicílios das Regiões Sul e Centro-Oeste. Nas Regiões Norte e Nordeste, a proporção de domicílios com acesso à rede não ultrapassa 7%.” (p.91).

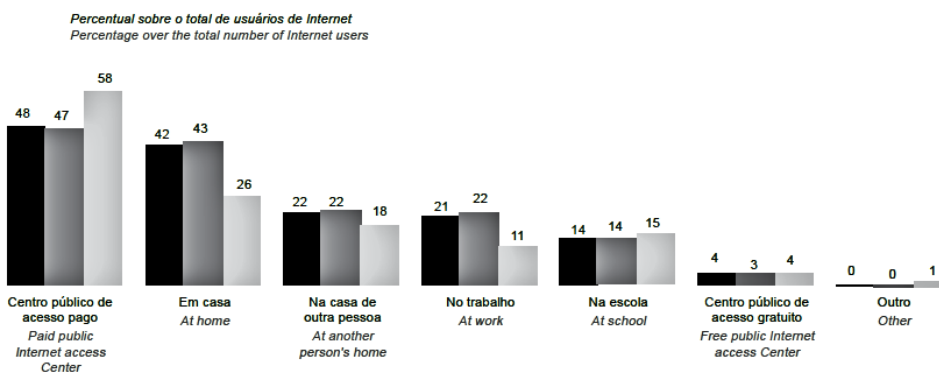
Ainda no que se refere ao uso da internet, aspectos como renda, classe social e grau de escolaridade mostram-se diretamente relacionados e evidenciam profundas desigualdades.

Gráfico 3. Perfil do usuário de Internet do Brasil (%).



Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil : TIC Domicílios e TIC Empresas 2008.

Gráfico 4. Os “centros públicos de acesso pago” são “o principal local de uso da Internet no Brasil”.



Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008.

O e-Gov no Brasil.

O estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil, especialmente com a iniciativa do Governo Federal a partir de março de 2000, tem levado a variadas arquiteturas organizacionais e informacionais. O modelo federal, referência para várias ações estaduais e municipais, tem como ênfase as iniciativas para o uso da internet em benefício da administração pública e a sociedade.

Os diversos programas de Governo Eletrônico no Brasil, em várias instâncias da administração pública, constituem atualmente a maior iniciativa do Estado brasileiro em termos de ações governamentais no campo da informação e das tecnologias da informação. No caso da Administração Federal, é provável que o Governo Eletrônico seja a ação de maior peso político, tecnológico e financeiro em termos informacionais. Se consideradas as diversas experiências do Governo Eletrônico nos estados e municípios, pode-se estimar que essas iniciativas são as de maior impacto em termos de gestão da informação no Estado brasileiro.

Antes da criação do Programa Governo Eletrônico, o Governo Federal já disponibilizava na Internet vários serviços como, por exemplo, entrega de declarações do Imposto de Renda, emissão de certidões de pagamentos de impostos, divulgação de editais de compras governamentais, cadastramento de fornecedores governamentais, informações sobre programas do Governo Federal, etc.

O levantamento de serviços prestados pelo Governo Federal na Internet, realizado em 2000¹, proporcionou uma visão global da sua situação com relação à prestação de serviços ao cidadão. Foi verificado que aqueles serviços considerados de maior relevância já estavam disponíveis na rede, embora com padrões ainda baixos de resolutividade: 49% foram considerados de “caráter informativo”, 10% permitiriam “interatividade” e somente 15% “transacionais”. De uma maneira geral, 28% dos serviços ainda estavam fora da Internet.

Apesar das dificuldades nos dois primeiros anos de implantação do Governo Eletrônico no Brasil (2000-2001), o Programa federal apresenta resultados considerados bem-sucedidos em diversas áreas como a de Tributos e Compras. Há, porém, diversos obstáculos à implementação do Programa diversos dos seus objetivos, apesar dos indícios de uma crescente demanda social pelos sites governamentais.

Observa-se nos sites de diferentes instituições governamentais do Brasil um quadro que, em linhas gerais, apresenta as seguintes características:

Diferentes níveis de organização e infra-estrutura informacional, com muitas discrepâncias entre distintos setores governamentais;

1. Disponível em < <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html> > Acesso em 27 mar. 2005.

Grande variedade de interfaces independentes entre organizações que oferecem informações e serviços na web;

Pouco suporte a processos ou serviços envolvendo mais de uma instituição: os serviços são usualmente limitados a uma única organização governamental;

Usualmente as instituições brasileiras criam portais, referenciando informações de natureza diversa, mas não se verifica uma integração entre essas informações.

Em muitos sites governamentais, o acesso à informação não é apresentado de forma facilitada. Por vezes, o usuário necessita traçar um longo caminho até encontrar a informação procurada;

Freqüentemente a informação está disponível em diferentes níveis de detalhamento e de formato, dificultando o acesso à informação.

As principais linhas de ação do Programa Governo Eletrônico Federal têm sido:

- oferta, na Internet, dos serviços prestados ao cidadão, buscando-se a melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação das condições de acesso do cidadão às informações, em formatos adequados, por meio da Internet;
- convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- uso do “poder de compra do Governo Federal” para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, com ênfase de pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias;

Ao longo da última década, foram privilegiadas três frentes fundamentais de atuação do Governo Eletrônico: **a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores.**

A infra-estrutura político-organizacional do Governo Eletrônico abrange, por princípio, todos os ministérios, mas tem como referência institucional central a Casa Civil da Presidência da República. Em 3 de abril de 2000 foi instituído o Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as “novas formas eletrônicas de interação”.

No âmbito do Conselho de Governo da Presidência da República, foi criado em 18 de outubro de 2000² o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) com o objetivo de “formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico”.

Em 27 de outubro de 2000 foram definidos quatro Grupos de Trabalho para o desenvolvimento de propostas relativas às 45 metas estabelecidas para o Governo Eletrônico:

1. Implantação da Rede Br@sil.gov : Implantação de uma Rede Multiserviço, no âmbito do Governo Federal, por meio da integração e do compartilhamento das diversas redes existentes.
2. Universalização do Acesso à Internet: Ações que promovam a universalização do acesso à Internet, por meio da redução dos de provimento (de serviço e acesso), utilização de novos dispositivos e meios de comunicação e adoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado.
3. Universalização dos Serviços: Ações que visam disponibilizar todos os serviços e informações, prestados pelo governo federal, ao alcance do cidadão através da Internet e das demais formas eletrônicas de interação.
4. Normas e Padrões para Prestação de Serviços: Ações visando estabelecer parâmetros de qualidade para os serviços prestados.

No final de 2002, o documento “Dois Anos de Governo Eletrônico; Balanço de Realizações e Desafios Futuros³”, elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, apresentou uma avaliação dos resultados e os principais avanços, limitações e desafios futuros do programa.

O documento considera positiva a fase inicial de implantação do Governo Eletrônico, ressaltando o seu papel inovador na mediação Estado e Sociedade. Apesar de tal reconhecimento, foram apontados vários problemas na implantação do Governo Eletrônico no Governo Federal. Além das restrições orçamentárias e das limitações do FUST (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações), um aspecto fortemente evidenciado, destacamos alguns a seguir:

- As unidades administrativas responsáveis pela gestão de informação e informática nos ministérios nem sempre tiveram participação ativa no programa, sendo que seu papel e atribuições não foram claramente definidos. A atuação dos órgãos setoriais de informação e informática foi

2. Disponível em < <http://www.mct.gov.br/legis/decretos/18102000.htm> > Acesso em 12 dez. 2002.

3. Disponível em < www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao >. Acesso em 3 jun. 2004.

demasiado autônoma, desprovida de visão mais ampla e de alinhamento com as diretrizes do Governo Eletrônico;

- Não foram criadas instâncias de coordenação do programa no âmbito de cada ministério sendo que em muitos casos não se constituiu uma liderança, afetando a formulação e a implementação de projetos;
- Os projetos de universalização de acesso aos serviços estiveram mais voltados para a oferta na Internet do que para o redesenho de processos de trabalho;
- Não foi viabilizado o projeto da Central de Relacionamento que unificaria os canais de acesso dos cidadãos ao Governo Federal, por meio de número de telefone, endereço postal e na Internet;
- Não tiveram êxito na sua implementação os projetos de implantação de portais voltados para públicos específicos, sobretudo devido a dificuldades de coordenação, e atribuição de papéis entre as partes envolvidas;
- Inexistência de definição de padrões para o desenvolvimento e gestão de redes locais, abrangendo todos os órgãos e entidades, de modo a viabilizar a futura conformação de uma Intranet do Governo Federal;
- Metas superestimadas, a exemplo da que fixava a relação de um Ponto Eletrônico de Presença – PEP, para cada localidade com população superior a 600 habitantes;
- Distanciamento entre a política enunciada e as decisões efetivamente adotadas;
- Baixo conhecimento e internalização de conceitos, objetivos e diretrizes do Programa no ambiente interno da administração federal;
- Os avanços alcançados foram desiguais entre as áreas chave para a consolidação do programa e em muitos casos a implementação dos projetos ainda é de incipiente integração (saúde, educação, previdência social, arrecadação e tributos, apoio a negócios);
- A formulação da política e dos projetos não avançou suficientemente em direção à integração com as políticas voltadas para a gestão e identificadas com a reforma administrativa;
- A assimilação da visão de governo eletrônico ainda é insuficiente em diversas áreas de governo que poderiam ser importantes parceiros na sua implementação, prevalecendo ainda a percepção do programa como simples informatização;

- A construção de indicadores de progresso em direção ao governo eletrônico e de avaliação de aplicações é ainda incipiente;
- Não ocorreram iniciativas amplas e estruturadas no sentido de promover um novo ambiente e postura de trabalho em sintonia com as inovações do governo eletrônico” (grifo nosso);
- Não foram implementados mecanismos e instrumentos de incentivo à inovação, de compartilhamento de experiências e de mobilização em sintonia com a visão do governo eletrônico;
- Ausência de definição de perfis e conhecimentos requeridos para trabalhar com tecnologia da informação, alinhados à visão de governo eletrônico.

Entre os “desafios” a serem enfrentados pelo Governo Eletrônico, o documento revela diversos pontos, dentre os quais ressaltamos:

- Consolidar a inserção do Programa na agenda prioritária do governo, sua estrutura de comando e coordenação interministerial e o patrocínio por altos dirigentes;
- Fortalecer a penetração do programa na estrutura organizacional dos ministérios, redefinição do perfil e do papel das unidades administrativas setoriais, responsáveis pelas atribuições na área de informação e informática;
- Assegurar recursos orçamentários num contexto de restrição fiscal;
- Aprofundar a integração entre projetos enfocando, em especial, a unificação de canais de oferta de serviços ao cidadão e o compartilhamento da infra-estrutura, abrangendo inclusive os demais Poderes e os níveis de governo estadual e municipal;
- Fortalecer instâncias e mecanismos para a coordenação e o estabelecimento de padrões para a gestão da infra-estrutura do governo eletrônico, visando assegurar a integração entre plataformas e sistemas;
- Constituição da infra-estrutura necessária e o desenvolvimento de espaços de trabalho virtual;
- Avançar na oferta de serviços relevantes ao cidadão na Internet, em direção à sua plena capacidade de efetuar transações com resolutividade;
- Mobilizar, motivar e qualificar o pessoal da administração pública para as novas formas de trabalho, comunicação, acesso a informações e prestação de serviços, inerentes ao governo eletrônico;

- Avançar em direção à reestruturação organizacional da administração federal e à melhoria da gestão, com base na reengenharia de processos, centrada no cidadão;
- Consolidar e disseminar modelos de parceria com entidades da sociedade civil e com outros níveis de governo, para a implementação de projetos e operação de serviços, em particular aqueles voltados para a ampliação do acesso à Internet e para a transparência da ação governamental;
- Assegurar a continuidade e consolidação do Programa, enquanto política de Estado.

Chama atenção, apesar da profundidade do documento, **a falta de informação de apoio ao processo decisório na própria gestão do Governo Eletrônico e a ausência de reflexões sobre políticas voltadas à gestão dos estoques informacionais produzidos e acumulados pela Administração Federal.**

Por outro lado, ficam evidentes os **limites da inserção das estruturas governamentais de gestão da informação (arquivos, bibliotecas, centros de documentação, programas especializados)** no desenvolvimento de ações fundamentais do Governo Eletrônico.

Em 2003, coincidindo com o início do atual Governo, o Programa Governo Eletrônico demonstrou um refluxo nas atividades até então desenvolvidas, ganhando novas perspectivas políticas e configurações gerenciais a partir de 2004. Não há ações programáticas e freqüentes do Governo Eletrônico com agências federais importantes no campo da informação: Arquivo Nacional, Biblioteca Nacional, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, etc. Este quadro revela, de certa forma, o grau de **insulamento das instituições e programas** no campo informacional, inseridos da Administração Pública Federal.

A política de governo eletrônico do governo brasileiro **abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como “cliente” dos serviços públicos**, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. (Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico - 2004, grifo nosso⁴).

4. Disponível em < http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_243diretrizes_governoeletronico1.pdf > Acesso em 12 jan 2004

Através de Decreto da Presidência da República, publicado em 29 de outubro de 2003⁵, foram criados 8 Comitês Técnicos no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico: Implementação do Software Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de Software; Gestão de Sítios e Serviços On-line; Infra-Estrutura de Rede; Governo para Governo - G2G, e Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Ao longo de 2004 e 2005, o Governo Eletrônico tem liderado debates e iniciativas em torno do software livre. As novas diretrizes do Programa Governo Eletrônico a partir de então são:

- Promoção da **cidadania** como prioridade - Direitos do cidadão à informação, ao usufruto do seu próprio tempo, a ser ouvido pelo governo; a controlar às ações do serviço público e a participação política.
- A **inclusão digital** como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para a sua promoção.
- Utilização do **software livre** como recurso estratégico
- **Gestão do Conhecimento** como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas. É compreendida no âmbito das políticas de governo eletrônico como um “conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo”.
- **Racionalização dos recursos** (prestação de serviços e em tecnologia da informação).
- Opção pela **arquitetura e-PING** - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

Conforme Pinto e Fernandes (apud DINIZ et al.), o Programa de Governo Eletrônico do Executivo Federal, após um processo de institucionalização bem sucedido, teria perdido prioridade após 2003. Os fatores principais para esse quadro seriam:

5. Disponível em < http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_223decreto_criacao_comites_tecnicos_29112003.pdf > Acesso em 29 nov 2003

mudança da liderança política - o papel exercido pelo chefe da Casa Civil, Pedro Parente, não foi desempenhado com a mesma desenvoltura pelos novos representantes no governo Lula;

falta de coordenação intraburocrática - inexistem instâncias de coordenação do Programa de Governo Eletrônico dentro de cada ministério, o que dificulta a execução de ações integradas;

dificuldade de articulação com a sociedade - as restrições legais do setor público ainda geram pouco estímulo ao estabelecimento de parcerias com a iniciativa privada, aprofundando a incerteza sobre o modelo de relacionamento entre empresas prestadoras de serviço de TIC e o governo;

falta de recursos - projetos de governo eletrônico possuem poucos recursos e são rotineiramente sujeitos a contingenciamento. Iniciativas de sucesso tendem a ser setoriais, normalmente desintegradas de uma solução estratégica de governo.

Ao longo dos últimos cinco anos, o Programa de Governo Eletrônico do Executivo Federal produziu resultados significativos em diversos campos de sua atuação sem, no entanto, uma reversão em larga escala do quadro acima identificado.

Em dezembro de 2008, é aprovada a Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informação da Administração Federal. Neste documento são ressaltadas as diretrizes do Comitê Executivo do Governo Eletrônico como norteadoras das ações de tecnologia da informação no âmbito da administração federal:

“Promoção da cidadania como prioridade;
A inclusão digital é indissociável do governo eletrônico;
O software livre é um recurso estratégico para a implementação do governo eletrônico;
Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;
O governo eletrônico deve racionalizar os recursos;
O governo eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas;
A integração das ações de governo eletrônico com outras esferas e poderes”. (Portaria nº. 11, de 30 de dezembro de 2008, publicada no Diário Oficial da União de 31 de dezembro de 2008).

Ao realçar tais princípios, oito anos após seu lançamento, o Programa Federal de Governo Eletrônico corrobora a racionalidade burocrática que lhe é inerente como fonte para a adequada gestão de tecnologia da informação. Se for possível aprovar

uma Estratégia Geral de Tecnologia da Informação, parece ainda distante, uma “Estratégia Geral de Gestão da Informação”. Conforme Ramos Jr. (2008),

A maioria dos serviços de governo eletrônico oferecidos à população estão basicamente voltados para áreas que visam facilitar o pagamento de tributos ou mesmo o uso do pregão eletrônico, porém muito pouco contribuem para que o e-gov consiga promover qualquer mudança social significativa, pois embora se saiba que não é a tecnologia que irá acabar com a corrupção ou mudar a cultura dos indivíduos, ela pode ser humanizada para promover e garantir os objetivos sociais positivados na Constituição Federal, havendo compromisso de todos os atores sociais, utilizando as TICs para reduzir a desigualdade social e construir uma sociedade mais justa.

Considerações finais.

As maiores barreiras aos objetivos do Governo Eletrônico de oferecer serviços interativos ao cidadão através da Internet são as limitações de ordem sócio-econômica que dificultam o acesso da maioria da população brasileira a sistemas de telefonia e a equipamentos de informática. Por outro lado, a essas barreiras se acrescem diversos elementos de uma realidade complexa que, em diversos pontos, sinaliza o potencial de programas de governo eletrônico no país.

Além desses aspectos, deve-se ressaltar **a ausência de políticas informacionais no Estado brasileiro**. Esta situação leva à produção, sem critérios, de volumosos estoques informacionais que, insuficientemente gerenciados, comprometem a qualidade do processo político-decisório governamental e o direito do cidadão às informações. **A exclusão informacional que se faz presente em muitos guichês reais, reflete-se na qualidade e quantidade de serviços públicos na Internet.**

No que se refere à informação governamental, apesar dos enormes avanços, as pesquisas anteriores demonstraram que o Governo Eletrônico ainda encontra-se longe de romper os mecanismos de opacização do Estado brasileiro. Paralelamente aos esforços de implantação do Governo Eletrônico, não se observam mudanças significativas nos padrões de produção, processamento e uso dos estoques informacionais. A situação caótica dos arquivos governamentais é uma das evidências desses dispositivos de (re) produção de opacidade. Anteriormente à exclusão digital, o Estado brasileiro acumula um saldo negativo de exclusão informacional. Como menciona Rangel (2003):

A história, já contada pelo governo anterior, continua a mesma: a exclusão digital será combatida por meio de cursos de informática, da doação de microcomputadores e da replicação de modelos de telecentros, o que favoreceria a inclusão de milhões de brasileiros e brasileiras. Tudo

isso já foi dito no passado, mas sabemos que o acesso a equipamentos, por si só, não promove a inclusão. É certo que existem muitas pessoas sem acesso a microcomputadores e à Internet, mas não podemos ficar restritos a essa constatação. Caso contrário, a proposta poderia ser a de criação de um movimento pela inclusão analógica.

Exclusão digital e exclusão informacional, no caso do Estado brasileiro, são duas faces da mesma moeda, a exigir conhecimentos e políticas públicas que contemplem tal complexidade, incidindo diretamente sobre as relações Sociedade e Estado, buscadas pelo Governo Eletrônico.

Alguns aspectos caracterizam o quadro político-organizacional no qual vem se dando o desenvolvimento do Programa Governo Eletrônico do Governo Federal, desde 2000. Conforme já apontado por Jardim e Marcondes (2003)

- o desenvolvimento desigual das ações no âmbito do governo federal tende a enfatizar especialmente as ações relativas à melhoria da sua própria gestão interna, seguida das propostas de integração com parceiros e fornecedores e, por último, a interação com o cidadão
- a infra-estrutura informacional da Administração Federal, disponibilizada na Internet, apesar dos avanços nos últimos anos, ainda mostra-se insuficiente no que se refere às condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático;
- sob a noção de “governo eletrônico” e a influência das iniciativas a respeito no plano federal, ações vêm crescendo também nos níveis estadual e municipal;
- observa-se uma institucionalização crescente do Governo Eletrônico no plano federal. Este processo torna-se mais evidenciado na estruturação político-organizacional e na construção de marcos legais do que na oferta à sociedade de serviços de informação;
- a sociedade continua ausente na arquitetura da dimensão político-organizacional do Governo Eletrônico.

Além desses aspectos, merecem ser ressaltados:

- no nível federal, novas configurações político-organizacionais são assumidas após 2004, além de grande ênfase no uso do software livre e nas ações voltadas para a “inclusão digital”.

- verifica-se que o peso da tecnologia da informação no processo decisório do Governo Eletrônico é objeto de forte ênfase e não a informação governamental propriamente dita.
- constata-se se a ausência de informação de apoio ao processo decisório na própria gestão do Governo Eletrônico e a ausência de reflexões sobre políticas voltadas à gestão dos estoques informacionais produzidos e acumulados pela Administração Federal. O E-GOV desenvolve-se sem que a Administração Federal formule e implemente políticas públicas de informação cujos produtos e serviços – como constatado em outros países – são fundamentais para favorecer ações de governo eletrônico;
- falta às iniciativas brasileiras de Governo Eletrônico uma ação coordenada que otimize a estruturação e favoreça o acesso do governo e do cidadão aos recursos informacionais governamentais na Internet. Ficam evidentes os limites da inserção das estruturas governamentais de gestão da informação (arquivos, bibliotecas, centros de documentação, programas especializados) no desenvolvimento de ações fundamentais do Governo Eletrônico. Não há articulações sistemáticas com agências federais importantes no campo da informação: Arquivo Nacional, Biblioteca Nacional, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, etc. Este quadro revela, de certa forma, o grau de insulamento das instituições e programas no campo informacional, inseridos na Administração Pública Federal.

A produção, fluxos e usos da informação governamental constituem elementos intrínsecos ao Governo Eletrônico em suas dimensões teórica e operacional. São evidentes os territórios de confluências entre decisões políticas e práticas gerenciais de interesse comum ao Governo Eletrônico e ao mundo dos arquivos. No caso do Estado brasileiro, apesar de algumas iniciativas, os programas arquivísticos e as ações de Governos Eletrônicos ainda são universos paralelos. O único ponto de interseção entre esses dois mundos que parecem às vezes tão distanciados é o cidadão em busca dos seus direitos à informação e à memória.

Referências.

BARBOSA, Alexandre Fernandes. “Os caminhos para o avanço do governo eletrônico no Brasil”. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2008*. São Paulo, 2009.

CEPIK, Marco; Eisemberg, José. *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

CHAHIN, Ali et al. *E-Gov.br: a próxima revolução brasileira*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COMITE GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC domicílios e TIC empresas. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2007. Disponível em < <http://www.cetic.br/tic/2008/index.htm> >. Acesso em 10 out. 2009.

CUBILLO, Julio, “Políticas públicas de información en América Latina: ¿cuánto nos hemos renovado?” *DatagramaZero*. v.4 n.4 ago/03. Disponível em < http://www.dgz.org.br/ago03/Art_03.htm > Acesso em 18 mai. 2009.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. “O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise”. *Rev. Adm. Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, feb. 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 02 nov. 2009.

FREIRE, André Pimenta; CASTRO, Mário de e FORTES, Renata Pontin de Mattos. “Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: uma análise quantitativa entre 1996 e 2007”. *Rev. Adm. Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122009000200006&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em 02 nov. 2009.

GARTNER GROUP. *Singapore's E-Government Initiative*. Stamford, Connecticut: Gartner First Take, 2000.

JARDIM, José Maria. *Transparência e Opacidade do Estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental*. Niterói: EDUFF, 1999.

_____. “Capacidade governativa, informação e governo eletrônico”. *DataGramaZero*. Rio de Janeiro, v. 1, n. 5, out. 2000. Disponível em <http://www.dgz.org.br/out00/Art_01.htm>. Acesso em 10 jan. 2008.

_____, MARCONDES, Carlos Henrique. "Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil". *DataGramaZero*. Rio de Janeiro, v.4 n.2 abr. 2003. Disponível em < http://www.dgz.org.br/abr03/Art_04.htm >. Acesso em 11 mai 2009.

_____. "Governo eletrônico, gestão da informação e exclusão digital". *Arquivo & Administração*. Associação dos Arquivistas Brasileiros. Rio de Janeiro, 2004. p. 13-21.

_____. "Governo Eletrônico no Brasil: o Portal Rede Governo". *Arquivística.net*. v.3. m.3, 2007. Disponível em < <http://www.arquivistica.net/ojs/viewissue.php?id=7#Artigo> > Acesso em 12 out. 2009.

LENK, K.; TRAUNMULLER, R. Broadening the Concept of Electronic Government. In: PRINS, J. E. J. (Ed.). *Designing E-Government*. The Hague: Kluwer Law International, 2001, p. 63-74.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. *Governos Eletrônicos*. Disponível em < <http://www.acesa.com/gramsci/?id=192&page=visualizar> >. Acesso em 6 jul. 2009.

RAMOS JR, Helio. *Governo Eletrônico: Para quê e para quem?* Disponível em < <http://egovbrasil.blogspot.com/2008/10/governo-eletrnico-para-qu-e-para-quem.html> >. Acesso 10 jun. 2009.

RANGEL, Alexandre. *O Brasil precisa é de inclusão social*. Disponível em < <http://www.pfilosofia.xpg.com.br/geocities/mcrost11/oi065.htm> >. Acesso 10 jun 2009.

RUEDIGER, Marco Aurélio. *Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado*. Disponível em http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf. Acesso em 8 jun. 2008.

SANTOS, Roberval de Jesus Leone. *Governo Eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer*. Disponível em http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico9.pdf >. Acesso em 8 jun. 2009.

SARKER, Partha Pratim. *Governança eletrônica*. Disponível em <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/5526/5095>. Acesso em 8 jun. 2009.

SERNA, Miguel et al. *La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora*.

Disponível em <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043103.pdf>. Acesso em 10 jun. 2004.

TESORO, Jose Luis et al. *Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico. Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales*.

Disponível em <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043105.pdf>. Acesso em 7 jun. 2004.

ZIMATH, M. B. P. *O e-Gov como Fator de Promoção do Exercício da Cidadania no Brasil*. 2003. 130f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.