

## **GESTÃO PÚBLICA E GOVERNO ELETRÔNICO: Estudo sobre Sítios institucionais de Prefeituras no Estado de Minas Gerais**

PUBLIC ADMINISTRATION AND E-GOVERNMENT: Public services offered at internet sites of major cities in the state of Minas Gerais

Cláudia da Luz Brant de Araújo<sup>1</sup>, Luiz Cláudio Gomes Maia<sup>2</sup>

---

Artigo recebido em 24 mar. 2014 e aceito em 5 maio 2014.

### **Resumo**

O objetivo deste artigo é apresentar os resultados de pesquisa realizada para avaliar a situação de oferta de informações e serviços públicos na Internet. A população pesquisada foi composta pelos municípios-polo das doze mesorregiões do Estado de Minas Gerais. Partindo de lógica dedutiva, realizou-se pesquisa quantitativa e descritiva; com relação ao propósito, realizou-se pesquisa diagnóstico. Os resultados permitiram identificar a perspectiva atual do cidadão em relação à oferta de informações e serviços públicos municipais disponibilizados *online*. Observa-se que, apesar de haver um esforço em garantir espaço na Internet, os recursos tecnológicos ainda são subutilizados para a oferta de informações acerca de serviços públicos municipais, assim como para a possibilidade de interação do cidadão com a prefeitura. A pesquisa se justificou como procedimento de avaliação do desempenho de sítios, identificando a adoção de melhores práticas e a possibilidade de contribuir com o programa de Governo Eletrônico para prefeituras no Estado de Minas Gerais.

---

<sup>1</sup> Mestre em Administração pela Faculdade de Estudos Administrativos de Minas Gerais (FEAD). Técnico-administrativa em Educação na Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. E-mail: claudiabrant@hotmail.com.

<sup>2</sup> Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Professor do Programa de Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento da Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura (FUMEC). Belo Horizonte. Minas Gerais, Brasil. E-mail: luizmaia@luizmaia.com.br.

**Palavras chave**

Gestão Pública. Governo Eletrônico. Sítios Institucionais.

**Abstract**

The objective of this paper is to present some results of research conducted to assess the situation of supplying public information and services on the Internet. The population studied was composed of the municipalities of the twelve-pole mesoregions of Minas Gerais. This is a quantitative and descriptive research, using deductive logic and diagnostic surveys. Results showed the current perspective of citizenship in relation to the provision of information available online and municipal utilities. It is observed that, although there is an effort to guarantee space on the Internet, technological resources are still underutilized for the provision of information about municipal services, as well as the possibility of interaction between citizens and city hall. The search was justified as a procedure to evaluate the performance of sites, identifying the adoption of best practices and the ability to contribute to the program of Electronic Government to municipalities in Minas Gerais.

**Keywords**

Public Administration. e-Government. Institutional Websites.

**1. Introdução**

A difusão de novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs)<sup>3</sup> fez emergir um novo modelo de Gestão Pública denominado Governo Eletrônico. O objetivo do Governo Eletrônico é o uso dessas tecnologias para ampliar o acesso e entrega de serviços públicos, e tem sido considerado por diversos estudos (ABRUCIO, 2007; MARINI, 2002; SANCHEZ; ARAÚJO, 2006) como uma das mais significativas ações na Administração Pública brasileira, alcançando resultados positivos em termos de organização de informações, redução de custos, aumento da transparência, reduzindo o potencial de corrupção. Segundo Rothberg (2010, p.2), o Governo Eletrônico se relaciona à gestão pública e “envolve a prestação de serviços que usualmente exigiriam a presença em filas, o preenchimento de formulários em papel para envio postal e a espera de prazos maiores”.

---

<sup>3</sup> A expressão Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) designa um conjunto de recursos tecnológicos usados para produzir e disseminar informações. É um conjunto de ferramentas que permitem, por um lado, arquivar e manipular textos, sons e imagens, e, por outro, a comunicação. Inclui-se entre estes recursos o telefone, o fax, a televisão, as redes a cabo ou fibra ótica, o computador e a Internet. (SANCHEZ; ARAÚJO, 2006, p.41).

De acordo com Vaz (2003), promover a cidadania através do e-Gov significa promover direitos de acesso à informação de interesse particular, de acesso aos serviços públicos, ao próprio tempo, direito a ser ouvido pelo governo, ao controle social do governo e à participação. Segundo Rothberg (2010),

o termo democracia digital (e-Democracia) se relaciona à formulação compartilhada de políticas públicas e abrange formatos de participação política que complementam e enriquecem (ou confrontam, conforme as diferentes visões do problema) as instituições da democracia representativa. (ROTHBERG, 2010, p.2).

Sobre a perspectiva de participação e controle por parte dos cidadãos, Breder (2008) ressalta que, no Brasil, esta se dá

através de instrumentos de informação e transparência, de audiências e consultas públicas, de orçamentos com participação popular, de participação em colegiados administrativos, em conselhos setoriais de gestão e através de representações e denúncias, sendo este controle social de fundamental importância no processo democrático, não somente quanto à fiscalização da prestação de contas ou da regularidade dos atos governamentais, mas no tocante à legitimidade, economicidade e adequação dos atos governamentais para o alcance do bem comum e do interesse público. (BREDER, 2008, p.191).

Neste sentido, o direito de acesso a informações públicas de posse do Estado, previsto na Constituição Federal e na Lei nº 12.527/11, foi recentemente regulamentado através do Decreto nº 7.724/2012, consolidando-se num importante passo da democracia brasileira, e provocando grande movimento para a reformulação dos processos internos de tratamento e disponibilização de informações do setor público ao cidadão. No âmbito governamental, foi realizada ampla pesquisa que resultou no Guia de Fontes sobre Acesso à Informação Pública, com objetivo de oferecer informações para subsidiar projetos sobre o tema. De acordo com esse guia, no contexto da Sociedade em rede (CASTELLS, 1999), o livre acesso à informação pública como direito humano fundamental é imprescindível para o exercício pleno do processo democrático.

Outro passo importante na conquista do direito de acesso a informações de ordem pública foi regulamentado com a Lei Complementar nº 131/2009, conhecida como Lei Capiberibe, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, e determina a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; e outra importante medida em benefício dos cidadãos brasileiros no tocante a acesso a informação e serviços públicos foi estabelecido com o Decreto nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil e institui a

Carta de Serviços ao Cidadão; a Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por um órgão público para informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelo órgão, como acessar e obter esses serviços e os compromissos de atendimento estabelecidos. Sua prática implica em um processo de transformação sustentada em princípios de comprometimento, informação e transparência.

Ao abordar o tema Gestão Pública e Governo Eletrônico, este artigo apresenta estudo sobre possibilidades de controle social e de acesso a informações e serviços públicos ofertados na Internet, por meio da investigação do estágio em que Sítios institucionais se encontram, e se têm sido viabilizados de acordo com a conveniência para o cidadão. Para tanto, utilizou-se como referência o projeto *‘Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços’*, desenvolvido pelo Governo Federal (BRASIL, 2007), dentro do programa Governo Eletrônico (BRASIL, 2000), criado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão como parte do Programa Sociedade da Informação no Brasil (BRASIL, 1999). Esse programa tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meio eletrônico (*e-Serviços*) de acordo com a conveniência para o cidadão, e foi estruturado para fornecer indicadores que permitam mensurar e prover a melhoria dos serviços já existentes *online* e o alinhamento para novos serviços. Essa iniciativa estabelece ferramentas para incentivar o monitoramento e o planejamento contínuo das atividades e políticas de Governo Eletrônico, possibilitando o seu aprimoramento.

O estabelecimento de Indicadores permite medir aspectos relacionados a determinado projeto, problema ou política implantados, levantando dados de uma realidade existente; segundo o Tribunal de Contas da União (TCU), a adoção de mecanismos de monitoramento e avaliação de serviços públicos eletrônicos contribui para a troca de experiências e a divulgação de boas práticas entre os gestores públicos, ao mesmo tempo em que instrumentaliza para a correção dos rumos de políticas públicas. Quanto à prestação de serviços públicos com foco no cidadão, segundo o TCU, o Programa tem a oportunidade de melhorar seu desempenho ao orientar os órgãos públicos a terem melhor conhecimento do público-alvo, de suas necessidades e opiniões sobre a qualidade desses serviços. Dessa forma, a identificação de serviços prioritários, sob o ponto de vista do cidadão, e a avaliação de sua adaptação e melhoria, segundo a referida auditoria, pode trazer como benefícios a satisfação dos usuários de serviços públicos eletrônicos e maior eficiência nas ações governamentais.

Muitas pesquisas já foram realizadas (SANTOS; BERNARDES; MEZZARROBA, 2009; ROTHBERG, 2010; ARAÚJO e GOMES, 2004; BRAGA, 2007; DINIZ, 2000; BARBOSA; GETSCHKO; GATTO, 2009; BARBOZA; NUNES; SENA, 2000; VAZ,

2003) para avaliar a qualidade de Sítios e Portais de Governo Eletrônico em parâmetros como a arquitetura da informação, conectividade, usabilidade, interatividade, e serviços públicos em âmbito federal, estadual e municipal, considerando grandes centros urbanos e órgãos públicos de maior abrangência. Entende-se válida esta proposta de análise do Governo Eletrônico como provedor de informações e serviços públicos na Internet, avaliando a possibilidade de interação e a oferta de serviços públicos por prefeituras em municípios do estado de Minas Gerais; esta proposta se justifica pela atualidade do tema, e como um procedimento que permitiu a avaliação do desempenho da oferta de serviços públicos prestados por meio eletrônico, identificando a situação atual e a identificação de melhores práticas.

Na gestão pública, há certo consenso entre os autores anteriormente citados, de que o uso de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pode transformar positivamente a forma como o governo se relaciona com o cidadão, possibilitando uma convivência mais democrática e participativa entre estes. Desta forma, entende-se que a adoção de meios eletrônicos para a prestação de serviços exige que os Sítios e Portais disponibilizados na Internet sejam fáceis de usar, para possibilitar a interação necessária. Este contexto leva à reflexão se os governos estão aproveitando o uso de tecnologias para o atendimento das necessidades dos cidadãos, o que conduziu à seguinte pergunta: Qual é a perspectiva do cidadão que acessa a Internet em busca de informações ou serviços públicos em Sítios institucionais de prefeituras em municípios do Estado de Minas Gerais? Na tentativa de obter alguma resposta nesse sentido, as questões averiguadas na pesquisa foram: Como é a oferta de *e*-Serviços públicos na Internet por prefeituras no Estado de Minas Gerais? Os Sítios institucionais de prefeituras prestam serviços públicos ao cidadão de forma satisfatória?

O objetivo geral da pesquisa foi analisar gestão pública e Governo Eletrônico municipal a partir da investigação da situação de oferta de *e*-Serviços na Internet, em Sítios e/ou Portais<sup>4</sup> com domínio mg.gov.br de prefeituras no estado de Minas Gerais, considerando para análise indicadores de maturidade, comunicabilidade, facilidade de uso, confiabilidade e transparência; avaliou-se ainda a situação de oferta de *e*-Serviços, considerando para análise os serviços públicos de manutenção de iluminação pública, itinerário de ônibus, emissão de 2ª via de IPTU, informações georreferenciais, planejamento de orçamento com participação popular, calendário escolar atualizado e consulta a postos de saúde. A pesquisa ainda investigou a possibilidade de interação do cidadão com a prefeitura, do tipo 'Fale Conosco', e identificou a oferta de outros serviços que não os selecionados para esta

---

<sup>4</sup> O portal é também um site na internet que funciona como concentrador e distribuidor de tráfego para uma série de outros sites ou subsites dentro, e também fora, do domínio ou subdomínio do portal.

pesquisa, buscando encontrar melhores práticas em oferta de serviços públicos na Internet por governos municipais, de acordo com a conveniência para o cidadão.

## 2. Fundamentação Teórica

A fundamentação teórica foi estabelecida em torno dos temas Gestão Pública, Sociedade da Informação no Brasil, e Cidadania e Governo Eletrônico, conforme relatado a seguir.

### 2.1 *Gestão Pública*

A Gestão Pública no Brasil evoluiu através de três modelos, cada qual no seu contexto histórico e em sua época, mas sem que fossem totalmente substituídos: a Administração Pública Patrimonialista, a Administração Pública Burocrática e a Administração Pública Gerencial. A Administração Pública Patrimonialista tem como característica a falta de diferenciação entre o público e o privado, tendo a corrupção e o nepotismo como características dessa forma de governo. A Administração Pública Burocrática surgiu na segunda metade do século XIX como forma de combater o sistema patrimonialista, implantando princípios como a profissionalização, a hierarquia funcional, a impessoalidade e o formalismo; este modelo instituiu os controles administrativos como prioridade do Estado. A Administração Pública Gerencial (*New Public Management*) surgiu a partir da segunda metade do século XX como resposta à expansão das funções econômicas e sociais do Estado, ao desenvolvimento tecnológico e à globalização da economia mundial; tem como princípios a eficiência, a necessidade de redução dos custos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão (BRASIL, 1995).

Há certo consenso entre os autores estudados de que o Decreto-Lei nº 200/1967 foi o mais sistemático projeto para a reforma da Administração Pública Federal, adotando uma política de descentralização dentro dos quadros da Administração Federal, propondo suprimir todos os controles que se evidenciassem como meramente formais. De acordo com Marcelino (1998), era mais um esforço no sentido da descentralização de poder, e foi a base das reformas que viriam a seguir. Também há consenso de que o Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP) foi a primeira tentativa de reforma gerencial no Brasil, além da importância das Emendas nºs 19<sup>5</sup> e 20<sup>6</sup> à Constituição, que estabeleceram

---

<sup>5</sup> Emenda Constitucional nº 19, de 04/06/98: Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal e dá outras providências.

<sup>6</sup> Emenda Constitucional nº 20, de 15/12/98: Modifica o sistema de previdência social, estabelece normas de transição e dá outras providências.

parâmetros de restrição orçamentária e otimização das políticas públicas. Neste sentido, a Emenda Constitucional nº 19/98 inseriu na Constituição Federal/98 o Princípio da Eficiência, sendo mais um passo na busca de resultados, mais do que na implantação de processos meramente burocráticos.

Na análise de Marcelino (1988), a etapa inicial do processo de Reforma Administrativa empreendida pela Nova República teve como marco significativo a emissão do documento “Exposição de Motivos” (BRASIL, 1986), que delineou as diretrizes básicas, os princípios e critérios norteadores da reorganização estrutural e funcional da Administração Pública no âmbito Federal, enfatizando questões relacionadas à racionalização e contenção de gastos públicos, à formulação de nova política de recursos humanos e à racionalização da estrutura da Administração Federal e dos mecanismos de tutela administrativa, impondo-se os propósitos de bem servir ao cidadão e executar, com eficiência e eficácia, os planos de Governo. (MARCELINO, 1988, p.14).

De acordo com Costa (2008), as experiências das reformas administrativas no Brasil apresentaram distorções na coordenação e avaliação dos processos. No entendimento do autor persistia na concepção do Estado uma enorme distância entre as funções de planejamento, modernização e recursos humanos. Segundo o autor, a Constituição de 1988 é tida como a Constituição cidadã, sendo a primeira a proclamar uma nova enunciação dos direitos de cidadania, ampliando os mecanismos de inclusão política e participação, diminuindo o aparato repressivo herdado do regime militar e institucionalizando políticas sociais. Este autor considera como medidas positivas da Constituição de 1988 a implantação de “mecanismos de democracia direta favorecendo o controle social, o incentivo à descentralização político-administrativa e o resgate da importância da função de planejamento.” (COSTA, 2008, p.31).

Abrucio (2007) cita um conjunto de mudanças ocorridas com a Constituição de 1988 que “trouxeram benefícios, apesar de não terem sido completamente concluídas” (ABRUCIO, 2007, p.69): a democratização do Estado, fortalecendo o controle externo da administração pública através do Ministério Público e do reforço aos princípios da legalidade e publicidade; o processo de descentralização, que abriu oportunidades para maior participação cidadã e para inovações no campo da gestão pública considerando a realidade e as potencialidades locais; a reforma do serviço civil, por meio da profissionalização da burocracia com o princípio da seleção meritocrática e universal, através da regulamentação do concurso público e da criação da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. O autor ainda aponta cinco ações inovadoras na Gestão Pública brasileira,

independentemente dos períodos governamentais em que ocorreram, quais sejam (ABRUCIO, 2007, p. 76):

- 1) A aprovação da Lei de Responsabilidade Fiscal, que trouxe ganhos de economicidade ao Estado brasileiro;
- 2) A introdução, por governos estaduais e municipais, de políticas públicas que possibilitaram maior participação social, e a implantação de centros de atendimento integrado;
- 3) Mecanismos de avaliação, formas de coordenação administrativa e financeira, avanço do controle social, programas voltados à realidade local e ações intersetoriais voltados para a área social;
- 4) Coalizões em torno da ideia de planejamento segundo uma proposta mais integradora de áreas a partir de programas e projetos, trazendo inovações como a regionalização e a utilização de indicadores para nortear os gestores;
- 5) O Governo Eletrônico – a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) tem levado à redução dos custos e aumento da transparência nas ações dos governos em âmbito nacional.

Marini (2002) pontua que a emergência do terceiro setor e dos movimentos sociais, aliados aos movimentos de iniciativa voluntária, têm introduzido desafios nessa nova configuração em rede que caracteriza o Estado contemporâneo e entre as principais tendências da administração pública contemporânea está “o intercâmbio de experiências institucionais a partir da disseminação de melhores práticas, por meio das quais, as organizações têm adotado processos de análise comparativa, visando ao aperfeiçoamento de seus modelos de gestão.” (MARINI, 2002, p.33). Este procedimento, segundo o autor

atualmente vem sendo usado pelo setor público a partir do advento da reforma gerencial, trazendo benefícios para a gestão pública em aspectos como o fortalecimento de canais de relacionamento entre o governo e a sociedade, a recuperação da capacidade financeira a partir de iniciativas voltadas para a melhoria da eficiência e a introdução da cultura de responsabilidade fiscal e planejamento estratégico como ferramenta de gestão, intensificando o uso da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), e o desenvolvimento do capital intelectual. (MARINI, 2002, p. 34).

Este novo modelo de gestão apresenta como diferença fundamental a forma de controle, que deixa de ser baseada nos processos para se concentrar nos resultados; no plano da estrutura organizacional, possibilita a descentralização e a redução dos níveis hierárquicos,



contribuindo para maior participação do setor privado e das organizações da sociedade civil, provocando o deslocamento da ênfase nos procedimentos (meios) para os resultados (fins). Inspirada na administração de empresas, a administração pública gerencial está voltada para o interesse público e vê o cidadão contribuinte de impostos como cliente dos seus serviços (BRASIL, 1995).

## *2.2 Programa Sociedade da Informação no Brasil*

O Programa Sociedade da Informação no Brasil (SocInfo) foi instituído em 1999 pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) (BRASIL, 1999), com o objetivo de indicar rumos para os diversos setores da sociedade, tendo o setor governamental como o principal agente indutor de ações estratégicas; abrange os temas mercado de trabalho, universalização de serviços para a cidadania, educação, identidade cultural, pesquisa e desenvolvimento (P&D) e infraestrutura; e busca contribuir na construção de uma sociedade mais justa, considerando princípios e metas relativos à preservação da identidade cultural brasileira, a sustentabilidade de um padrão de desenvolvimento que respeite as diferenças buscando o equilíbrio regional e a efetiva participação social.

O Programa SocInfo considera como premissas, no provimento de informações e serviços ao cidadão via Internet, a autenticação de uma pessoa que solicita uma informação ou serviço para se evitar enganos de identidade, falsificação de documentos e quebra de privacidade; a previsão de algum esquema de pagamento eletrônico (ou local nos pontos de prestação de informações/serviços), para os casos nos quais os serviços prestados sejam tarifados; e a integração adequada da solicitação de um serviço via Internet e a prestação do mesmo serviço em algum posto ou centro de atendimento, nos casos em que o serviço não possa ser prestado via meios eletrônicos. (TAKAHASHY, 2000). Os atores institucionais envolvidos nos serviços governamentais no contexto da Sociedade da Informação são o próprio governo (G: *Government*), as instituições externas (B: *Business*), e o Cidadão (C: *Citizen*), envolvendo cinco tipos de relações entre esses atores em aplicações governamentais (TAKAHASHY, 2000): G2G: Governo para Governo; G2B e B2G: Governo para o mercado e o mercado para o Governo; e G2C e C2G: Governo para Cidadão e Cidadão para Governo; e é sobre esta última relação que se desenvolveu a pesquisa aqui considerada.

O provimento de informações e serviços ao cidadão é feito a partir da disponibilização de informações ou serviços em um Sítio (website), ou Portal web, via Internet, de uma instituição pública, ou através da disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão, podendo ser o ponto de destino um quiosque eletrônico em local de acesso público, um centro de acesso comunitário à Internet ou um endereço eletrônico.

(TAKAHASHY, 2000). Segundo Sanchez e Araújo (2006), “a digitalização da informação e sua transmissão por meio eletrônico elimina distâncias, possibilitando a integração das diversas áreas governamentais e a padronização de procedimentos”. Assim, de acordo com os autores, “o fluxo de informações deixa de obedecer a uma estrutura burocrática hierarquizada, auxiliando nos processos de controle e de tomada de decisões, em tempo real, mesmo a distância.” (SANCHEZ; ARAÚJO, 2006, p. 42). Entretanto, de acordo com os autores,

a tecnologia é apenas uma ferramenta cuja incorporação depende da superação de obstáculos normativos, de arranjos institucionais específicos, de resistências burocráticas e de problemas que se originam de complexos fatores que se alteram ao longo do tempo, pois segundo os autores, o impacto tecnológico afeta o exercício do poder numa organização. (SANCHEZ; ARAÚJO, 2006, p.44).

A partir de 1993, vários Ministérios passaram a utilizar a Internet para divulgar informações de sua alçada, mas foi a partir de 1995 que ocorreu um aumento significativo na quantidade de Sítios do Governo Federal na Internet, e o acesso a tais informações foi sistematizado pelo Ministério do Planejamento; a variedade de informações governamentais disponíveis para o cidadão na Internet se refere ao FGTS, PIS/PASEP, Carteira de Identidade e CPF, Carteira de Trabalho, Título de Eleitor, entre outros. São realidade também os sistemas aplicativos considerados modelo mundial, que são a Declaração de Imposto de Renda e o sistema eletrônico de votação em eleições gerais.

Grand et al. (2000 apud Sanchez e Araújo, 2006, p. 41) consideram três grandes campos conceituais criados a partir do advento da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) que causaram grandes transformações na Administração Pública brasileira:

1. A prestação de serviços ao cidadão (**e-Administração**): refere-se a atividades realizadas por meio da Internet, nas quais cidadãos em geral podem consultar, informar-se e realizar tramitações em tempo real com órgãos governamentais;
2. O fomento à extensão dos processos democráticos (**e-Democracia**): representa a incorporação de determinados mecanismos que facilitam a participação do cidadão nos processos democráticos, como acesso a processos legislativos, comunicação mais acessível com os representantes eleitos e mais acesso à informação pública para a prestação de contas; e
3. O aumento da capacidade de ação governamental na implementação de políticas públicas, de gestão e de controle (**e-Governança**): se refere à possibilidade de

reestruturação organizativa, desburocratização de normas e procedimentos e a capacidade de controle sobre o andamento das ações governamentais.

De acordo com Arakaki (2008), mesmo o programa SocInfo tendo sido prejudicado por dificuldades como a de disponibilização de recursos financeiros em tempo hábil, a dificuldade de articulação de ações entre os setores envolvidos e a lentidão de iniciativas em níveis de complexidade distintos, três das oito linhas de ação propostas serviram de base para a implementação de programas de governo eletrônico, quais sejam: universalização de serviços para a cidadania, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada e novos serviços. (ARAKAKI, 2008, p.62). Para esta autora, ainda que a Reforma da Administração Pública ocorrida entre 1995 e 1998, e as articulações em torno de políticas de incentivo ao uso de TIC, terem ocorrido paralelamente num mesmo período, mas sem ligação formal entre elas, ambas contribuíram para a construção de um cenário favorável para que o Estado, com base nas diretrizes do modelo gerencial e do programa SocInfo, promovesse iniciativas para modernizar a administração pública e, ao mesmo tempo, ampliasse o espaço público de prestação de serviços e de participação e controle social por meio da utilização de novas tecnologias, aproximando o governo do cidadão. (ARAKAKI, 2008, p.62).

Ainda neste sentido, Araújo e Gomes (2004) consideram que “a introdução de novas tecnologias depende de uma nova cultura gerencial voltada para os resultados para a sociedade, e não o contrário”; de acordo com os autores, “o Estado em rede é marcado pelo compartilhamento de autoridade ao longo de uma rede de instituições para o atendimento das demandas da sociedade.” (ARAÚJO; GOMES, 2004, p.6-7). Com este entendimento, o tema seguinte aborda o programa de Governo Eletrônico brasileiro.

### *2.3 Governo Eletrônico*

O programa Governo Eletrônico foi implantado no ano 2000, criado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão como parte do Programa Sociedade da Informação no Brasil (BRASIL, 1999), tendo como princípio a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais, com diretrizes específicas para atuação junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores. Para o contexto de Sítios e Portais de Governo Eletrônico, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE) do Governo brasileiro desenvolveu em 2013 um documento de atualização dos Padrões de Interoperabilidade (*e-PING*), ou seja, foi definido um conjunto mínimo de políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) na interoperabilidade de serviços, estabelecendo as

condições de interação segmentadas nas áreas de interconexão, segurança, meios de acesso, organização e intercâmbio de informações e áreas de integração para Governo Eletrônico, apresentando padrões estabelecidos para cada um desses segmentos. Segundo o CEGE (2013), a interoperabilidade de tecnologia, processos, informação e dados é importante para o provimento de serviços de qualidade, permitindo racionalizar investimentos por meio do compartilhamento, reuso e intercâmbio de recursos tecnológicos. No entanto, o governo brasileiro estabelece essas especificações como o padrão por ele selecionado e aceito, por considera-los os padrões em que deseja interoperar com as entidades fora do governo federal, mas sua adesão se dará de forma voluntária e sem qualquer ingerência por parte da Coordenação da *e-Ping*.

Dentre os projetos de Governo Eletrônico citados anteriormente, e somando-se aos Padrões de Interoperabilidade (arquitetura *e-Ping*) considerados acima, outro aspecto relevante considerado para o objetivo da pesquisa se refere aos Padrões *Web* em Governo Eletrônico (*e-PWG*), que fornece recomendações de boas práticas na área digital com o objetivo de aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos. O *e-PWG* define parâmetros de qualidade na gestão de Sítios e Portais através de conceitos de Usabilidade. (BRASIL, 2010). De acordo com Barbosa e Silva (2010), a usabilidade está relacionada aos estudos de Ergonomia e de Interação Humano-computador com o objetivo de viabilizar a facilidade de uso de um dado objeto, e neste caso um Sítio ou Portal, e busca assegurar que qualquer pessoa consiga usá-lo, e que este funcione da forma esperada pelo usuário; a usabilidade tem como objetivos a facilidade de uso e de área aprendido, a facilidade de memorização de tarefas, a produtividade na execução das funções ali dispostas, a prevenção visando à redução de erros e a satisfação do usuário.

Barboza, Nunes e Sena (2000) defendem que apresentar um levantamento detalhado sobre a usabilidade de *websites* governamentais

é indispensável para a compreensão dos elementos que hoje beneficiam ou desfavorecem a comunicação entre o governo e os cidadãos brasileiros, assim como da imagem ou cartão de visitas que o Brasil mantém perante as nações que compartilham o ciberespaço. (BARBOZA; NUNES; SENA, 2000, p.119).

Segundo os autores, para os governos, no campo de construção dos seus *websites*, os estudos de usabilidade “tornam-se indispensáveis para a estruturação de sua presença na rede e para garantir eficiência, eficácia e satisfação no processo de comunicação com os cidadãos, atingindo os objetivos inerentes a cada área de atuação do setor público” (BARBOZA; NUNES; SENA, 2000, p.120).

O Projeto *‘Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços’*, desenvolvido pelo Governo Federal (BRASIL, 2007), dentro do programa Governo Eletrônico (BRASIL, 2000), criado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão como parte do Programa Sociedade da Informação no Brasil (BRASIL, 1999), tido como referência desta pesquisa, foi elaborado segundo critérios técnicos rigorosos de Usabilidade e Acessibilidade, sendo uma metodologia desenvolvida para avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão, possibilitando a mensuração do desempenho de Sítios e da oferta de informações e de serviços públicos por meio eletrônico. Neste sentido, a pesquisa realizada se justificou pela aplicação destes indicadores para a avaliação de Sítios de *e-Gov* municipais no Estado de Minas Gerais.

Segundo Arakaki (2008), mesmo com o cenário favorável ao número de pessoas com acesso à Internet, “é preciso pensar soluções para transpor o abismo decorrente do acesso a estas novas tecnologias que separa as classes ou países mais desenvolvidos”. Para a autora, além de ter acesso a essas novas tecnologias, o conteúdo oferecido nos Sítios e Portais de Governo deve ser disponibilizado de maneira a atender o maior número possível de pessoas, independentemente de suas habilidades. A autora defende também a importância de o Governo Eletrônico ir além dos aspectos tecnológicos, possibilitando mais um canal de participação do cidadão. (ARAKAKI, 2008).

De acordo com Araújo e Gomes (2004), os Sítios e Portais institucionais representam um grande avanço, pois “permitem ao cidadão realizar um conjunto de serviços, ter acesso a informações públicas e estabelecer canais de comunicação com o governo.” (ARAÚJO; GOMES, 2004, p. 2). Neste sentido, Barbosa, Getschko e Gatto (2009) apontam que a efetividade da participação democrática por meio eletrônico depende em muito do estímulo ao seu uso. Para os autores, “o uso da Internet para interagir com os cidadãos favorece a aproximação do cidadão com o Governo para exercer os dois papéis centrais da cidadania, o exercício de direitos e deveres.” (TORRES; AGUNE apud BARBOSA; GETSCHKO; GATTO, 2009, p. 127).

Barbosa Cappi e Gatto (2009) consideram como fatores habilitadores do exercício da cidadania no espaço virtual, além da capacitação do usuário, “a posse e uso do computador e Internet, o acesso a centros públicos com acesso gratuito à Internet, a necessidade de informações, a inclusão digital, nível de educação e renda familiar”. Noutro aspecto, os autores apontam fatores que inibiriam os cidadãos de participar de atividades públicas de Governo Eletrônico: como fatores internos à administração pública, os autores consideram “a falta de visibilidade e a comunicação deficiente por parte dos governos”; como fatores externos, os autores apontam que “a grande maioria dos cidadãos prefere o contato

peçoal, seja por questões culturais, de infraestrutura ou de falta de capacitação no uso destas tecnologias”; segundo Barbosa, Cappi e Gatto (2009), esta tendência se intensifica principalmente em áreas rurais do país. A complexidade de uso também dificulta o acesso, ou seja, em muitos Sítios governamentais os menus nem sempre são claros e explicativos o suficiente para facilitar a interação com o cidadão (BARBOSA; CAPPI; GATTO, 2009).

Diniz (2000) classifica as atividades e os serviços oferecidos nos Sítios governamentais como nos níveis básico, intermediário e avançado, e, segundo a sua funcionalidade, classifica-os nos aspectos de informação, transação e relacionamento. Segundo o autor, no nível de interatividade básico há apenas uma complementação de atividades que são desenvolvidas por outros canais do governo, sem implicações na organização e nos serviços oferecidos. Já no nível de interatividade intermediário, algumas características específicas da Internet já são utilizadas para incrementar os serviços oferecidos pelo governo, exigindo um grau de interação maior com o usuário e forçando a organização a se adaptar para responder às demandas específicas e o redirecionamento de informações coletadas dos usuários para outras áreas da organização. No nível de interatividade avançado, segundo o referido autor, algumas áreas administrativas podem ser muito afetadas, sendo que a utilização da tecnologia só será efetiva se estiver perfeitamente integrada à estrutura da organização, dado que as demandas criadas geram impactos em outras áreas, provocando redefinições estratégicas da organização e afetando seus fluxos internos. (DINIZ, 2000, p.38-39).

Segundo Margarido (2000), os serviços públicos que competem às administrações municipais se referem a áreas de atuação muito diferentes e complexas, sendo necessárias estruturas distintas para cuidar de questões relacionadas à saúde, saneamento, educação e transporte, que variam de acordo com as peculiaridades de cada uma das prefeituras, do Estado e da Lei Orgânica local. Segundo a autora, os municípios continuam dependentes de transferências de recursos dos governos estadual e federal, além de que a prática de planejamento é descontinuada a cada nova administração, prejudicando a integralização dos setores num sistema único de informática. Sobre planejamento e integração de sistemas, Margarido (2000) pontua que são oferecidas aos municípios soluções para melhorar a prestação dos serviços públicos com pacotes para informatização de áreas específicas da administração pública como finanças, controle de arrecadação, administração de materiais, folha de pagamento, recursos humanos, administração legislativa, bens patrimoniais e expedientes municipais, mas com pouca integralização entre esses sistemas. Para Margarido (2000), a utilização da informática visando a melhor prestação dos serviços públicos deve ser feita de forma mais integrada e possibilitando maior relacionamento com os demais níveis de governo. (MARGARIDO, 2000, p.12).

O contexto de comunicação e compartilhamento de informações na Internet é uma realidade, e as administrações públicas em todos os níveis vêm investindo esforços neste aprendizado. Araújo e Gomes (2004) ressaltam que os consensos de comunicação e interação ocorrem de diferentes formas em ambientes distintos. Eisenberg (2001 apud ARAÚJO; GOMES, 2004) ressalta que

o consenso mediado pela imprensa escrita ocorre diferentemente do consenso mediado no contexto de pessoas discutindo oralmente, do contexto da interação se o meio de comunicação for o rádio, e no contexto da Internet, que constrói relações mais horizontais e comunicativas. (EISENBERG, 2001 apud ARAÚJO; GOMES, 2004, p. 5).

#### *2.4 Cidadania e Governo Eletrônico*

De acordo com Grosselli e Mezzaroba (2011) a ideia de que deveria haver maior participação dos cidadãos nas decisões governamentais surgiu na década de 1960 com pressões políticas exercidas por movimentos estudantis e comunitários. Segundo os autores “o que se coloca na atualidade é como motivar e capacitar os cidadãos para o envolvimento político consciente.” (GROSSELLI; MEZZAROBA, 2011, p.7131). Neste sentido, os autores argumentam que

a participação pode criar cidadãos melhores, aptos a entenderem em termos públicos seus desejos e aspirações, incentivando a argumentação racional frente à sociedade e o compartilhamento responsável das consequências (boas e más) das decisões de ordem pública (GROSSELLI; MEZZAROBA, 2011, p. 7131).

Conforme publicado “a democracia transcende o Estado e se encontra em todos os modelos de associações humanas dentro da comunidade interagindo reciprocamente”, compreendendo assim “o respeito à legalidade, marcado pela subordinação do poder ao Direito”; ainda segundo os autores, “a democracia pressupõe o respeito aos Direitos Humanos, sem o qual haverá apenas uma democracia de aparência.” (GROSSELLI; MEZZAROBA, 2011, p.7131).

Para Rothberg (2010), “normativamente, no contexto dos modelos deliberativo e participativo de democracia, os cidadãos devem dispor de informações abrangentes e aprofundadas sobre as políticas advogadas pelos diversos setores da sociedade”, sendo que estas informações trazem em si a possibilidade de tornar os cidadãos “capazes de formar opiniões refletidas, sem as quais não estarão aptos às funções que deles se exigem nas esferas de participação e deliberação política.” (ROTHBERG, 2010, p.6). Neste sentido, de acordo com Santos, Bernardes e Mezzaroba (2009), “na democracia direta o povo, através de plebiscito, referendo ou outras formas de consultas populares, pode decidir diretamente sobre assuntos políticos ou administrativos de sua cidade, estado ou país”, sem a

intermediação de representações como as de vereadores, deputados e senadores; na democracia indireta ou representativa, como é o caso brasileiro, “o povo participa através do voto, elegendo seus representantes que tomam decisões em nome daqueles que os elegeram.” (SANTOS; BERNARDES; MEZZARROBA, 2009, p.3).

Mas de acordo com Lévy (1999, p. 62 apud Santos, Bernardes e Mezzaroba, 2009), “não é apenas a concepção de sociedade e de novas tecnologias que está crescendo, mas também novas formas de democracia, ao que se convencionou chamar ciberdemocracia” o contexto da comunicação na Internet (LÉVY, 1999, p. 62 apud SANTOS; BERNARDES; MEZZARROBA, 2009, p.4). Segundo o autor,

ciberdemocracia é um espaço de aprofundamento da comunicação e cooperação que promove a transparência do processo político, eleva o compromisso direto e participativo do cidadão e melhora a qualidade de informação da opinião pública. (LÉVY, 1999, p.62, apud SANTOS; BERNARDES; MEZZARROBA, 2009, p.4).

Desta forma, Santos, Bernardes e Mezzaroba (2009) defendem que

o Estado deve ser capaz de assimilar as transformações tecnológicas, passando a reconhecer e incorporar as diretrizes de governo eletrônico de maneira a incentivar formas participativas de realização da democracia digital. (SANTOS; BERNARDES; MEZZARROBA, 2009, p.5).

De acordo com Araújo e Gomes (2004), “a Governança Eletrônica se configura como uma oportunidade de relacionar as estratégias de reforma administrativa com a possibilidade de fornecimento de informações ao cidadão”, e neste contexto, segundo os autores, o desafio está na “necessidade do governo promover alterações em sua cultura e estrutura de forma a viabilizar o fornecimento amplo de informações, fortalecer a cidadania e a participação política na tomada de decisões.” (ARAÚJO; GOMES, 2004, p.7). Neste sentido Azevedo e Anastazia (2002 apud Araújo e Gomes 2004), defendem que

a Governança é condicionada pela instituição de canais de comunicação e de troca de informações que permitam a participação da sociedade na elaboração, acompanhamento e avaliação de políticas públicas, e pela capacidade da burocracia estatal de gerenciar esses canais. Já a governabilidade, é dependente do grau de *accountability* e responsividade dos governos, que refletem a capacidade destes últimos de serem responsáveis e responsivos. (AZEVEDO; ANASTAZIA, 2002, p. 81 apud ARAÚJO; GOMES, 2004, p. 8).

Braga (2007) cita que, na institucionalização das democracias parlamentares modernas, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), especialmente a Internet, potencializam a possibilidade de informatizar grande parte dos processos, assegurando maior rapidez, eficiência e transparência; promove o acesso em tempo real, de grande volume de informações disponíveis em ampla extensão geográfica; aumenta os graus de informação da



opinião pública e da população de uma maneira geral sobre o funcionamento do Estado e das instituições políticas democráticas; e estimula a ampliação da participação dos cidadãos no processo de tomada de decisões parlamentares, aumentando o grau de conhecimento e interesse da opinião pública por processos deliberativos que envolvam as relações entre os governos e suas instâncias. (BRAGA, 2007, p. 76).

Para Grosselli e Mezzaroba (2011), “a sociedade democrática moderna define-se por um projeto de inclusão, potencialmente universal, de todos os cidadãos.” Segundo citam, “na sociedade moderna, a cidadania é ao mesmo tempo o princípio da legitimidade política e a fonte do vínculo social”(GROSSELLI; MEZZAROBA, 2011, p. 7137).

Neste contexto, Rothberg (2010) afirma que a oferta de informações em aspectos diferenciados, “mesmo em função dos distintos níveis de interesse, habilidades cognitivas e disponibilidade de tempo dos usuários, pode contribuir para otimizar o esforço de obtenção de informações e trazer dividendos nítidos para os cidadãos.” (ROTHBERG, 2010, p.3). Outro aspecto desafiador colocado pelo autor se relaciona ao contexto tecnicista empregado, tendo em vista que em muitos Sítios a informação é disposta seguindo uma lógica interna de organização, e não necessariamente o ponto de vista do usuário dos serviços públicos. Rothberg (2010) defende que “a qualidade de informações e abordagens comunicativas é essencial para que a Internet atue efetivamente como meio de inclusão social e política.” (ROTHBERG, 2010, p.4). Corroborando com esta afirmação, Araújo e Gomes (2004) defendem que são as informações que chegam aos governados que indicarão as ações dos governantes, e é com referências a elas que se exercerá o controle.

Segundo Arakaki (2008), ainda se tem muito forte a visão de um Sítio ou Portal institucional na Internet como comunicação do governo apenas no sentido do governo para o cidadão. De acordo com a autora, as iniciativas de e-Gov, além de se preocupar com a inclusão digital, “devem promover o acesso ao maior número possível de pessoas, não se restringindo a equipamentos ligados na Internet, mas aos conteúdos disponibilizados”. Para ela, programas de e-Gov como Sítios institucionais na Internet “podem contribuir potencialmente para a promoção da participação cidadã, mas é preciso rever diretrizes, traçar novas estratégias e aplicar conceitos de usabilidade para tornar os ambientes mais eficazes, eficientes e fáceis de interagir.” (ARAKAKI, 2008, p. 101).

Diniz (2000) defende que os Sítios e Portais em geral anunciam os serviços ofertados na Internet tentando associar a imagem do respectivo governo como sendo voltado para a modernidade; de acordo com este autor, a utilização de comércio eletrônico em vários níveis da administração pública municipal, estadual e federal tende a se tornar cada vez mais comum, mas a maior limitação para a expansão destes serviços na Internet ainda está

no nível de acesso da maior parte da população à tecnologia. Outro fator identificado por Diniz se refere “à importância da criação de um modelo interno de integração eletrônica antes de privilegiar a ida para a Internet.” (DINIZ, 2000, p.82).

Nesse sentido, o que se pretendeu levantar com a pesquisa tem relação com o princípio de cidadania entre direitos e deveres exercidos na Internet entre o setor público e o cidadão, considerando, entre os valores vistos anteriormente, o direito de acesso à informação sob guarda do Estado, o direito de acesso a serviços públicos e o direito de acesso a Sítios de Governo Eletrônico voltados para o atendimento das necessidades do cidadão, através da aplicação de Indicadores para medir a qualidade de e-Serviços ofertados na Internet por prefeituras no Estado de Minas Gerais, conforme descrição metodológica apresentada no próximo tema.

### **3. Metodologia**

Realizou-se metapesquisa partindo de lógica dedutiva, do levantamento de informações existentes para chegar-se a uma resposta. Com relação ao processo, tratou-se de pesquisa quantitativa, exploratória e descritiva. A pesquisa contemplou a situação de oferta de e-Serviços na Internet por prefeituras municipais no Estado de Minas Gerais, através da investigação de Sítios institucionais com domínio mg.gov.br. Para tanto, considerou os Sítios de Governo Eletrônico das doze mesorregiões do Estado, perfazendo sessenta e seis microrregiões, totalizando uma Amostra composta por sessenta e seis Sítios de prefeituras municipais, com domínio mg.gov.br. Essa amostra se refere a uma amostragem intencional, ou proposital, composta por municípios-pólo intencionalmente escolhidos de acordo com o critério da divisão geopolítica do Estado de Minas Gerais. A coleta de dados foi realizada no mês de setembro de 2013 tendo como instrumento o Formulário Estruturado ‘Oferta de e-Serviços por Município na Internet’, sob observação desta pesquisadora na Internet, preenchendo os campos do formulário para cada Sítio identificado. O estudo se limitou a investigar a oferta de e-Serviços na Internet, em Sítios de Governo Eletrônico com domínio mg.gov.br, de prefeituras em municípios do Estado de Minas Gerais.

### **4. Apresentação dos resultados**

Para a investigação da maturidade do Sítio, foi considerado *Informativo* o que apresentou informação de caráter básico com estrutura estática, sem possibilidade de interação e sem a oferta de links. Foi considerado *Interativo* o Sítio que ofereceu a possibilidade de pesquisa,

acesso a links, e/ou vídeos, e/ou TV e rádio institucionais, e/ou obtenção e submissão de solicitações e formulários para impressão. Foi considerado *Transacional* o Sítio que ofereceu, além da possibilidade de impressão de formulários e boletos para o pagamento de taxas, também a possibilidade de que este pagamento fosse feito online, no mesmo ambiente da oferta de serviços ou através de link para agência bancária autorizada.

Desta forma, para o acesso aos estágios *interativo* e *transacional*, encontrou-se como limitação a necessidade de cadastro prévio com a identificação do usuário. Considerando-se esta limitação, obteve-se o seguinte resultado: 03,08% dos Sítios se apresentaram Informativos e 96,92% Interativos, oferecendo a possibilidade de acessar vídeos e fotos de eventos locais, links de acesso para a impressão de formulários e links de acesso a informações de outros órgãos de Governo em âmbito estadual e federal. Esta limitação da necessidade de cadastro prévio para acesso aos serviços tem relação com as premissas do Programa SocInfo, para se evitar enganos de identidade, falsificação de documentos e quebra de privacidade, e para a adequada integração da solicitação via Internet e a prestação do mesmo serviço em algum posto ou centro de atendimento nos casos em que o serviço não seja realizado totalmente por meio eletrônico. Diniz (2000) relata que os Sítios municipais são os que mais apresentam informações institucionais; segundo o autor, há muitas informações classificadas na categoria básica devido à baixa interatividade, mas que são úteis para o cidadão (DINIZ, 2000, p.43).

Quanto à *Comunicabilidade*, 67,69% da Amostra informou e-mail para contato, 98,46% informou telefones; 95,38% informou endereços; 3,08% informou prazos para a realização de serviços; 13,85% ofertou informação sobre as Perguntas Mais Frequentes (*Frequently Asked Questions* - FAQ), e 4,62% ofereceu ajuda *online*. Esse resultado indica mais a possibilidade de informação para contato físico ou por telefone do que pela Internet, tendo em vista que só 67,69% da amostra informou endereço eletrônico para contato, e 4,62% ofereceu ajuda em tempo real, no ambiente do Sítio. Essa configuração também foi evidenciada por Arakaki (2008), de que os Sítios de governo na Internet ainda têm muito forte a comunicação no sentido do governo para o cidadão, e a ideia de Diniz (2000), de que manter sítios institucionais de governo na Internet ainda é mais associado à imagem de um governo moderno do que à real conveniência para o cidadão. De acordo com Santos, Bernardes e Mezzaroba (2009), o principal desafio a ser encarado por programas de e-Gov é “a transposição da disposição de informações ao acesso à efetiva participação do cidadão”, que segundo os autores, “incorre-se no risco de que a Internet seja mais um veículo para a reprodução do modelo tradicional de política pautado em subjetivismos e favoritismos para legitimar interesses de uma minoria.” (SANTOS, BERNADES E MEZZAROBA, 2009, p. 7). Para os autores citados, o objetivo do e-Gov deve ser o de

assegurar a participação do cidadão para que se efetive o Estado Democrático de Direito, e este objetivo deve ser perseguido gradualmente.

Sobre a *Facilidade de Uso* dos Sítios investigados, 100% da Amostra apresentou Linguagem Compreensível, entendendo-se nesta análise sua subjetividade implícita; 40% apresentou Mapa do Sítio ou Portal, e 69,23% apresentou Motor de Busca. A baixa oferta de Mapa do Sítio indica a possível dificuldade de localização de informações, quando estas não estão visíveis ao cidadão que busca esclarecimentos sobre como obter serviços públicos municipais na Internet. O motor de busca seria uma ferramenta para se encontrar estas informações quando as buscas de fato levam ao resultado das pesquisas, o que não ocorreu em muitos Sítios sob este estudo. Esse resultado indica a necessidade de aplicação dos conceitos e práticas de usabilidade e interoperabilidade estabelecidos pelo Programa de Governo Eletrônico brasileiro. Neste quesito, Braga (2007) identificou que muitos Sítios apresentam mecanismos de busca apenas voltados para as notícias veiculadas, e não ao conteúdo como um todo. De acordo com o autor, os projetos de e-Gov ainda priorizam mais itens que permitem uma navegação mais superficial, em detrimento de um contato que estimule uma postura mais ativa do visitante do Sítio. Neste aspecto, o autor sugere a presença de itens que poderiam estimular a navegação, tais como estatísticas de navegação, enquetes sobre temas específicos na página inicial, glossário de termos técnicos que, conforme sugestão de Braga (2007, 51), podem tornar o Sítio mais atrativo e prospectivo.

Para o item *Confiabilidade*, a investigação sobre a oferta de Informação sobre Segurança não obteve pontuação; a métrica Informação sobre Atualização do Conteúdo foi ofertada por 4,62% da Amostra. Esse resultado compromete a qualidade do Sítio e das informações disponibilizadas uma vez que, sem a informação sobre a data de atualização do conteúdo e a segurança para se acessar determinado serviço público ou link para determinada informação, o cidadão incorre no risco de obter informação defasada ou adquirir vírus no seu computador; Neste último ponto, de fato, foi necessário rodar um programa antivírus em vários momentos durante a realização da pesquisa.

Quanto à *Transparência*, todos os Sítios investigados ofereceram Prestação de Contas; e 35,38% da Amostra ofereceu link de informação para Acesso à Informação sob guarda do Estado. Neste aspecto Diniz (2000, p.86) destaca “o aumento da transparência e consequentemente da democratização do acesso à informação sobre as atividades do governo em Sítios de Governo Eletrônico”. De acordo com este autor, “estes são alguns dos benefícios que a adoção de Sítios na Internet pode gerar para os governos e cidadãos, além da economia, e do aumento da qualidade do serviço oferecido eletronicamente.” (DINIZ, 2000, p.82).

Em relação aos *Serviços Públicos* ofertados na Internet, 23,08% da Amostra ofereceu Informação sobre Itinerário de Ônibus; 7,69% ofereceu Informação sobre Manutenção de Iluminação Pública; 98,46% ofereceu Informações Georreferenciais; 46,15% ofereceu informação ou a possibilidade de impressão de guia para Emissão de 2ª via de IPTU; 4,62% informou sobre o Calendário Escolar do ano em curso; 23,08% da Amostra prestou informação sobre Endereços, Telefones de Contato e Horários de Atendimento dos Postos de Saúde municipais; 4,62% ofereceu informação sobre Planejamento de Orçamento com Participação Popular ou Plano Diretor com Participação Popular. No resultado encontrado para a investigação de e-Serviços na Internet, Informações Georreferenciais foi a métrica mais ofertada (98,46%) da Amostra; a oferta menos frequente foi para as métricas Calendário Escolar do ano em curso e Planejamento Participativo; Informação sobre Itinerário de Ônibus e Consulta a Postos de Saúde obtiveram o mesmo índice de oferta, 23,08%.

Dentre os *Indicadores e Métricas* investigados, o percentual de oferta mais frequente durante o período de realização da pesquisa foi para o indicador *Transparência*: 100% da Amostra atendeu à Lei n. 131/2009, que determina a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. O critério *Comunicabilidade* também foi bem pontuado, considerando 'Indicação de telefones para contato' (98,46%), e Indicação de endereços (95,38%), mas a oferta de *Ajuda online*, e a informação sobre prazos para a realização de serviços obteve um índice de oferta muito baixo: 3,08% e 6,15%, respectivamente. O Indicador com menor pontuação se refere à *Confiabilidade*, não tendo sido encontrada informação sobre segurança, e o resultado para a oferta de informação sobre atualização do conteúdo foi atendido por 4,62% da Amostra investigada.

Quanto aos *índices da pontuação* atribuída por Sítio entre as Mesorregiões do Estado, os Sítios melhor pontuados foram os das prefeituras dos municípios de Belo Horizonte (83%) na mesorregião Metropolitana; Guanhães (58%) no Vale do Rio Doce; Juiz de Fora (55%) na Zona da Mata; e Unai (53%) no Noroeste de Minas. Ainda com relação ao resultado dos pontos atribuídos aos Sítios nas mesorregiões do Estado, das regiões que obtiveram pontuação inferior a 50%, a pesquisa identificou que, no Vale do Jequitinhonha, o Sítio que obteve melhor pontuação foi o da Prefeitura de Almenara (28%); no Campo das Vertentes, o Sítio da Prefeitura Municipal de São João Del Rei obteve a melhor pontuação (36%); na mesorregião Norte de Minas, os Sítios das Prefeituras de Montes Claros e Pirapora obtiveram a mesma pontuação (40%); o Sítio da Prefeitura Municipal de Três Marias, na mesorregião Central Mineira, obteve a melhor pontuação desta região (43%), igualmente ao Sítio da Prefeitura de Campo Belo (43%) na região Oeste do Estado; os Sítios das

prefeituras de Alfenas e Varginha, no Sul/Sudoeste de Minas, alcançaram 40% da pontuação distribuída; o Sítio da Prefeitura de Uberlândia, na região do Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba, foi o que obteve melhor pontuação (44%) nesta região; no Vale do Mucuri, o Sítio da Prefeitura de Teófilo Otoni obteve melhor pontuação (28%).

Esse resultado pode estar relacionado com a afirmação de Diniz (2000) de que

não há uma política federal que articule todos os níveis de governo e não há um planejamento que direcione estrategicamente recursos humanos e financeiros para o desenvolvimento de Sítios na Internet. (DINIZ, 2000, p.56).

De acordo com este autor, “no nível municipal, mesmo havendo baixo índice de automação, se existe o interesse em oferecer serviços de utilidade na Internet, a integração tem de existir num nível mais aprofundado” (DINIZ, 2000, p. 56-57). O resultado também corrobora com o estudo de Margarido (2010), da necessidade de modernização administrativa, treinamento e qualificação profissional, bem como da continuidade do trabalho por gestores públicos distintos.

Do Campo *Observações*, os resultados encontrados indicaram que, de todos os Sítios investigados, não há uma padronização sobre a forma de apresentação de conteúdos e de oferta de serviços públicos. Em muitos Sítios, a oferta de informação sobre Serviços Públicos se encontra embutida nas páginas das respectivas Secretarias, neste caso as de Saúde, de Educação e de Transportes; na maioria dos Sítios em que esse fato ocorreu, as páginas informaram mais sobre o profissional responsável pelo setor e as obrigações de cada Secretaria, sem mencionar o horário de atendimento e como realizar o serviço. No acesso aos links que indicaram a oferta de Serviços Públicos nos Sítios, esta possibilidade foi apresentada de diferentes formas e denominações como ‘Serviços’, ‘Serviços para o Cidadão’, ‘Cidadão’, ‘Serviços Públicos ao Cidadão’, ‘Utilidade pública’, ‘Atendimento ao contribuinte’, ‘Guia de Serviços’, ‘Acesso Rápido’ e ‘Mídia do cidadão’; também foi registrada a oferta de ‘serviços’ considerando apenas a possibilidade de baixar o brasão e mapas, informações sobre convênios e programas do Governo Federal. Registrou-se ainda a frequente ocorrência de links quebrados, que não funcionaram.

Da observação sobre outros serviços públicos prestados que não os que estavam sob verificação na pesquisa e anteriormente citados, foram registradas iniciativas como a oferta de endereços e telefones de contato e horários de atendimento da Defesa Civil, Procon, Assistência Social e jurídica, a oferta de informação e cronograma para a coleta de lixo regular, seletiva e de entulhos, cartilha do Corpo de Bombeiros, acompanhamento de processos, vagas do SINE e solicitação de corte de árvores. Ressalta-se, neste ponto, que as ofertas de e-Serviços relacionados à obrigação do cidadão como o ISS (Imposto Sobre

Serviço) e ISSQN (Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza), entre outros tributos, não foram consideradas nesta investigação uma vez que a oferta de informação sobre 2ª via de IPTU, também obrigação do cidadão, já estava sob esta investigação que objetivou verificar a conveniência para o cidadão de encontrar informação sobre como realizar serviços públicos municipais ou a possibilidade de realizar-se serviços públicos municipais na Internet.

Na investigação sobre a oferta de opção de contato com a prefeitura do tipo 'Fale Conosco', da amostra analisada 76,90% ofereceu esta possibilidade. Das mensagens enviadas, ora solicitando informação sobre horários de atendimento e endereços dos postos de saúde no município, e/ou ora solicitando informação sobre procedimento para se conseguir a manutenção de iluminação pública, registrou-se que apenas um link para o envio de mensagens não funcionou. Para o restante da amostra, houve a confirmação de envio de mensagem do tipo "mensagem enviada com sucesso", "contato recebido com sucesso" "e-mail enviado com sucesso", "obrigado pelo contato" e "seus dados foram enviados com sucesso". Com relação ao retorno a estas mensagens enviadas, apenas cinco prefeituras responderam, considerando um prazo de vinte dias de espera e até o presente momento. Destes retornos, apenas duas prefeituras responderam à pergunta "Peço, por favor, informação sobre o horário de atendimento e endereços dos postos de saúde do município" ou "Peço, por favor, informação sobre o procedimento para solicitar a troca de lâmpada queimada em ruas da cidade"; destes retornos, apenas duas prefeituras atenderam objetivamente ao solicitado, e informaram o horário de atendimento e endereços dos postos de saúde no município; duas prefeituras informaram o telefone de contato da Secretaria de Saúde, e uma prefeitura indicou o endereço físico da Cemig no município.

Os resultados obtidos concordam com a afirmação de Abrucio (2007) de que "o ponto em que houve menor avanço do Governo Eletrônico se refere ao da possibilidade de interação com o cidadão (C2G)", uma vez que o índice de retorno das mensagens enviadas ao 'Fale Conosco' é muito baixo (7,69%), e a oferta de serviços públicos de acordo com a conveniência para o cidadão ainda se encontra em estágio inicial em grande parte da amostra investigada. Neste sentido, Braga (2007, p.64) alerta para a realidade de que "os recursos tecnológicos disponíveis para a interação entre o governo e o cidadão ainda são subutilizados, havendo muito espaço para a melhoria e aperfeiçoamento na interação vertical com o eleitor".

Segundo Diniz (2000), oferecer serviços públicos em Sítios de Governo Eletrônico pode dar mais estabilidade ao próprio Sítio, sem o qual, incorre-se no risco de desuso por não oferecer informações relevantes para o cidadão. (DINIZ, 2000, p. 57). De acordo com o

autor, a Internet é uma grande oportunidade para os municípios melhorarem o atendimento e os serviços públicos ao cidadão, podendo propor políticas públicas mais precisas, e a possibilidade de usar a rede para avaliá-las, na medida em que a Internet for sendo democratizada, estabelecendo-se uma porta para a criação de relacionamentos mais participativos com os cidadãos, empresas e outros níveis de governo. (DINIZ, 2000, p. 59). Neste contexto, identifica-se um esforço dos governos municipais em garantir um espaço na Internet; mas os recursos disponíveis com as tecnologias de informação e comunicação ainda são subutilizados no atendimento do cidadão no sentido de ofertar informação sobre como realizar serviços públicos ou a possibilidade de efetivamente realizar-se serviços públicos online, em tempo real, assim como para a possibilidade de interação do cidadão com a prefeitura.

## 5. Considerações Finais

O marco teórico permitiu identificar o contexto de surgimento do Governo Eletrônico no Brasil e constatar que sua emergência está relacionada à revolução tecnológica que culminou com a Sociedade da Informação em âmbito global, promovendo iniciativas para modernizar a administração pública. É positivo afirmar que o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), principalmente a Internet, e a implantação de programas de Governo Eletrônico trazem muitos benefícios para a administração pública brasileira em termos de economicidade, concentração de informações, melhoria nos fluxos de trabalho, maior agilidade e oferta de serviços públicos de forma mais acessível, eliminando-se filas nos balcões de atendimento público, segundo os autores pesquisados.

O desenvolvimento, implantação e monitoramento de programas de Governo Eletrônico no País demonstram que os governos estão investindo para melhorar a qualidade da prestação de serviços públicos *online*; mas por ser uma prática muito recente, o impacto sobre o cidadão e sobre o funcionalismo público municipal, mesmo ainda em estágio inicial, revela-se positivo ao se verificar o interesse das prefeituras em divulgar os municípios na Internet, em Sítios Institucionais, fazendo-os conhecidos globalmente e desenvolvendo interações com o cidadão através de informações em nível de gestão pública e também no nível de convívio social com a comunidade, divulgando fotos, vídeos, jornais e eventos locais. Mas configura-se a necessidade de implantação de técnicas de planejamento em comunicação nesses ambientes, de aplicação de estudos de usabilidade e interoperabilidade dos Sítios, para que a conveniência deste serviço para o cidadão seja efetivada de forma satisfatória. Fica a sugestão de investigações sobre o ponto de vista dos



cidadãos nestas regiões, de suas necessidades e interesses sobre o tipo de informação ou serviço que gostariam de encontrar no Sítio municipal de Governo Eletrônico.

O estudo possibilitou o levantamento de práticas em oferta de informações e serviços públicos municipais na Internet e a reunião de experiências e tendências atuais. O crescimento da possibilidade de ampliação dos meios de acesso nos domicílios e empresas favorece a perspectiva de que ocorra uma interação cada vez maior entre cidadãos e governos na Internet, conforme vislumbrado pelos autores estudados. Apesar de a maioria dos trabalhos relacionados a Governo Eletrônico apresentarem um perfil de análise mais voltado para os grandes centros urbanos e órgãos públicos de maior complexidade e abrangência, esta abordagem de análise, de âmbito mais regional e com foco na prestação de serviço público municipal, segundo a conveniência para o cidadão, traduz a intenção de contribuir reunindo práticas que possam servir de parâmetro para o desenvolvimento de modelos para implementações futuras.

Os resultados da pesquisa apontam que a falta de padronização na oferta de serviços públicos municipais na Internet reflete a possível dificuldade que o cidadão com menor familiaridade com o uso de computador possivelmente encontraria para conseguir informação sobre como obter serviços públicos, contextualizado ainda pela baixa possibilidade de interação do cidadão com a prefeitura. Em outro aspecto, sendo os serviços públicos de manutenção de iluminação pública, fornecimento de água e esgoto, educação e transporte sob a responsabilidade de execução de concessionárias, fica a sugestão de que seja disponibilizado no Sítio institucional da prefeitura um link para a página da concessão destes serviços, bem como a oferta de informação sobre como realizar estes serviços. Sugere-se ainda que seja criado um modelo de Sítio para oferta em nível municipal, estabelecendo-se os padrões considerados pelo Programa de Governo Eletrônico brasileiro, e fornecendo suporte tecnológico e de pessoal capacitado para esta implementação.

Finalmente, a Constituição Federal assegura ao cidadão o direito de acesso a informações de interesse público sob guarda do Estado, estimulando a participação e o controle social das ações dos governos, uma vez que este é um direito adquirido e deve ser assegurado também na Internet, em Sítios de Governo Eletrônico.

## 6. Referências

- ABRUCIO, L. F. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro. Edição Especial Comemorativa, v. 41, n. spe, p.67-86, 2007.
- ARAKAKI, C. **O Governo Eletrônico como instrumento de aproximação do Governo e o cidadão**. 2008. 164 f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de Brasília, Faculdade de Comunicação, Brasília, 2008.
- ARAÚJO, W. F. G.; GOMES, M. P. S. Governança Eletrônica na América Latina: Podemos esperar uma democracia eletrônica? In: Fórum IUPERJ/UFMG: Democracia e Desenvolvimento na América Latina, 2004, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s.n.], 2004. Disponível em: <[http://neic.iesp.uerj.br/GovernancaEletronicaNaAmericaLatina\\_Final.doc](http://neic.iesp.uerj.br/GovernancaEletronicaNaAmericaLatina_Final.doc)>. Acesso em: 17 jul. 2013.
- BARBOSA, A. F.; CAPPI, J.; GATTO, R. Os caminhos para o avanço do Governo Eletrônico no Brasil. In: CETIC.br. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2008**. São Paulo: CGI.br, 2009, p. 67-71.
- BARBOSA, A. F.; GETSCHKO, D.; GATTO, R. Interativos, Cooperativos e Descentralizados: a importância dos espaços virtuais no exercício da Cidadania. **Informática Pública**, Belo Horizonte, ano 11, n. 1, p. 125-138, 2009.
- BARBOSA, S. D. J.; SILVA, B. S. **Interação Humano-Computador**. Rio de Janeiro: Campus. 2010.
- BARBOZA, E. M. F.; NUNES, E. M. A.; SENA, N. K. Web sites governamentais, uma esplanada à parte. In: **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p.118-125, jan/abr. 2000.
- BRAGA, S. **O papel das TICs na institucionalização das democracias: um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul com destaque para o Brasil**. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2007.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.
- \_\_\_\_\_. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998. Modifica o regime e dispõe sobre princípios e normas da Administração Pública, servidores e agentes políticos, controle de despesas e finanças públicas e custeio de atividades a cargo do Distrito Federal e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 4 jun. 1998.
- \_\_\_\_\_. Constituição (1988). Emenda Constitucional nº 20, de 15 de dezembro de 1998. Modifica o sistema de previdência social, estabelece normas de transição e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 15 dez. 1998.
- \_\_\_\_\_. Leis, decretos, etc. Exposição de motivos s/n. de 3 de setembro de 1986. **Diário Oficial da União**, Brasília, 4 set. 1986.
- \_\_\_\_\_. Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 12 ago. 2009.
- \_\_\_\_\_. Decreto de 18 de outubro de 2000. Cria, no âmbito do conselho de governo, o comitê executivo do governo eletrônico, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 19 out. 2000.

- \_\_\_\_\_. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 maio. 2012
- \_\_\_\_\_. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 25 fev. 1967.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Ciência e Tecnologia. Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. Sociedade da Informação. Brasília, 1999. 48 p
- \_\_\_\_\_. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 18 nov. 2011.
- \_\_\_\_\_. Lei Complementar n. 131, de 27 de Maio de 2009. Acrescenta dispositivos à lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da união, dos estados, do distrito federal e dos municípios. **Diário Oficial da União**, Brasília, 28 maio 2009.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Presidência da República, 1995.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP, 2007. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>>. Acesso em: 08 maio 2012.
- \_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Web em Governo Eletrônico: cartilha de Usabilidade**. versão 1.2. Brasília: MP, SLTI, 2010.
- BREDER, J. C. Controle Social: – Um modelo em construção: contribuições do Tribunal de Contas da União. In: SOUSA JUNIOR, J. G. et al. (Orgs.). **Sociedade democrática, direito público e controle externo**. Brasília: Tribunal de Contas da União, 2008.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- COSTA, F. L. Brasil: 200 anos de Estado; 200 anos de administração pública; 200 anos de reformas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 829-874, set./out. 2008.
- DINIZ, E. H. **Uso do Comércio Eletrônico em Órgãos do Governo**. Relatório de Pesquisa nº XX/EAESP/FGV/NPP. São Paulo: FGV, 2000.
- GROSSELLI, G.; MEZZAROBBA, O. A participação política e suas implicações para a construção de uma cidadania plena e de uma cultura política democrática. In: ENCONTRO NACIONAL DO CONPEDI, 20., 2011, Belo Horizonte. **Anais...** Florianópolis: Fundação Boiteux, 2011, p. 7128-7143.
- MARCELINO, G. O Estado no Brasil e as reformas administrativas planejadas. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 9-15, out-dez, 1988.

- MARGARIDO, M. J. F. F. **Modelo para informatização das administrações públicas municipais**. Brasília: ENAP, 2000.
- MARINI, C. O contexto contemporâneo da administração pública na América Latina. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 53, n.4, p. 31-52, out/dez. 2002.
- ROTHBERG, D. Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, 34., 2010, Caxambu. **Anais...** Caxambu: [s n.], 2010. Disponível em: <[http://www.anpocs.org.br/portal/seminarios\\_tematicos/ST02/DRothberg.pdf](http://www.anpocs.org.br/portal/seminarios_tematicos/ST02/DRothberg.pdf)>. Acesso em: 17 jul. 2013.
- SANCHEZ, O. A.; ARAÚJO, M. A corrupção administrativa e os controles internos. **Cadernos CEDEC**, São Paulo, n. 79, p. 1-86, jan. 2006.
- SANTOS, P. M.; BERNARDES, M. B.; MEZZARROBA, O. Democracia Eletrônica: Desafios e Perspectivas. In: ENCONTROS INTERNACIONAIS DO PROCAD, 2009, Florianópolis. Colóquio sobre a Sociedade da Informação: Democracia, Desenvolvimento e Inclusão Tecnológica, 2009.
- TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/434/1/Livro%20Verde.pdf>>. Acesso em: 19 ago. 2012.
- VAZ, J. C. Uso da internet pelos governos e promoção de cidadania. **Revista UNICSUL**, Cruzeiro do Sul, v. 8, vol. 10, dez. 2003.