

**A CONSTRUÇÃO DE UM GOVERNO ELETRÔNICO
EFICIENTE PELO PODER EXECUTIVO NO BRASIL:
UM OLHAR SOBRE O PORTAL “RS MÓVEL”
DO RIO GRANDE DO SUL**

Fernanda Graebin Mendonça*
Cibeli Soares Zuliani**

Resumo: O trabalho tem como objetivo verificar a existência de iniciativas de governo eletrônico na internet pelo Poder Executivo do Rio Grande do Sul no que tange à virtualização de serviços públicos, e qual seria a eficiência dessa ação de acordo com padrões nacionais oficiais. A resposta é buscada por meio de observação-participante do portal de serviços "RS Móvel", baseando-se em critérios de um relatório oficial do governo. A abordagem é feita por meio do método dedutivo e, em uma segunda classe de abordagem, pelos métodos monográfico e tipológico. A teoria de base utilizada são os estudos de Ricardo Piana quanto à definição de governo eletrônico e de Ilton Freitas quanto aos serviços *on-line*. Ao final, percebe-se que o "RS Móvel" é uma iniciativa interessante e útil aos usuários, constituindo uma ação de governo eletrônico eficaz, mas que ainda possui aspectos a serem melhorados para o seu melhor acesso e democratização.

Palavras-chave: governo eletrônico; virtualização de serviços públicos; RS móvel.

1 Introdução

A ideia de uma Administração Pública – geralmente caracterizada por seus processos burocráticos, pela falta de efetividade e pelo distanciamento para com seus administrados – inserida na sociedade informacional e tecnológica que hoje se vive já é uma necessidade latente. As tecnologias da informação e comunicação e sua utilização, em especial da internet, por um número cada vez maior de pessoas

.....
* Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Graduada em Direito pela mesma universidade.

** Mestranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Graduada em Direito pelo Centro Universitário Franciscano (Santa Maria/RS).

são uma realidade e se mostram ferramentas de alto potencial para comunicar e ser comunicado. Porém, mais além da mera circulação de informação e vozes, a internet constitui-se como uma plataforma de interação bastante rica, podendo ser intermediária de transações das mais simples às mais complexas. É justamente essa potencialidade da internet que se mostra de maior validade para os governos de todo o mundo, a fim de contribuir com a persecução do objetivo maior das administrações públicas: o bem-estar social e a efetivação de direitos, orientados pelo princípio da supremacia do interesse público.

Mais do que uma necessidade, ressalta-se, observa-se efetivamente uma apropriação da Administração Pública do espaço virtual da internet para um maior contato e interação com os cidadãos. A essa iniciativa dos governos deu-se o nome de governo eletrônico (ou *e-Government* ou *e-Gov*), o qual faz da plataforma *on-line* diferentes usos: para prestação de informações públicas, recolhimento de informações e opiniões sobre políticas públicas e outras ações, para construção colaborativa de projetos de lei e também para melhorar e ampliar a prestação de serviços públicos. Esta última iniciativa é uma das mais comuns e uma das pioneiras quando se fala em governo eletrônico, pois se percebeu que a disponibilização de serviços pela internet, além de trazer benefícios aos destinatários dos serviços, como comodidade, facilidade e rapidez em seu acesso, também era uma maneira mais barata para a administração. Assim, a prestação de serviços *on-line* é um dos elementos mais importantes da atuação do governo eletrônico em todo o mundo.

Em que pese não ser um dos países mais avançados no que tange à democratização do acesso à internet e à sua qualidade, as iniciativas de governo eletrônico no Brasil já existem, e ganha destaque o Poder Executivo, tanto federal quanto distrital, estadual e municipal, por meio dos portais oficiais dos governos, que vêm se multiplicando, permitindo um contato mais direto entre os administradores e administrados e facilitando o acesso a serviços em diversas áreas, como saúde, educação, segurança, transporte etc. Porém, é necessário ter em mente que a simples disponibilização de informações ou de serviços no ambiente virtual não é sinônimo de eficiência: as iniciativas devem atender a requisitos básicos e apresentar qualidade, caso contrário a má prestação acaba sendo uma não prestação que em nada contribui para o aperfeiçoamento da máquina administrativa possibilitado pelas tecnologias da informação como a internet.

Diante disso, questiona-se: existe por parte do governo do estado do Rio Grande do Sul uma preocupação em se inserir em plataformas virtuais na internet para facilitar a vida do cidadão e permitir-lhe ter acesso a serviços públicos de forma virtual? Qual é a qualidade da ação governamental de virtualização de serviços públicos pelo governo desse estado? Para responder ao questionamento, é feita uma análise sobre o portal “RS Móvel”, o qual, desde o seu lançamento como *site* em 2011, se propõe a se constituir como um pioneiro e inovador portal *on-line* de oferecimento de diversos serviços públicos no Rio Grande do Sul. Essa observação

é realizada no mês de dezembro de 2014, ou seja, pouco mais de três anos após o lançamento do portal.

A abordagem é feita por meio do dedutivo, uma vez que se parte da definição geral de governo eletrônico – mais especificamente no que tange à prestação de serviços de forma virtual – e de sua atual evolução no Brasil, para, então, proceder à análise específica de uma plataforma de prestação de serviços, qual seja, o Portal RS Móvel, do governo do Rio Grande do Sul. Em uma segunda classe de abordagem, são utilizados os métodos monográfico e tipológico: o primeiro, porque é estudado o caso específico do portal RS Móvel como iniciativa de governo eletrônico na área dos serviços públicos; o segundo, porque o estudo do portal será feito com base em critérios específicos pré-elaborados por um relatório do governo federal, verificando a realidade da plataforma em relação a um modelo ideal que se forma e se percebe a partir dos critérios que se observam, buscando descobrir quão perto desse ideal o portal RS Móvel está.

A teoria de base utilizada são os estudos de Ricardo Sebastián Piana (2007), no que tange à conceituação e características de governo eletrônico em geral, e, posteriormente, relativo ao aspecto de oferecimento de serviços *on-line*, toma-se a lição do brasileiro Ilton Freitas (2013); ambos os autores dialogam constantemente com outros autores da área, haja vista a temática ser bastante nova e sua doutrina ainda estar sendo consolidada. Como procedimento, tem-se a análise bibliográfica de livros e artigos e análise documental, principalmente na segunda parte, com a presença de alguns relatórios da Organização das Nações Unidas (ONU) e do governo federal brasileiro, bem como algumas leis e notícias que corroboram e comprovam os fatos narrados. A técnica, além de fichamentos e resumos das obras, também apresenta uma observação participante por parte da autora na análise do caso específico do portal gaúcho, pois há uma interação com a plataforma RS Móvel e os serviços oferecidos por ela, para que apenas então seja possível encontrar as respostas adequadas às perguntas de cada um dos critérios.

Para melhor compreensão do trabalho, ele será dividido em três partes: a primeira delas trata do nascimento e o crescimento do governo eletrônico no mundo sob os diversos conceitos que ele apresenta. A segunda parte narra o desenvolvimento do governo eletrônico especificamente no Brasil, com uma atenção mais voltada à atividade – típica desse tipo de governança – da virtualização de serviços, uma das mais comuns e mais disseminadas dentro do avanço do governo eletrônico rumo à sua forma mais aperfeiçoada, segundo muitos autores. Por fim, a terceira e última parte trará uma avaliação breve sobre o portal. A análise que será feita do portal tem como objeto o "RS Móvel" no seu formato de endereço eletrônico na internet, e é feita a partir dos critérios trazidos pelo relatório "Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços", produzido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Poder Executivo (BRASIL, 2007). Os critérios tomados como parâmetro e a metodologia do estudo serão mais bem explicados na última parte do trabalho.

2 O governo eletrônico na sociedade informacional: uma construção a partir de conceitos plurais

A sociedade pós-moderna do século XXI é fruto de uma revolução que teve início há poucas décadas proporcionada pelo surgimento, desenvolvimento e crescimento do uso de tecnologias que lidam com a gestão da informação. Essas novas ferramentas, denominadas, entre outras, pela expressão “Tecnologias da Informação e Comunicação” (TIC), estão integrando, de forma cada vez mais rápida, o mundo todo em redes que vêm derrubando as distâncias e as barreiras físicas entre os países. Em escala global, essas tecnologias já mudaram para sempre a forma como as pessoas e sociedades se relacionam e se comunicam.

Porém, o mais poderoso meio tecnológico desenvolvido surgiu em sua forma mais primitiva há cerca de quatro décadas: a rede mundial de computadores, a conhecida “internet”, tendo se desenvolvido muito desde então e sendo assim bem diferente de como se mostra hoje. A sua configuração inicial se deu, da mesma forma que os primeiros computadores surgiram, em razão de pesquisas na área militar e científica nos Estados Unidos: foi resultado do trabalho da inovadora instituição de pesquisa Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (Arpa), do Departamento de Defesa dos Estados Unidos. Contudo, já na década de 1990, a internet, que desde o seu surgimento era controlada por órgãos militares com o suporte da área científica, não resistiu ao monopólio por instituições governamentais e logo cedeu a pressões comerciais e o interesse de empresas privadas e redes cooperativas sem fins lucrativos, passando a se tornar privada a partir de abril de 1995 e dando início à estrutura independente da internet atual. Segundo o entendimento de Manuel Castells (1999, p. 83-84), “[...] em 1999, não existia nenhuma autoridade clara e indiscutível sobre a internet, tanto nos EUA quanto no resto do mundo – sinal das características anarquistas do novo meio de comunicação, tanto tecnológica quanto culturalmente”.

Entretanto, em que pese a grandiosidade da internet – que é utilizada hoje para os mais diversos fins – e de seu crescimento em todo o mundo, as tecnologias de comunicação e de informação trazidas por ela não ficaram restritas ao computador. A difusão das tecnologias em rede avançou mais ainda na área das telecomunicações e da computação com a invenção de dispositivos portáteis e cada vez menores com capacidade para suportar o acesso à internet e a outras redes, e que se espalharam rapidamente, como *notebooks*, *netbooks*, celulares avançados com acesso à internet (*smartphones*) e *tablets*.

No centro dessa revolução informacional, conforme o próprio nome já aponta, está a informação, produto-chave desta nova era e que, caracterizando a sociedade contemporânea com a sua onipresença, fez que surgisse a denominação “sociedade da informação” ou “sociedade informacional”, expressão difundida por Manuel Castells (1999) e utilizada por muitos outros autores. Sobre essa sociedade e suas características, refere o sociólogo Scott Lash (2005, p. 22,

tradução nossa) que “[...] as qualidades primárias da informação são o fluxo, o desapego, a compressão espacial e temporal e as relações em tempo real. Neste sentido, não excludente, mas sim fundamental, vivemos em uma era da informação”¹.

A informação e o modo de gerenciá-la transformam e vêm transformando a sociedade. E, do mesmo modo que a internet é meio de acesso para as mais diversas informações para os indivíduos em sua grande totalidade, não são apenas eles que vêm se utilizando dessa plataforma: os órgãos governamentais e os governos como um todo têm se inserido nessa sociedade informacional e especificamente no ambiente virtual para fins que vão desde a prestação de serviços *on-line* até o fortalecimento da democracia por meio de uma participação maior, mais ativa e mais consciente dos seus cidadãos. A partir dessa inserção e modernização do governo por meio das novas tecnologias, surge a expressão “governo eletrônico”, ou, na forma estrangeira e abreviada, *e-Gov*.

O advento das TIC proporcionou um crescimento da participação política e democrática, e, nos países mais desenvolvidos tecnologicamente, desde 1990 existe um “sensível crescimento da demanda por novas ferramentas tecnológicas capazes de abranger maior audiência e possibilitar melhores ambientes para o debate político, nos quais tais contribuições possam ser menos limitadas e mais aprofundadas” (GUZZI, 2010, p. 74-75). E, em complemento, ela afirma que uma das primeiras questões observadas pelos estudiosos dessa participação eletrônica é que, para os governos, ela reduziria os custos em relação a outras formas de participação, ao passo que permite envolver vários atores parceiros de interlocução, como a troca de *e-mails*, *chats* e grupos virtuais de discussão com dois ou mais participantes ou mesmo conferências (GUZZI, 2010, p. 80). As novas teorias de governança pública destacam a necessidade de um maior grau de flexibilidade, horizontalidade e cooperação dentro das administrações públicas a fim de garantir uma gestão mais estreita e eficaz face à cidadania e ao mercado (DIÉGUEZ; RÍOS, 2013 p. 243-244).

Mas como definir “governo eletrônico” tendo em vista os inúmeros institutos e situações vinculados ao termo? Para a doutrina, o conceito de governo eletrônico não é uno, pois, dependendo do autor que trabalha o tema, ele pode adquirir uma definição mais abrangente, ou mais objetiva e restrita. Nesse sentido, Ricardo Sebastián Piana (2007, p. 101) afirma que existem várias definições de governo eletrônico, e que um dos problemas que se apresentam é justamente esse de conceituação; para ele, o caráter do conceito é multimensional. Arriscando um conceito próprio, Piana (2007, p. 105-106) assevera que a definição do termo deve englobar pelo menos seis elementos: TIC, governo, relação entre atores público e privados, prestação de serviços, otimização e modernização, e finalmente governabilidade. Ainda, ele afirma que não se pode falar em governo eletrônico sem se falar, pelo menos,

¹ Do original: “[...] las cualidades primarias de la información son el flujo, el desarraigo, la compresión espacial y temporal y las relaciones en tiempo real. En este sentido, no excluyente, pero sí fundamental, vivimos en una era de la información” (LASH, 2005, p. 22).

em melhora da eficiência e eficácia da gestão governamental, em uma ampla relação do governo com diversos atores sociais em uma nova legitimidade.

Uma definição também geralmente aceita e difundida de governo eletrônico foi feita pela empresa de consultoria Gartner Group, sediada em Stanford, nos Estados Unidos: para ela – cuja opinião foi extraída da obra de Ilton Freitas (2013, p. 59) – e-Gov consiste na contínua “otimização da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da Administração Pública pela transformação das relações internas e externas por meio da tecnologia, da internet e dos novos meios de comunicação”. Pode-se destacar, também, o conceito trazido pela Organização das Nações Unidas (ONU) em seu “United Nations e-government Survey 2014: e-government for the future we want” – o relatório da ONU (2014) para uma pesquisa sobre o desenvolvimento do governo eletrônico no mundo – que se mostra bastante parecido com o conceito formulado pela Gartner Group. Para a ONU, governo eletrônico constitui-se como o uso das novas TIC e a sua aplicação pelo governo para prover informações e serviços públicos para a população, e também para “simplificar e integrar processos de trabalho, para gerir de forma efetiva dados e informações e melhorar a prestação de serviço público, bem como ampliar os canais de comunicação para engajamento e capacitação das pessoas (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2014, p. 2).

Ainda, há autores como Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha e Paulo Roberto da Mello Miranda (2013) que, em vez de explorarem a expressão “governo eletrônico”, trabalham com a definição de “e-Governança”, a governança eletrônica, e dividem-na em três áreas: “e-Administração Pública”, “e-serviços públicos” e “e-democracia”. Os conceitos dessas últimas três figuras, respectivamente, de modo sucinto e de acordo com os autores, são a melhoria dos processos governamentais e dos trabalhos internos do setor público por meio das TIC, a melhoria na prestação de serviços ao cidadão, e a participação maior e mais ativa participação do cidadão por meio das TIC no processo democrático.

Por fim, verificando-se o longo rol de conceitos, Ricardo Sebastián Piana (2007, p. 111) aponta, citando Dos Santos, que governo eletrônico consistiria em um movimento do Estado para reofertar serviços em uma interação complexa com grupos com os quais deve negociar a gestão interna para incrementar a sua solvabilidade, aumentar a sua presença formal e tornar mais rápido e capitular suas ações com os governados, sem que se esqueça, porém, a necessidade se apoiar, por meio de subsídios ou de incentivos, os digitalmente excluídos que dependem quase exclusivamente de ações do Estado para a inclusão na sociedade da informação. Percebe-se que o conceito apresentado é bastante completo e também complexo, inclui fatores como negociação com grupos para que eficiência seja aumentada, bem como a questão dos excluídos digitais, um problema típico de países subdesenvolvidos como o Brasil.

Entretanto, mais do que apenas conceituar governo eletrônico, faz-se necessário, para melhor compreendê-lo, contextualizar o seu nascimento. Na lição de

Ricardo Piana (2007, p. 101-102), o conceito nasce a partir do chamado New Public Management, ou seja, da nova forma de gestão pública surgida em razão de um período de reforma do Estado, cujos antecedentes remontam de antes da década de 1990 e cujos objetivos eram a busca pela excelência e a otimização dos processos internos dos órgãos governamentais. Assim, o que se verifica é justamente a inserção de modelos e princípios do setor privado no setor público, visando uma melhor eficiência da máquina pública, em grande parte caracterizada pela burocracia, lentidão e deficiência em relação aos demais processos cada vez mais acelerados na era informacional/tecnológica. A partir de 1980, portanto, são feitas reformas como privatizações, desregulamentações e parcerias entre o governo e empresas privadas. É no mesmo período em que a internet ganha popularidade que essas novas iniciativas pelo governo têm seu início.

Há pelo menos duas razões para explicar o fato de o governo eletrônico ter se tornado um conceito importante no final dos anos 1990. A primeira está associada à emergência do uso de novas tecnologias interativas como um fenômeno de massas, particularmente relacionado com a expansão da internet. A segunda razão se relaciona com a consolidação de modelos de modernização administrativa no setor público, no contexto da Reforma do Estado, baseada no uso intensivo das TIC (PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012, p. 13).

Em continuação, Prado, Ribeiro e Diniz (2012, p. 15-16), esclarecendo ainda mais acerca do conceito, afirmam que a definição de governo eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos em plataformas *on-line*, mas seria, mais do que isso, uma transformação na maneira pelo qual o governo, faz uso das TIC com o escopo de facilitar o cumprimento de suas funções e de seu papel estatal.

Portanto, como se percebe, ainda que existam inúmeros conceitos sobre o que seria governo eletrônico, nenhum deles se mostra essencialmente diferente se comparado com os demais, podendo-se destacar, especialmente, dois elementos principais comuns a todas as definições mais abrangentes e completas sobre o fenômeno do governo eletrônico: a virtualização de informações, de serviços públicos e de processos internos e que envolvem a Administração Pública (por meio de *sites*, aplicativos e programas desenvolvidos por ela) e a aproximação entre a administração e seus governados, especialmente por meio da maior possibilidade de participação democrática por parte dos cidadãos. Assim, acredita-se que não se pode reduzir conceber governo eletrônico como uma simples informatização de documentos ou a simples prestação de serviços mediante plataformas virtuais, haja vista que ela envolve iniciativas maiores que têm reflexos, conforme mencionado, na própria efetivação da democracia.

Ainda no que tange à formação do conceito – para que se possa avançar e analisar melhor os elementos de governo eletrônico no Brasil – a visão de Dunleavy, Margetts, Bastow e Tinkler (2006) é que o impacto da era digital sobre os órgãos dos

Estados pode ser considerado a partir de três temas correntes, quais sejam, a reintegração das estruturas do governo, a simplificação das informações para os cidadãos tendo em vista a articulação de necessidades integradas, e a virtualização da oferta de serviços públicos. Para explicar como cada uma delas se apresenta, Freitas (2013, p. 56) considera:

A reintegração não é um retorno ao modelo tradicional centralização/descentralização da administração, antes sugere uma reação à NPM, na medida em que as tecnologias integram elementos que foram separados pelo Novo Gerencialismo, como departamentos e setores da corporação, bem como determinados atores extragovernamentais da sociedade civil. A simplificação e a agilidade para responder as demandas da população são justificadas pela adoção de uma abordagem sistêmica a respeito das necessidades integradas (coletivas e individuais) dos cidadãos. A virtualização do governo nada mais é do que a digitalização da maioria dos serviços públicos e a possibilidade de ofertá-los à sociedade mediante portais de serviços públicos.

De forma didática, o autor resume três pontos principais que simplificam o conceito de governo eletrônico. Cabe destacar que, dentro da reintegração das estruturas de governo, pode-se entender como incluso nesse elemento a aproximação entre governantes e governados, uma vez que é possível, mediante o processo de reestruturação dos órgãos e os processos governamentais por meio das TIC, criar mais vias de acesso e mais possibilidades para que o cidadão participe e se comunique com o Estado, ampliando, conforme já dito, a prática democrática. Quanto à simplificação das informações, está inclusa a também disponibilização dessas informações, fortalecendo-se a transparência e, conseqüentemente, a *accountability*² dos órgãos do governo. Também, o elemento de virtualização de serviços públicos é claramente autoexplicativo e se refere a cada vez maior prestação dos serviços em plataformas virtuais, diminuindo os custos para o Estado (e também para o usuário) e melhorando a vida dos usuários pela facilidade criada pelas TIC. Neste trabalho, ressalta-se, será adotado esse conceito em razão da clareza e em razão de que a análise do desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil, a seguir realizada, terá como base os estudos de Ilton Freitas (2013) nessa questão.

Vê-se, portanto, que são vários os conceitos que podem ser formulados, haja vista o termo “governo eletrônico” possibilitar esse alargamento ou restrição da definição tendo em conta, especialmente, o caso específico de cada Estado (ou de cada região ou município) e o seu estágio de desenvolvimento³ de governo eletrô-

² “A *accountability*, em termos sintéticos e aproximativos, pode ser pensada como a transparência, o engajamento dos governantes com a prestação de contas, e também a responsabilização dos governantes pelos seus atos” (PINHO, 2008, p. 478).

³ Os estágios de desenvolvimento do governo eletrônico, chamados por Piana (2007, p. 121-127) de “modalidades” de governo eletrônico, são quatro: 1. *G2C (government to citizen)*: diz respeito às iniciativas destinadas a oferecer serviços aos cidadãos que necessitem realizar algum trâmite perante a administração; 2. *G2B (government to business)*: diz respeito às iniciativas voltadas à prestação de serviços e informações para empresas; 3. *G2G (government to government)*: reúne as iniciativas destinadas a gerar e facilitar as relações inter-governamentais e intragovernamentais, entre seus órgãos e servidores; e 4. *G2E (government to employer)*: destina suas iniciativas de prestação de serviços ou capacitar os empregados, agentes ou funcionários da administração pública.

nico. Todavia, verifica-se também que, em que pese a pluralidade de conceitos, todos eles não deixam de incluir como elemento típico do e-Gov a virtualização de serviços públicos *on-line*. Isso porque, consoante já foi apontado, esse foi um dos primeiros passos e uma das primeiras iniciativas dos Estados na tentativa de se inserir na sociedade informacional/tecnológica, pois logo se perceberam os benefícios dessa iniciativa tanto para a máquina administrativa quanto para o cidadão.

Por esse motivo, tendo em vista esse ser um dos fatores mínimos para se considerar um Estado como adotante de práticas de governo eletrônico, será analisado como se encontra a prestação de serviços *on-line* do Brasil, seguinte a um panorama geral da construção desse tipo de governo no país.

3 O desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil: a virtualização de serviços públicos como elemento predominante

Desde a década de 1990 são observadas várias iniciativas pelo Brasil visando à inserção do país na era informacional, a exemplo da criação do Comitê Gestor da internet (CGI), seguida do desenvolvimento de programas e políticas públicas de inclusão digital, e se destacam, dentre elas, as voltadas à instituição do governo eletrônico (SILVA, 2014, p. 245). O marco inicial de um projeto de governo eletrônico no Brasil se deu em 2000, com a edição do decreto presidencial de 3 de abril desse ano, o qual instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial (BRASIL, 2000a), e posteriormente com o decreto presidencial de 18 de outubro de 2000, que criou o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, assessorado e integrado pelo Grupo Interministerial previamente instituído (BRASIL, 2000b). Os principais objetivos traçados à época para o Grupo Interministerial eram a universalização de serviços, o governo ao alcance de todos e a construção de uma infraestrutura avançada, os quais deveriam ser alcançados desde a regulamentação da atuação, da adoção de políticas de segurança e de investimentos no setor público, com vistas a facilitar o acesso de informações e de serviços no país. No caso do Comitê, observa João Batista Ferri de Oliveira (2009, p. 10):

Dessa forma, o Comitê Executivo de Governo Eletrônico apontou um novo norte para o programa governo eletrônico a partir de 2004, buscando fortalecer e consolidar alguns temas: promoção da cidadania como prioridade; indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico; utilização do software livre como recurso estratégico; gestão do conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas; racionalização dos recursos; adoção de políticas, normas e padrões comuns e a integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.

Nos primeiros anos de 1990 teve início uma fase de transição que se deu em razão da evolução da inserção de tecnologias de informação e potencializada politicamente pelo fortalecimento do processo democrático e pelo fim da reserva de

mercado para o setor da informática, tendo havido, também, uma “mudança de ênfase das aplicações que, de instrumentos de controle operacional, passaram a integrar, ou mesmo ser, o elemento essencial dos serviços prestados pelo governo” (DIAS; REINHARD, 2008, p. 192-193). Após, então, em meados de 1990 é que as mudanças tecnológicas inseridas na Administração Pública permitiram que o governo chegasse diretamente ao cidadão, ao mesmo tempo que esse passou a exigir mais eficiência, qualidade e transparência da prestação governamental.

Tem-se, a partir disso, que o Brasil já vem há muitos anos implementando práticas de governo eletrônico nos vários sentidos que ele abrange, além de planejar o desenvolvimento de novas, demonstrando interesse na sua inserção da era tecnológica. Aliás, de acordo com o relatório da ONU, que avaliou o nível de desenvolvimento dos Estados-membro da organização na questão da implementação da governança eletrônica, o Brasil é considerado um país de alto nível de desenvolvimento, entre as classificações de baixo, médio, alto e muito alto, ficando na oitava posição entre todos os países da América – atrás dos países mais desenvolvidos, em ordem decrescente: Estados Unidos, Canadá, Uruguai, Chile, Argentina, Colômbia e Costa Rica –, e na posição 57ª de todos os países analisados (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2014, p. 23-26).

Ao se considerar que foram 193 os Estados observados, e considerando que a classificação do nível de desenvolvimento do Brasil foi considerada alta, pode-se dizer que o país encontra-se em um nível bastante satisfatório de governo eletrônico⁴ em relação a grande parte dos Estados. Nesse sentido, sendo a tecnologia da informação uma aliada importante dos governos na luta por uma sociedade mais justa em direitos e oportunidades, “o Brasil é rico em exemplos de como melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e tornar o Estado mais eficiente com a ajuda dos avanços da computação e da internet” (PINHEIRO, 2013, p. 283).

Porém, em que pese o bom nível apresentado pela ONU e os esforços para um aperfeiçoamento do governo eletrônico no país, ainda há muito que se fazer. Consoante Rosane Leal da Silva (2014, p. 250), “as lacunas e inconsistências no sistema se justificam em parte, haja vista que a experiência de Governo Eletrônico é recente para os Estados, tendo se desenvolvido a partir da difusão das TICs”. E pode-se afirmar também que essa situação é comum a todos os países, pois nenhum deles está totalmente alinhado à inserção total na sociedade informacional, buscando a sua inclusão por meio de um processo gradual e lento, uma vez que, mais do que simples legislação que determine iniciativas ou órgãos que tracem diretrizes ou estabeleçam políticas, esse avanço apenas virá a partir de uma mudança também na cultura da administração e principalmente de seus funcionários e gestores.

⁴ As análises e os *rankings* realizados pela ONU no relatório são feitos com base no *Electronic Government Development Index (EGDI)*, ou Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico, que leva em conta três dimensões do termo: a prestação de serviços *on-line*, a conexão da telecomunicação e capacidade humana. Não é possível mensurar a efetividade de cada uma das dimensões de forma mais aprofundada por meio do relatório. Maiores informações sobre a metodologia utilizada pela ONU podem ser encontradas no próprio relatório, mais especificamente a partir da p. 185.

No mesmo sentido, Ilton Freitas (2013, p. 8) afirma, corroborando a pesquisa realizada pela ONU, que “o Brasil encontra-se numa posição intermediária quanto ao desenvolvimento do governo eletrônico, visto que ainda tem que combater a exclusão digital”. E traz ainda outros problemas que devem ser superados pelo país rumo a um desenvolvimento pleno nessa temática: a generalização da banda larga para amenizar as diferenças regionais e sociais no acesso à internet, a superação da dicotomia entre serviços eletrônicos eficientes (a exemplo da arrecadação do governo) e deficientes (como o atendimento a direitos básicos do cidadão, a exemplo da marcação de consultas médicas pela internet) e ainda a divulgação desses serviços virtuais de maneira mais ampla do que a das ações e da autopromoção do governo (FREITAS, 2013).

Se, por um lado, ao oferecerem uma gama de serviços *on-line*, os governos fortalecem a democracia, por outro lado esbarram na falta de penetração que a internet tem nos países da América Latina, em um cenário de exclusão digital. Por isso, os projetos de inclusão digital são fundamentais para evitar que se marginalize o cidadão que não consegue ter acesso aos serviços públicos pela internet, o que provoca ainda um reflexo mais profundo tecido social, que é o analfabetismo digital (PINHEIRO, 2013, p. 282).

Entretanto, mesmo diante dos grandes desafios a serem enfrentados, na trilha de mudanças inserida pela governança eletrônica no Brasil, pode-se apontar um fator que ganha destaque em praticamente todos os países como uma iniciativa unânime, ainda que em menor grau: o oferecimento e a prestação de serviços de forma *on-line*. De acordo com a ONU, a história do governo eletrônico pode não ser nova, mas vem ganhando um novo episódio: a diminuição dos custos ainda é importante na prestação de serviços, mas a adição de valor público está gradualmente assumindo a posição de objetivo primário dos governos eletrônicos. Em muitos países, um novo contrato de governança surge para apoiar e gerir o modelo de prestação de serviços (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2014).

A afirmação da mais relevante organização internacional atual denota a importância que a prestação de serviços por meios virtuais vem alcançando em inúmeros países do globo, haja vista poder ser considerado com um dos primeiros passos para o desenvolvimento completo e pleno de uma governança eletrônica nos Estados. Obviamente, como se viu, não se pode conceber *e-Gov* como a simples virtualização do governo. Porém, não há como negar que a virtualização da prestação de serviços públicos (e também de informações para acesso aos cidadãos) vem se mostrando a porta de entrada para a consolidação de um governo virtual e um dos investimentos mais fortes neste ramo pelos Estados, a exemplo do Brasil.

Da mesma forma que o Brasil, em relação aos países americanos, Gonzalo Diéguez e Maximiliano Campos Ríos (2013) registram que muitos autores (PRATS I CATALÀ, 2001; SOLÀ, 2002; CRIADO GRANDE; ARAUJO; SERNA, 2002) afirmam que a implementação de programas de governo eletrônico na América Latina persegue o duplo propósito de oferecer um maior grau de acessibilidade à informação

pública aos cidadãos, além de uma melhor prestação de serviços públicos. Inclusive, o próprio relatório da ONU, ao verificar especificamente o fator prestação de serviços públicos *on-line*, divide os países em quatro grupos principais (do melhor para o pior: alto, médio-alto, médio-baixo e baixo), de acordo com os investimentos/recursos disponíveis para perseguir programas de *e-Gov* e do efeito da demanda por serviços baseados nas TIC de cada vez mais pessoas e negócios conectados com a rede. Nesse ranking, o Brasil se apresenta no nível *upper middle*, ou seja, o nível médio-alto (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 2014), o que, de acordo com os critérios da pesquisa, se pode considerar um nível avançado de prestação de serviços *on-line* no país.

É mister que para a consecução das mais elevadas possibilidades do governo eletrônico, é condição necessária torná-lo antes uma plataforma eficiente e eficaz de prestação de serviços públicos aos usuários; apenas com credibilidade o *e-Gov* pode prosperar como uma inovação e um constructo técnico e político, assentando as bases para um Estado reinventado do ponto de vista das suas funções públicas (FREITAS, 2013). O autor, ao se referir a essas iniciativas no Brasil, afirma que “[...] no ambiente virtual da internet encontram-se ferramentas de consultas disponíveis a qualquer cidadão que disponha de um equipamento que possa se conectar à rede, além de uma formação básica para utilização da tecnologia” (FREITAS, 2013, p. 16).

A maioria dos serviços disponíveis virtualmente se encontra em portais governamentais nas diferentes esferas, conforme aponta Freitas (2013, p. 74):

No lado da oferta de serviços, podemos encontrar centenas de URLs, que correspondem a um endereço eletrônico onde se encontra um serviço governamental. De um modo geral as organizações multilaterais como a ONU, União Europeia e OEA atribuem níveis e/ou etapas para o desenvolvimento dos governos eletrônicos, como vimos alhures. *Grosso modo* são identificadas três etapas. A primeira é a informacional, onde a principal funcionalidade dos portais governamentais é divulgar serviços e endereços das repartições unidirecionalmente, isto é, do governo para o cidadão.

No portal federal denominado “Brasil.gov.br” – o portal oficial do governo brasileiro – a União disponibiliza inúmeros serviços eletrônicos aos brasileiros, e mais da metade dos 5.500 municípios brasileiros possuem portais na internet prestando informações, e em alguns casos, oferecendo serviços públicos aos munícipes (FREITAS, 2013, p. 16). O autor lembra que antes mesmo do ano 2000 já se ofereciam, no país, serviços eletrônicos, cujo principal exemplo é a declaração do Imposto de Renda, juntamente com os editais de compras públicas (por meio do *e-procurement*) e as informações sobre benefícios da Previdência Social; segundo ele, sem dúvidas “se avançou muito em aplicativos de *e-Gov* no País desde a publicação, no ano de 2000, no ‘Livro Verde’ do programa ‘Brasil na Sociedade da Informação’ (SocInfo), do Ministério da Ciência e da Tecnologia (MCT)” (FREITAS, 2013, p. 72).

Dias e Reinhard (2008, p. 194-195) também ressaltam que a oferta de serviços aos cidadãos tem no Brasil um exemplo para o mundo todo, que é o recebimento

virtual da declaração do Imposto de Renda. Citam, além dele, como referência o portal ComprasNet, portal pelo qual são feitas compras eletrônicas pela Administração Pública; o portal do Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal; o Registro Nacional de Veículos Automotores (Renavam) etc. Em nível estadual, há os sistemas públicos de compras para realização de leilões reversos em diversos Estados, a grande diversidade no grau de desenvolvimento de *sites* e portais dos respectivos governos, a prestação mais avançada de serviços *on-line* em alguns Estados (como São Paulo e Ceará) como a entrega de declarações, cálculos de taxas, impressão de formulários, acompanhamento de processos, comunicação de furtos e consulta e pagamento de tributos e multas. No que tange aos municípios, apontam-se cidades como Belo Horizonte-MG e Curitiba-PR, as quais possuem portais integrados bastante desenvolvidos, ao passo que municípios menores não possuem sistemas administrativos informatizados e nem prestação de serviços *on-line*.

No que diz respeito a essa oferta de serviços pelo Brasil, cabe aqui uma crítica, uma vez que se percebe que o primeiro investimento em governo eletrônico feito pela Administração Pública federal foi dirigido a serviços que apenas lhe interessavam mais do que aos cidadãos, nesse caso a arrecadação mediante imposto de renda – e da mesma forma o portal ComprasNet. O que se quer dizer é que, no que refere a desenvolvimento e evolução de governo eletrônico, a Administração Pública pensou primeiramente em si mesma antes de pensar no cidadão e na facilitação de prestação de serviços para ele, visando, então, antes melhorar os seus processos internos, para apenas depois – e ainda hoje com dificuldades – melhorar a sua relação com os administrados.

O relatório “Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil – TIC governo eletrônico”, publicada em 2010 pelo CGI a partir de uma coleta e análise de informações e da realidade sobre governo eletrônico no país trouxe alguns dados interessantes em relação à prestação de serviços públicos por meio da internet: 81% das pessoas pesquisadas, com 16 anos ou mais, utilizaram pelo menos um serviço público nos últimos 12 meses, e 60% deles fizeram uso do serviço na forma presencial e 35%, via internet; no que tange à utilização de *e-Gov*, 47% alegaram ter utilizado o serviço de forma presencial nos últimos doze meses (BRASIL, 2010, p. 30). Esses índices mostram que ainda grande parte dos usuários dos serviços públicos faz uso das instalações físicas do governo, o que leva a crer que uma parte da prestação de serviços pelo governo não pode ser informatizada, ou que considerável parcela da população ainda não tem conhecimento sobre a disponibilidade do serviço em meio virtual, ou tem dificuldade de utilizá-lo. Por outro lado, a pesquisa conclui que “mais da metade da população, 56% dos entrevistados disseram que escolheriam a internet como forma de acessar serviços de governo na próxima vez que tiverem necessidade” (BRASIL, 2010, p. 31), assim como se apurou que “quase 60% da população declarou-se propensa a fazer propaganda positiva da ferramenta para suas redes de contato, sugerindo que o ‘boca a boca’ é uma ferra-

menta de comunicação que tende a incentivar a proliferação do uso do *e-Gov*” (BRASIL, 2010, p. 32).

A pesquisa também analisou qual o nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos eletrônicos a partir da avaliação dos *sites* do governo. A metodologia utilizada para obter tais dados foi propor aos entrevistados que utilizaram serviços de governo pela internet nos últimos 12 meses que avaliassem os portais virtuais do governo, em um primeiro momento, quanto a questões referentes à navegabilidade, e, em um segundo momento, relativamente a problemas neles existentes. Os resultados foram que “80% concordaram que em sua maioria os *sites* são fáceis de ser encontrados, indicando que o usuário de *e-Gov* não enfrenta problemas para localizá-los” (BRASIL, 2010, p. 34), muito, de acordo com os entrevistados, graças a mecanismos de buscas eficientes como o Google. Além disso,

[...] o uso de *sites* do governo parece ser uma experiência muito positiva para o usuário. Cerca de 82% concordaram que, em sua maioria, o conteúdo é relevante e atende às necessidades. Além disso, outros 78% disseram que, em geral, os *sites* possuem clareza no conteúdo e são fáceis de navegar. Essas afirmações indicam que os *sites* são muito bem estruturados, organizados, simples, o que proporciona uma navegação tranquila e efetiva. Além disso, parecem funcionar: apenas 19% dos usuários de *e-Gov* encontraram algum problema ao acessar um *site* de um órgão público, contra 79% que não encontraram nenhum empecilho (BRASIL, 2010, p. 35).

Em relação aos que encontraram problemas na utilização dos *sites*, foram apontados alguns empecilhos específicos:

Além disso, solicitou-se para que esses usuários identificassem os problemas encontrados nos *sites* do governo. Cerca de 60% dos respondentes perceberam demora para carregar páginas; quase a metade dos usuários (48%) não encontraram a informação desejada e cerca de um terço, além de não ter encontrado o serviço desejado (35%), declarou haver excesso de informação na página inicial (27%), o que dificulta a busca por informações e serviços (BRASIL, 2010, p. 35).

Estes resultados demonstram que, apesar de o Brasil se encontrar em um patamar satisfatório – e até mais avançado que muitos países – em termos de governo eletrônico, especialmente no que tange à virtualização de serviços públicos, ainda existem muitas dificuldades em inserir os cidadãos nesse tipo de iniciativa, e não existe uma só justificativa para a não preferência por serviços em sua forma virtual. Porém, as perspectivas são positivas, uma vez que a porcentagem da população brasileira usuária da internet já ultrapassa os 50%, o número de serviços públicos disponíveis na internet cresce em todas as esferas e a maioria da população concorda e afirma que utilizaria/recomendaria um serviço público disponível em plataforma virtual. Na verdade, “o setor público, em todo o mundo e, em especial, no Brasil, enfrenta dois desafios simultaneamente: o de lidar com orçamentos restritos e, ao mesmo tempo, atender a demandas crescentes da população” (DIAS; REINHARD, 2008, p. 178).

Portanto, diante da necessidade de a Administração Pública adequar-se aos ditames trazidos pelas novas TIC, não faltam exemplos de inserção de vários órgãos dos poderes republicanos nas plataformas virtuais e de multiplicação de ferramentas *on-line* à disposição dos cidadãos para os mais diversos motivos, conforme se viu da pluralidade de faces que definem governo eletrônico. Acredita-se que os órgãos que mais adaptaram suas atividades e funções para as novidades tecnológicas – e de forma mais precoce que os demais – são os órgãos do poder Executivo, uma vez que se trata do ramo executor de todas as políticas do Estado, e por isso alcança de forma mais direta o cidadão, especialmente por meio dos serviços públicos como saúde e educação.

Nessa monta, não apenas o Poder Executivo federal estende seus canais às plataformas *on-line*, mas também no mesmo ritmo seguem-se as esferas estadual e municipal, que podem surpreender com iniciativas inovadoras ou eficientes, como se viu a partir dos exemplos anteriores. Um exemplo interessante de ferramenta que contribui para a construção e aperfeiçoamento de um governo eletrônico é o portal “RS Móvel”, desenvolvido e lançado recentemente pelo poder Executivo do Rio Grande do Sul e que, conforme se verá, é um exemplo especialmente no setor de prestações de serviços básicos para facilitar a vida dos cidadãos gaúchos.

4 Estudo de caso: o portal “RS móvel” no Rio Grande do Sul

Da mesma forma que o governo federal vem investindo em virtualizar seus serviços públicos aos seus usuários, os estados-membro e os municípios vêm seguindo esse exemplo. O Rio Grande do Sul é um deles, que a cada ano avança ainda mais na questão do governo eletrônico como um todo, ainda que isso venha ocorrendo bem recentemente e de forma paulatina. Paulo Augusto Coelho de Souza (2010), do Departamento de Modernização da Gestão Público do Rio Grande do Sul, em uma palestra proferida em setembro de 2010 no II Seminário de Inovação em Governo Eletrônico, em Porto Alegre (RS)⁵ – ainda diante de um contexto primitivo de governo eletrônico na região –, defendeu um projeto estruturante de *e-Gov* no estado, que já ganhava forma, a partir principalmente do Decreto n. 47.140, de 5 de abril de 2010, ao qual ele denominou “Política das TIC”, do estímulo ao uso de redes sociais e da iniciativa de dados governamentais abertos. Também, ao tratar do assunto da prestação de serviços públicos de forma *on-line*, ele afirmou ser possível e necessário, trazendo o exemplo de uma ferramenta do *site* da Polícia Civil do próprio Estado, o “Auxílie a Polícia”⁶ (SOUZA, 2010).

⁵ Foi possível o acesso apenas à apresentação em slides da palestra.

⁶ O “Auxílie a Polícia”, ou simplesmente “Auxílie” é um serviço lançado em 2010 pela Polícia Civil do Rio Grande do Sul, o qual permite ao cidadão, por meio da Internet, auxiliar, de forma anônima e com base em imagens disponibilizadas pela Polícia, na identificação de suspeitos de crimes, de desaparecidos e de criminosos procurados pelo órgão, por meio do envio de texto, imagens ou vídeo. Esse serviço, antes realizado apenas pelo site da Polícia Civil, passou a fazer parte do rol de serviços disponíveis pelo Portal RS Móvel em 24 de abril de 2012.

No caminho de inovações e mudanças, pode-se citar o trabalho da Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (Procergs), empresa responsável pelo processamento de milhões de transações diariamente para garantir o bom funcionamento dos serviços públicos e o atendimento à comunidade, e responsável pela criação e desenvolvimento do portal chamado “RS Móvel”, lançado em 2011. O *site* “RS Móvel” é uma plataforma eletrônica desenvolvida e criada pela empresa Procergs, tendo sido lançada em 25 de julho de 2011, em Porto Alegre (RS), ainda somente como *site* móvel, por meio de uma iniciativa da Secretaria de Comunicação e Inclusão Digital (Secom). Nas palavras da secretária do governo gaúcho da época do lançamento da ferramenta, Vera Spolidoro, estava se “colocando à disposição dos gaúchos um serviço que segue a diretriz fundamental de transparência, diálogo e comunicação democrática. Desta forma, estamos levando o Governo do Rio Grande do Sul para a mão dos gaúchos, literalmente” (É LANÇADO..., 2011). Segundo Alessandra Nunes (2014)⁷, analista responsável pelo RS Móvel e membro do Setor de Serviços Web (SSW), Divisão de Desenvolvimento de Soluções (DDS), o portal tem hoje uma média de quatro mil acessos por mês, segundo dados fornecidos em 4 de novembro de 2014.

O portal RS Móvel (<http://m.rs.gov.br/>) não trata nem oferece especificamente um serviço, sendo uma plataforma diversificada que traz a possibilidade de utilização de vários serviços em um único local pelo usuário. Ele possui um *layout* bastante simples, contando apenas com *links*, em sua página inicial, as abas referentes à área na qual o serviço prestado se insere, como saúde ou educação. As abas disponíveis são as seguintes: “Especial”, “Administração”, “Agenda do Governador”, “Agricultura”, “Água e Luz”, “Cidadania”, “Educação”, “Empresarial”, “Outros Serviços”, “Saúde”, “Segurança”, “Servidor Público” e “trânsito”, as quais contêm, cada uma delas, novas abas que levam especificamente ao serviço que se deseja acessar. Por exemplo, ao clicar na aba “Saúde”, abrem-se as opções “Assistência Farmacêutica”, que encaminha o usuário diretamente para a página que possibilita uma consulta *on-line* do processo de solicitação de medicamentos de componente de fornecimento do estado; “Guia Médico do IPE”, que remete o usuário à página do Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul (IPE) para diversas consultas e informações sobre o órgão, profissionais e suas especialidades e consultas pessoais; e “Informações Toxicológicas”, que ao ser clicada abre nova página na qual podem ser obtidas informações de toda natureza sobre o tema.

Para melhor avaliar o portal, conforme já explanado na Introdução, será tomada como base a metodologia de análise trazida pelo relatório do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Poder Executivo federal, mais especificamente pelo Departamento de Governo Eletrônico desse órgão, publicada em outubro de 2007 e denominada “Indicadores e Métrica para avaliação de e-serviços”. Ela traz

⁷ Essa informação foi extraída da resposta em um *e-mail* pessoal enviada pela analista à autora deste trabalho, em atenção a um contato feito dias antes pela autora no *site* oficial da Procergs.

oito indicadores e, dentro deles, 19 critérios de avaliação ao todo. Os indicadores e os seus respectivos critérios desenvolvidos no relatório "permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo para sua permanente evolução e alinhamento" (BRASIL, 2007, p. 5).

Ressalta-se que, diferentemente da avaliação realizada como amostra no relatório apontado, a avaliação não será feita de forma mais complexa, já que a amostra desenvolvida se deu – ainda em sua forma piloto (ou seja, com critérios e indicadores diferentes daqueles apresentados na versão final do relatório) – pelo preenchimento de questionários estruturados de questões pontuais e algumas abertas por avaliadores com conhecimento técnico, como servidores da Procergs e da Prodasal de Salvador ainda em 2006. Em razão da falta de estrutura para este trabalho e do limite físico de páginas, apenas se adotou como referência a análise dessas autoras, mediante o preenchimento do modelo de questionário que se encontra entre as páginas 47 e 60 do relatório.

Além disso, haja vista o portal apresentar muitos serviços em cada uma de suas muitas abas, foi feita uma análise geral do portal como um todo, e não foi selecionado nenhum serviço específico – a análise de um serviço é feita apenas a título de exemplo dentro de algum indicador que exija – uma vez que se quer avaliar o portal como um todo, e não especificamente os seus serviços. Tem-se, portanto, que a análise, chamada de "olhar" desde o título deste trabalho, não se utilizará de uma gama de itens pontuais a serem respondidos, e sim será respondida uma pergunta geral em cada um dos indicadores, conforme trazem as páginas 47 a 60 do documento base. Porém, não se acredita que será arbitrária ou sem embasamento técnico, uma vez que ela será orientada pela pergunta pré-formulada e trazida pelo questionário em anexo no relatório, e porque a resposta à pergunta única é suficiente para avaliar o indicador correspondente. Serão analisados então 14 pontos (indicadores) apresentados no questionário na forma de perguntas objetivas, quais sejam: nível de maturidade do serviço prestado eletronicamente, meios de contato, ajuda, multiplicidade de acesso, acessibilidade, peso da página, prontidão, linguagem, navegação, formas de seleção, pró-atividade, confiabilidade, situação do serviço, transparência.

A intenção é analisar, a partir de uma observação participante, e de acordo com todas as características e objetivos do governo eletrônico conceituado e definido na primeira parte do trabalho, especialmente no que tange ao viés da virtualização de serviços, se o portal atende a esses requisitos básicos que o caracterizem como uma iniciativa eficiente de governo eletrônico no âmbito do Rio Grande do Sul. Infelizmente, em razão de não existirem relatórios ou levantamentos publicados sobre os acessos, não será possível investigar e mensurar, quantitativa ou qualitativamente, o grau de usabilidade/interação dos usuários do portal. Desse modo, será aqui apenas analisado o lado da oferta.

Antes de adentrar os indicadores especificamente, questiona-se acerca da natureza do serviço oferecido: se seria um direito/benefício ou um dever/obrigação.

No portal “RS Móvel”, pode-se afirmar que a totalidade dos serviços se encontra na categoria de direito ou benefício, pois nenhum deles está à disposição do usuário para que dele se utilize a fim de cumprir um dever, a exemplo de como acontece com a declaração do Imposto de Renda em âmbito federal, que só pode ser feito, hoje, por meio virtual. Todos os serviços se mostram como benefícios ao cidadão para que ele possa ter acesso a informações ou tenha sua vida facilitada graças à disponibilidade dos serviços no ambiente virtual da internet.

Em relação ao primeiro indicador, o “nível de maturidade do serviço prestado eletronicamente”, questiona-se qual seria o nível de maturidade do serviço oferecido: se seria informacional, apenas fornecendo dados para a utilização do serviço; interativo, um pouco mais avançado, permitindo a pesquisa de dados sobre o serviço, fornecendo formulários etc.; ou transacional, nível mais elevado, permitindo a prestação completa do serviço via *on-line*. Analisando-se os serviços disponibilizados pelo portal, tem-se que esse transita entre os três níveis. Por exemplo, no nível informacional, citam-se os serviços de previsão do tempo (*link* “Previsão do tempo” na aba “Agricultura”) e de informações completas de contato das delegacias e postos da Polícia Civil (*link* “Delegacias e postos da Polícia Civil” na aba “Segurança”); no nível interativo, tem-se a consulta *on-line* do contracheque de servidores públicos do Estado por meio da inserção dos dados pessoais do servidor (*link* “Contracheque RHE” na aba “Servidor Público” e a obtenção da segunda via da conta de água (*link* “2ª Via de Faturas de Água” na aba “Água e Luz”); e no nível transacional, mais completo, tem-se a possibilidade de matrícula de alunos nas escolas públicas no Estado por meio do portal (*link* “Matrícula na Escola Pública” na aba “Educação”), uma vez que o serviço de matrícula é oferecido por completo no meio eletrônico, e a possibilidade de se fazer uma denúncia completa para a Polícia Civil por meio de preenchimento dos dados na plataforma *on-line* (*link* “Denuncie” na aba “Segurança”), podendo esse serviço suprir por completo o comparecimento pessoal à Delegacia de qualquer cidade do Rio Grande do Sul.

No segundo indicador, denominado “meios de contato”, busca-se saber quais os meios de contato podem ser encontrados na página referente ao serviço, dentre o endereço eletrônico (*e-mail*), o telefone, o endereço e a existência de informações sobre prazos para atendimentos dos contatos. Em razão de se estar avaliando o portal como um todo, e não um serviço específico, a objetividade desse indicador resta prejudicada; porém, pode-se afirmar que não aparece de forma direta, no *site* do portal RS Móvel, nenhum *e-mail*, telefone, endereço físico ou informações sobre prazos do órgão responsável pelo funcionamento e atualização do *site*, neste caso a Procergs, informações essas que poderiam existir caso o usuário tivesse alguma dúvida ou problema para entender ou acessar qualquer um dos recursos/serviços por ele reunidos.

A ausência de informações sobre meios de contato na página do portal RS Móvel é um dos fatores que mais merecem críticas, uma vez que, caso o usuário tenha qualquer dúvida sobre o uso do aplicativo, não há informações que indiquem

a ele o contato mais rápido para solucionar o problema ou auxiliá-lo com a dúvida. Assim, a ausência de suporte é altamente desestimulante para o uso da ferramenta, a qual acaba se tornando mais um meio burocrático de prestação de serviços, e não uma facilidade, que seria a sua principal função. Por outro lado, existem *links* para o *site* oficial do governo do Rio Grande do Sul e para redes sociais na qual o governo possui um perfil, como o *Facebook* e o *Twitter*, e alguns *links* presentes na página trazem, então, de forma indireta, as informações para contato. Ainda, muitos dos serviços oferecidos pelo portal trazem em suas páginas informações de contato do órgão responsável pela prestação daquele serviço.

No indicador “ajuda”, a pergunta que se faz é se podem ser encontrados recursos como os de FAQ (perguntas mais frequentes), de ajuda *on-line* e/ou de ajuda por telefone. Da mesma forma que o indicador anterior, a avaliação fica dificultada por se estar avaliando o portal como um todo. Mas, também da mesma forma, considerando o portal RS Móvel em si como um serviço prestado ao cidadão, pode-se ter esse indicador como negativo, uma vez que não se encontra, na página do portal, nenhum dos elementos apontados, os quais poderiam estar presentes, pois, ainda que o *site* seja de fácil acesso e compreensão, pode haver dúvidas por parte dos usuários que poderiam buscar alguma informação de ajuda, a qual não seria encontrada na página principal.

Quanto ao indicador “multiplicidade de acesso”, questiona-se se é possível verificar se o serviço é prestado por outros meios eletrônicos na internet, como SMS, quiosques, PC de acesso público, *call centers/contact center* etc. Considerando novamente o portal RS Móvel como um serviço em si mesmo (um serviço que possibilita o acesso a outros serviços), na página do portal existe apenas a indicação, na forma de dois *links*, de que o portal RS Móvel pode ser acessado também de dispositivos móveis mediante *download* do aplicativo do portal tanto na App Store quanto pelo Google Play (sobre a versão em aplicativo do portal será mencionado mais adiante no trabalho). É a única informação presente na página que remete à multiplicidade de acesso, até pelo fato de não existirem outras formas de se acessar o portal, considerando o seu objetivo principal, que é reunir em uma única página uma variedade de serviços públicos.

O indicador “acessibilidade” refere-se à disponibilização de ferramentas de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência. Porém, o portal não apresenta nenhuma delas, não possuindo presença de selo ou indicação de acessibilidade em nenhum nível. Essa ausência de mecanismos de acessibilidade é um grande ponto negativo do portal, pois não permite a inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais nessas políticas, que deveriam ser inovadoras e facilitar a vida do todo e qualquer cidadão quanto ao recebimento desses serviços. A função principal de facilitação e maior aproximação com os usuários, proposta pela ferramenta virtual, cai por terra, uma vez que os que mais deveriam ter o uso desses serviços facilitado são os que não têm – ou não têm facilmente – o seu acesso pelos meios tradicionais, grupo no qual se encaixam perfeitamente os portadores de ne-

cessidade especiais. Inclusive, em razão disso, o portal RS Móvel não segue o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG)⁸, que é um conjunto de recomendações que devem ser seguidas pelos sites portais do governo brasileiro a fim de se garantir a acessibilidade em um mesmo padrão e facilitar a implementação deste processo.

Em relação ao “peso da página”, no qual se busca saber qual o peso médio da página ou páginas percorridas para adquirir a informação ou se utilizar do serviço (de acordo com o questionário do relatório, as opções para os avaliadores eram “até 50 kb”, “entre 50 kb e 70 kb” e “mais de 70 kb”), não foi possível obter essa informação, vez que, seguindo-se as instruções apresentadas, entre as informações da página, o fator “tamanho” encontrava-se como “não disponível”. Ressalte-se que as informações de como seria possível verificar o tamanho da página encontram-se na página 48 do relatório, mas não foi possível, por essas coordenadas, obter a informação para a pergunta do indicador.

No que tange ao indicador “prontidão”, a pergunta posta era a de que se o serviço estava disponível eletronicamente em tempo integral, ou seja, 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, à qual se responde de forma afirmativa, pois o portal RS Móvel está disponível sem interrupções para os usuários em qualquer horário do dia, em qualquer dia.

O próximo indicador, “linguagem”, traz o questionamento se o serviço *on-line* apresenta linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação das informações, verifica-se que a resposta também é afirmativa. Isso pode ser percebido pelo simples fato de o portal não trazer nenhum texto mais longo, e sim apenas trabalhar com tópicos – as ora denominadas abas que levam diretamente ao serviço do qual se deseja usufruir. Assim, não é necessário conhecimento sobre como utilizar a internet, pois tanto o conteúdo do *site* como o seu *layout* são bastante simples e diretos.

No que se refere a “navegação”, busca-se verificar quais das seguintes alternativas relacionadas à estrutura de navegação se aplicam para o serviço analisado: presença do mapa de sítio, presença de motor de busca, presença de barra de estado (“migalha de pão”⁹), acesso à informação/serviço em até três cliques, acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva e existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos. Ao ser verificada cada uma delas, percebeu-se o seguinte: relativamente ao mapa do *site*, ele não existe, mas se acredita que ele não seja necessário, uma vez que o portal se apresenta de forma bastante simples, sendo o seu principal objeto a lista de abas que levam diretamente ao serviço que

⁸ Mais informações sobre o eMAG e as suas regras podem ser encontradas em <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG>>. Acesso em: 2 jul. 2015.

⁹ O chamado “migalha de pão” (ou *breadcrumb*, em inglês) é um tipo de navegação estruturada, uma técnica usada em interfaces de usuário para poder lhes proporcionar um meio de localização dentro da estrutura de programas ou documentos. Assim, esta técnica faz com que fique visível no navegador uma lista de páginas que mostra o caminho percorrido para se chegar até a página na qual o usuário se encontra. Ela facilita o entendimento e a localização do usuário que navega por seções intermediárias de algum site. Por exemplo, em um site que usasse esta ferramenta, o usuário pode encontrar, no alto da página, o seguinte caminho: Página Inicial > Seção 1 > Subseção 1.1 > Subseção 1.1.1.

se procura; existe o motor de busca de forma visível, logo acima da lista de abas principais, e ao serem digitadas as palavras-chave "governador", "delegacia" e "farmácia" (para tentar achar os serviços da agenda do governador, de informações sobre delegacias e postos da Polícia Civil e sobre a assistência farmacêutica, respectivamente), em forma de teste, as três pesquisas tiveram êxito, apontando exatamente o serviço desejado, mostrando que o buscador se presta à sua finalidade; a presença da barra de estado ou "migalha de pão" não existe, mas também não se mostra necessária, uma vez que o *layout* é configurado para que o usuário, após encontrar o serviço nos subitens das abas, seja redirecionado ao outro *site* específico que lhe prestará as informações/serviços; o acesso ao serviço/informação também se dá em menos de três cliques e de forma fácil e intuitiva conforme o que já se afirmou quanto às configurações do portal, e existe uma uniformidade na apresentação do *site* tanto no que tange à abertura das abas quanto no mecanismo de busca dentro do portal.

O indicador "formas de seleção" tem por objetivo analisar se o *site* oferece outras formas de acesso ao serviço, como áreas de interesse, linha da vida, ordem alfabética, órgão responsável, público-alvo. No caso do portal RS Móvel, não há essa alternativa: ele traz uma divisão dos serviços por ele oferecidos por áreas (por exemplo, o *link* de acesso ao serviço para fazer denúncias à Polícia se encontra na aba "Segurança" e o *link* para ter acesso a informações toxicológicas se encontra na aba "Saúde"), as quais, por sua vez, são organizadas por ordem alfabética. Essa é a única forma de organização para acesso dos serviços disponibilizados, e não há outra alternativa para buscá-los dentro do ambiente do portal; entretanto, acredita-se que outra alternativa não é necessária, haja vista os serviços serem facilmente encontrados por meio da organização atual do portal.

No indicador "pró-atividade", pergunta-se se o serviço oferece iniciativas que antecipem a necessidade dos cidadãos, como a emissão da segunda via da carteira de identidade no ato do registro *on-line* de um boletim de ocorrência por crime de furto ou roubo. Aqui, a análise desse critério resta prejudicada, pois seria necessário verificar serviço por serviço oferecido pelo portal para responder, haja vista a natureza da prestação oferecida pelo portal por si só (o oferecimento de outros serviços) não poder comportar esse tipo de alternativa. Também, quanto à existência de uma lista de respostas a perguntas frequentes, que igualmente seria uma forma de antecipação, cabe mencionar que o portal também não a possui.

Relativamente à "confiabilidade", o indicador como pergunta central quais são as alternativas relativas à confiabilidade no serviço observado, entre presença de informações sobre segurança, sobre política de privacidade ou sobre atualização do conteúdo, que o *site* apresenta. O portal RS Móvel não possui diretamente nenhum desse tipo de informação, possuindo apenas, no final da página e abaixo da lista das abas dos serviços, um tópico intitulado "Notícias", onde são atualizadas as notícias relacionadas à prestação de serviços pelo governo, fato a partir do qual se presume ser a página atualizada constantemente. Ainda, cabe ressaltar que, no que tange à

confiabilidade do serviço, acredita-se que ela possa ser presumida pela presença do domínio “gov.br” presente no endereço eletrônico do portal.

No indicador “situação do serviço”, questiona-se se o serviço avaliado oferece opção para acompanhamento do *status*. Novamente, tal não se aplica ao portal sob análise, vez que se deveria verificar junto a cada um dos serviços nele disponibilizados, e o serviço pode ser concluído sem a intervenção direta do portal e do órgão responsável pela prestação do serviço.

Por último, o indicador “transparência” tem por objetivo saber se alguma das alternativas que se relacionam com a transparência é observada no serviço analisado: indicação dos responsáveis pelos atos administrativos ou divulgação de indicadores de satisfação. Nenhuma delas, porém, está presente na página no portal, cingindo-se esse a mencionar, em seu rodapé, que o *site* é desenvolvido pela Procergs. Acredita-se que o apontamento do responsável pelos atos administrativos não é imprescindível, sendo mais importante constar dentro da página de cada serviço relacionado no RS Móvel; contudo, em relação aos indicadores de satisfação, seria interessante conter, uma vez que os usuários poderão ter conhecimento do número de pessoas que acessam o portal e se ele foi útil, de alguma forma, àquilo que elas procuravam.

Percebe-se, portanto, que com base nos critérios trazidos pelo relatório do governo federal em seu questionário padrão foi possível realizar uma análise interessante do portal RS Móvel. Ainda que, conforme visto, o objetivo principal do portal seja oferecer outros serviços públicos importantes para o usuário, reunidos em apenas um local – o RS Móvel –, pode-se considerar que ele também presta um serviço, e por isso deve atender a requisitos para que ele cumpra seu objetivo final, facilitando a vida dos cidadãos e garantindo uma maior interação entre esses e a Administração Pública. A quase totalidade dos indicadores analisados permitiu chegar a tal conclusão e, se ele não pudesse ser aplicado diretamente ao portal, os devidos comentários foram feitos, contribuindo para o conhecimento do portal e de seus detalhes mais específicos. Ainda, percebeu-se que, na mesma linha em que os demais portais que oferecem serviços públicos no Brasil, apesar da sua utilidade, o RS Móvel apresenta alguns problemas que o impedem de se popularizar e atingir um maior número de usuários, como a falta de informações expressas e diretas para contato com o desenvolvedor do *site*, ferramentas para acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, e um *link* para acesso a perguntas frequentes, por exemplo.

Recentemente, em maio de 2014, juntamente com uma nova versão do *site* móvel, o governo do Rio Grande do Sul lançou uma versão do portal em formato de aplicativo para dispositivos móveis, como *smartphones* e *tablets*. O lançamento aconteceu durante o 15º Fórum Internacional de Software Livre (FISL), que ocorreu em Porto Alegre, capital do Estado, entre os dias 7 e 10 de maio de 2014 (BESSIL, 2014). Novamente de acordo com Alessandra Nunes (2014), o aplicativo já tem mais de 3.500 instalações em dispositivos móveis, entre os que possuem sistema opera-

cional Android e IOS (dado fornecido em 4 de novembro de 2014, ou seja, após cerca de seis meses desde o lançamento do aplicativo do RS Móvel). O advento da versão em aplicativo do portal em análise se mostra uma grande e considerável inovação, uma vez que, atualmente, a utilização de dispositivos móveis vem crescendo e se popularizando rapidamente. Ainda que esses dispositivos permitam o acesso a *sites* (URL) nas mesmas versões e moldes dos navegadores dos computadores de mesa ou portáteis, os aplicativos são ferramentas mais rápidas e de mais fácil acesso por meio dessas tecnologias móveis, vez que são desenvolvidos para esses dispositivos, os quais, se sabe, possuem um processador e uma memória RAM muito menor do que as dos computadores. Assim, a versão em aplicativo agrega em razão principalmente da facilidade de acesso.

5 Conclusão

Por meio do estudo, foi possível analisar, com base em critérios previamente selecionados pelo relatório do governo federal, o portal RS Móvel. Alguns destaques sobre o olhar que foi lançado ao *site* analisado puderam ser apontados: a natureza dos serviços indica que o governo se preocupa em reforçar os direitos dos cidadãos utilizando-se do ambiente virtual, a transição entre os três níveis de maturidade aponta para seu caráter completo, que tende a evoluir para o nível transacional, observando as previsões dos doutrinadores quanto às fases do governo eletrônico; a linguagem simples e clara permite a utilização até para os leigos no que tange ao uso de tecnologias. E, acima de qualquer problema que ele tenha apresentado com base na análise breve que dele se fez (a exemplo da falta de acessibilidade aos que necessitam), deve-se considerar uma ação louvável por parte do governo estadual: o portal RS Móvel encurta caminhos físicos e aproxima administrado e administrador, comprovando que qualquer governo, com a ajuda das novas tecnologias, pode e deve estar atento às necessidades de cidadãos mais conectados e exigentes por melhores serviços.

Ainda que o portal se mostre mais como um serviço-meio do que um serviço-fim – uma vez que ele se caracteriza por disponibilizar diversos serviços importantes e úteis em um único local –, foi possível conhecer um pouco dessa iniciativa e, acima disso, perceber a importância de ferramentas como essa. O exemplo do portal RS Móvel serviu para ilustrar que o desenvolvimento de iniciativas de governo eletrônico é possível e tem impacto positivo direto na vida dos cidadãos, que devem ser os destinatários de todas as ações da Administração Pública.

Por meio de ferramentas simples e sem quase nenhum custo, é possível aumentar a efetividade de suas ações, e também, acredita-se – ainda que esse elemento não tenha sido analisado em específico –, a satisfação dos administrados e gerar uma relação mais próxima e de maior confiança entre esses e a administração. Pode-se dizer que a virtualização de serviços é um passo básico e necessário no contexto da necessidade da inserção dos governos na sociedade informacional e

tecnológica de hoje. Mas é apenas um passo rumo à governança eletrônica em seu conceito mais amplo, que tem como objetivo mais alto e mais nobre o fortalecimento da cidadania e da democracia.

THE CONSTRUCTION OF AN EFFICIENT E-GOVERNMENT BY THE EXECUTIVE POWER IN BRAZIL: A LOOK AT THE “RS MÓVEL” WEBSITE OF RIO GRANDE DO SUL

Abstract: This paper aims to check for insertion of e-Government initiatives on the internet by the Executive Power of Rio Grande do Sul in terms of public services virtualization, and how efficient this action is considering national and official patterns. The answer is sought through a participant observation in the website “RS Móvel”, based on criteria of an official report of the Brazilian government. The approach is made through deductive method, and at a second class approach, the monographic and typological methods are used. The basic theory used are the studies of Ricardo Piana about the definition of e-Government, and Ilton Freitas’ on the online service. Finally, one can see that the “RS Móvel” is an interesting initiative and useful to users, providing an effective e-Government action, although it still has some aspects that should be improved to its better access and democratization.

Keywords: e-government; public services virtualization; RS móvel.

Referências

- BESSIL, A. *Governo lança o primeiro aplicativo de serviços do RS Móvel durante o Fórum Internacional de Software Livre*. Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 8 de maio de 2014. Disponível em: <<http://www.rs.gov.br/conteudo/196566/governo-lanca-o-primeiro-aplicativo-de-servicos-do-rs-ovel-durante-o-forum-internacional-de-software-livre>>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- BRASIL. Decreto presidencial de 3 de abril de 2000. *Diário Oficial* [da] União, Brasília, 4 abr., 2000a, Seção I, p. 4. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_90Decreto_3_de_abril_de_2000.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- BRASIL. Decreto presidencial de 18 de outubro 2000. *Diário Oficial* [da] União, Brasília, 19 out. 2000b. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/Dnn9067.htm>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- BRASIL. 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/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- BRASIL. Comitê Gestor da internet. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC governo eletrônico – 2010*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

- CRIADO GRANDE, I.; ARAUJO, M. C. R.; SERNA, M. S. *¿Administración electrónica o administración relacional?* – Hacia un Nuevo Modelo de Relaciones Interadministrativas y Externas en el sector público. Ponencia presentada en las VII Jornadas sobre Tecnologías de la información para la Modernización de las Administraciones Públicas, 15-18 de octubre de 2002, La Coruña, España.
- CUNHA, M. A. V. C. da; MIRANDA, P. R. de M. O Uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Revista O&S*, v. 20, n. 66, p. 543-566, jul./set. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/osoc/v20n66/10.pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- DIAS, I. M.; REINHARD, N. Governo eletrônico e a sociedade da informação. In: POLIZELLI, D. L.; OZAKI, A. M. (Org.). *Sociedade da Informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 177-208.
- DIÉGUEZ, G.; RÍOS, M. C. ¿Hacia una nueva configuración de las relaciones entre el gobierno y la ciudadanía? Breves apuntes sobre el gobierno eletrônico. In: ELIZALDE, L.; RIORDA, M. *Comunicación Gubernamental 360*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Crujía, 2013. p. 241-250.
- DUNLEAVY, P.; MARGETTS, H.; BASTOW, S.; TINKLER, J. *Digital era governance: IT Corporations, the State and the E-Government*. Oxford: Oxford University Press, 2006.
- É LANÇADO Portal RS Móvel. *PROCERGS*. 26 de julho de 2011. Disponível em: <<http://www.procergs.rs.gov.br/index.php?action=noticia&cod=14366>>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- FREITAS, I. *Transparência e controle na era digital: a agenda da democracia brasileira – como a presença dos governos na internet pode favorecer o estado democrático de direito*. Porto Alegre: Armazém Digital, 2013.
- GUZZI, D. *Web e participação: a democracia no século XXI*. São Paulo: Senac, 2010.
- LASH, S. *Crítica de la información*. Buenos Aires: Amorrortu, 2005.
- NUNES, A. *DXvida* [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <fernandagmendonca@gmail.com>, em 4 nov. 2014.
- OLIVEIRA, J. B. F. de. Governo Eletrônico: uma visão sobre a importância do tema. *Informática Pública*, ano 11, v. 1, p. 7-13, 2009. Disponível em: <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/governo_eletronico.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *United Nations e-government survey 2014: e-government for the future we want*. Department of Economics and Social Affairs. United Nations: New York, 2014.
- PIANA, R. S. *Gobierno electrónico – gobierno, tecnologías y reformas*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata, 2007.
- PINHEIRO, P. P. *Direito digital*. São Paulo: Saraiva, 2013.
- PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública*, n. 42, v. 3, p. 471-493, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3>>. Acesso em: 8 jul. 2015.
- PRADO, O.; RIBEIRO, M.; DINIZ, E. Governo eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. In: PINHO, J. A. G. de (Org.). *Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas*. Salvador: EDUFBA, 2012. p. 13-40.
- PRATS I CATALÀ, J. Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. *Revista Instituciones y Desarrollo*, Barcelona, n. 10, p. 103-148, 2001.
- SILVA, R. L. da. A contribuição dos sites e portais do poder Executivo federal para o incremento do controle social. In: OLIVEIRA, R. S. de; BUDÓ, M. de N. (Org.). *Mídias e direitos da sociedade em rede*. Ijuí: Unijuí, 2014. p. 243-280.

FERNANDA GRAEBIN MENDONÇA
CIBELI SOARES ZULIANI

SOLÀ, A. *Nuevas formas de gobierno* (y efectos terminológicos de la globalización). Puntocom: Universitat Oberta de Catalunya, 2002.

SOUZA, P. A. C. de. *Redes sociais, governo e inovação*. 2010. Disponível em: <<http://www.procergs.rs.gov.br/uploads/12858568992sigov.pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2015.