

# O GOVERNO ELETRÔNICO NO SUPORTE AS POLÍTICAS PÚBLICAS COM AÇÕES PARTICIPATIVAS: OBSERVATÓRIOS DE SEGURANÇA PÚBLICA

Edson Rosa Gomes da Silva<sup>1</sup>, Aires José Rover<sup>2</sup>

**Sumário:** 1. Introdução. 2. A Evolução da Gestão Pública. 3. Governo Eletrônico como Ferramenta de Gestão Pública. 4. A Participação da Sociedade para Melhorar a Segurança Pública. 5. Considerações Finais. 6. Referências.

**Resumo:** Este artigo procura abordar e a evolução da gestão pública na sociedade brasileira e apresenta suas diferenças ou longo do processo de maturidade administrativa governamental. Mostra o governo eletrônico como uma possível forma de atingir e manter a tão esperada maturidade na gestão pública, através dos seus componentes que evoluíram e estão cada vez mais procurando uma maior interação com o cidadão e o governo. Expõe os resultados de uma pesquisa bibliográfica e análise da pesquisa exploratória em site da internet para evidenciar como a sociedade está se mobilizando para participar na constante melhoria e aperfeiçoamento da segurança pública, com a criação dos observatórios de segurança. Frisa que esses observatórios procuram coletar, armazenar e difundir conhecimentos e boas práticas de segurança pública e realizar vários estudos para pontuar os problemas e procurar as melhores soluções com a participação dos cidadãos. Por fim, fomenta a utilização, por parte do governo das tecnologias de informação e comunicação para receber informações e produzir conhecimentos profícuos para as políticas de segurança pública.

**Palavras Chave:** 1. Governo Eletrônico. 2. Segurança Pública. 3. Gestão Pública. 4. Políticas Públicas.

## 1. Introdução

A gestão pública brasileira passou e vem passando por grandes transformações, essas transformações visam, sobretudo, aumentar a eficácia, a eficiência e a efetividade nos serviços prestados ao cidadão, que galga a prerrogativa de ter seus anseios satisfeitos, através de uma boa prestação de serviço pelos órgãos públicos.

Entretanto para se chegar a este nível de maturidade, que estamos procurando atingir hoje, ocorreu uma enorme escalada para mudar a forma de administrar a coisa pública.

Pode se fazer uma pequena verificação em algumas formas de gestão pública que foram empregadas em nossa sociedade. Não vamos fazer aqui juízo de valor, tampouco versar sobre quão certo ou errado foi sua utilização, mas vamos apresentar a evolução da visão do administrador público ao longo do tempo. Claro que os tipos de gestão estão intrinsecamente ligados ao momento histórico que a sociedade vivia. Entretanto, apenas com uma análise criteriosa da gestão pública, vamos evoluir para alcançar a primazia na oferta dos serviços públicos de qualidade e fugir dos erros do passado. Fazendo assim, que estas antigas formas de gestão pública não floresçam de forma dissimulada.

---

<sup>1</sup> Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina. edson@egc.ufsc.br.

<sup>2</sup> Professor do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina, aires.rover@gmail.com

Como forma de análise foi utilizada a pesquisa bibliográfica e através de consultas a site da internet. Com uma verificação empírica nos sites, vislumbraram-se as formas de interessam entre o governo e a sociedade pautada em ferramentas tecnológicas.

## **2. A Evolução da Gestão Pública**

Para começar vamos verificar as formas de atuação da gestão pública e suas denominações ao longo da procura pela excelência na prestação de serviço a sociedade.

Para começar, citamos o Coronelismo que segundo Carvalho (1997, p 01) é:

[...] um sistema político nacional, baseado em barganhas entre o governo e os coronéis. O governo estadual garante, para baixo, o poder do coronel sobre seus dependentes e seus rivais, sobretudo cedendo-lhe o controle dos cargos públicos, desde o delegado de polícia até a professora primária.

Desta forma, a gestão pública se fundamentava em interesses pessoais das pessoas que trabalhavam no governo e eram envolvidas na administração pública, e das minorias procurando auferir vantagens da administração pública, neste caso os coronéis.

O patrimonialismo, por sua vez se caracterizava por um Estado que não possui distinções entre os limites do público e os limites do privado. Como menciona Durante e Zavataro (2009, p. 02) a “principal função do estado patrimonial era garantir emprego e sobrevivência dos funcionários públicos por meio de prebendas e sinecuras”. Os critérios de tomada de decisão dos gestores públicos eram pessoais e não existia nenhuma preocupação com os resultados que deveriam ser alcançados pela administração pública.

A Burocracia se caracteriza por um forte sistema hierárquico, que tem alta divisão de responsabilidade e seus membros executam invariavelmente regras e procedimentos padrões. Esta forma de gestão tinha premissas que bem aplicadas resolveriam problemas gerados pelas formas de gestão públicas acima mencionadas. Como coloca Durante e Zavataro:

- Agir buscando a promoção de uma mudança cultural reforçando a separação das esferas pública e privada, principalmente no tocante ao patrimônio;
- Estabelecimento de rotinas formalizadas que controlam a atuação dos funcionários públicos segundo regras definidas a priori;
- Valorização da impessoalidade e neutralidade do corpo de funcionários no sentido da separação entre o ocupante e o cargo, estabelecendo que o burocrata deve reagir, não como pessoa, mas como ocupante do cargo;
- Valorização da seleção meritocrática dos funcionários e da profissionalização da carreira administrativa;
- A Institucionalização do controle legal como critério de avaliação da ação administrativa e a eficácia como princípio norteador da racionalidade; e
- Rígida divisão entre a ordem política e burocratas e o estabelecimento de uma hierarquia funcional vertical no interior do órgão público.

Entretanto, o que poderia ser um avanço, tornou-se, na maioria dos casos, um problema para a administração pública, devido as distorções causadas por interpretações equivocadas, fazendo com que os processos sofressem morosidades nos trâmites institucionais.

Assim, ficou fácil o surgimento do clientelismo que se parece muito com o coronealismo, porém acontecem muitas vezes devido a fragilidade que certas pessoas, que desconhecem seus direitos, uma vez que recebem vantagens e proteção em troca do fornecimento de apoio político.

Já o gerencialismo puro que segundo Durante e Zavataro, envolveu principalmente a adoção de instrumentos de racionalização orçamentária e de avaliação de desempenho organizacional. Nesta concepção, se propunha a necessidade de uma significação clara dos objetivos organizacionais, visando sua importância e não analisando somente enquanto processo administrativo. Desta forma, seria necessária a valorização dos gerentes em função da suas habilidades e criatividade para encontrar novas soluções aos problemas dando celeridade aos processos.

Entretanto, novas formas de ajudar a controlar e fiscalizar a prestação de serviços públicos com eficiência e transparência veio com a utilização do governo eletrônico que vem sendo empregado ainda de forma muito incipiente pelo governo.

Contudo, podemos ter mais retornos através das tecnologias da informação e comunicação que podem e estão sendo empregadas gradativamente na esfera pública, primeiramente no nível operacional, tático e agora cada vez mais no nível estratégico. Vejamos o governo eletrônico no contexto da gestão pública.

### **3. Governo Eletrônico como Ferramenta de Gestão Pública**

O Governo necessita de uma estrutura para atender o cidadão, por maior ou menor que essa estrutura. Assim, atender o cidadão é um papel vital para a manutenção do Estado moderno de direito e essa estrutura tende a ser afetada nos dias de hoje pela tecnologia da informação. Uma definição de Governo, segundo Hoeschl:

[...] é a gestão do poder público, em suas esferas e funções. Suas funções são consideradas a partir da clássica tricotomia "legislativo", "executivo" e "judiciário". Suas esferas, referenciadas pelo pacto federativo e pelo contexto constitucional, são a "municipal", a "estadual" e a "federal". Um importante ponto a ser esclarecido preliminarmente é a necessidade de não se confundir a expressão "governo" com "poder executivo federal" (Hoeschl, 2003).

O relatório e-readiness da organização das Nações Unidas (United Nations) (2004) os governos dos países subdesenvolvidos começam a perceber os ganhos provenientes da sinergia entre a interação das novas tecnologias da informação e comunicação, a educação da população e um ambiente propício para o desenvolvimento tecnológico.

Essas relações econômicas que compõe a circulação de recursos na sociedade podem ser categorizadas, basicamente, em comércio eletrônico (e-commerce)

e governo eletrônico (e-government ou abreviadamente e-gov). Nessa divisão básica há uma separação entre o setor privado e o setor governamental.

As Nações Unidas, por sua vez, apresentam uma definição de governo eletrônico ampla, caracterizando o conceito como qualquer serviço prestado pelo governo por meio da Internet. Segundo as nações unidas o governo eletrônico tem abrangido serviços de informação e prestação de serviços aos cidadãos, empresários, e entre órgãos do governo por meio eletrônico. O governo eletrônico pode ser ainda considerado, segundo essa instituição como o uso da tecnologia da informação para aumentar a eficácia das agências governamentais. Rover (2005) apresenta uma visão genérica:

De uma forma mais genérica, o governo eletrônico é uma forma de organização do conhecimento que permitirá que muitos atos e estruturas meramente burocráticas simplesmente desapareçam e a execução de tarefas que exijam uma atividade humana mais complexa seja facilitada (Rover, 2005).

A respeito ainda sobre as relações entre instituições no meio digital, há ainda uma classificação bastante usual, exposta por O’Braian (2004), que categoriza as relações econômicas da economia digital, conforme os agentes envolvidos nas relações econômicas, que podem ser basicamente: empresa-a-consumidor, do inglês “business-to-consumer”, ou abreviadamente B2C; empresa-a-empresa, do inglês Business-to-business ou abreviadamente B2B; consumidor-a-consumidor (do inglês Business-to-consumer ou abreviadamente C2C), e o Governo-ao-cidadão, (do inglês Government-to-Citizen ou abreviadamente G2C), que trata de atividades voltadas para o provimento de informações e serviços aos cidadãos, assim como de interação entre o cidadão e o governo.

Adicionalmente ainda há a circulação de informação entre órgãos do governo, Governo-a-governo, do inglês Government-to-government, ou abreviadamente G2G.

Embora se utilize esta classificação o governo eletrônico se substancia com a utilização das tecnologias da informação e das telecomunicações, integradas em rede, a fim de prover serviços e informações para toda a sociedade, a qualquer hora e em qualquer lugar, fortalecendo a democracia.

Visto isto, podemos dizer que o governo eletrônico tem seus componentes, sendo apresentados da seguinte forma:

- e-Administração = Administração Eletrônica
- e-Serviços = Serviços Eletrônicos
- e-Negócios = Negócios Eletrônicos

Contudo esta visão sofreu alterações no cenário internacional, e essa mudança não foi acompanhada pelas organizações Brasileiras no tocante ao governo eletrônico. O Relatório Organização das Nações Unidas (ONU) Un E-Government Survey 2008: from e-government to connected governance, faz uma crítica a postura de muitos países que caíram no ranking mundial do governo eletrônico. O próprio Brasil amargou uma queda de 12 posições em 2008 comparado com o ano de 2005. A mudança ocorreu, sobretudo, na forma de interação e prestação de serviços à sociedade. Novos componentes que estão no foco são as seguintes formas de interação com a sociedade:

- E-Participação = Participação Eletrônica

Uso de TIC's no processo de contribuição da melhoria da qualidade de vida e estímulo ao envolvimento da população na identificação de problemas e procura de soluções.

- E-Cidadania = Cidadania Eletrônica

Uso de TICs para aproximar o gestor público do cidadão, com base na transparência, na eficiência e na melhora do bem estar do cidadão. Bem como o uso de TICs para auxiliar e mobilizar o cidadão no exercício da cidadania.

- E-Democracia = Democracia Eletrônica

Compreendida como a emergência das TICs e da participação direta do cidadão na política mediante o uso das novas tecnologias. É uma opção ao processo existente, não necessariamente um substituto. É a facilidade, comodidade e a redução de custos para que a população participe de plebiscitos e eleições.

Outro ponto que deve ser mencionado é a utilização da internet 2.0 (WEB 2.0). A WEB 2.0 é considerada a segunda geração dos serviços de internet, dotada de maior interação, criação de comunidades e redes de relacionamento (Gregório e Bolliger, 2008). Segundo a wikipedia, que é um aplicativo da WEB 2.0 “a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva”. Neste sentido as TICs podem ser empregadas em uma gestão pública mais profícua, através do governo eletrônico na prestação, na interação, na participação e na busca por uma cidadania mais efetiva.

Rocha (2000), menciona que Estado e Municípios não alcançam seu inteiro desenvolvimento se não usarem informações precisas, atualizadas e de forma rápida sobre os melhores meios de otimizar os recursos gerados em sua sociedade. Acreditamos que o governo federal tem papel importante nesse processo e deva ser o órgão fomentador.

Entretanto, a gestão pública tem que se preparar para essas formas de buscar a interação e motivar a sociedade a participar efetivamente interagindo com a administração.

Alguns setores da administração pública estão procurando interagir com os cidadãos, buscando retornos para desenvolver suas políticas públicas.

A segurança pública por ser mais conservadora e adotar métodos mais convencionais de trabalhar com a criminalidade deve aderir gradativamente as novas formas de interação. Até por que a sociedade está procurando jeitos de ajudar a segurança pública. Caso da iniciativa do site que foi desenvolvido em WEB 2.0, o nome utilizado é Wikicrimes. Este site mapeia, de forma colaborativa, crimes praticados no Brasil, permitindo que qualquer pessoa com acesso a internet marcar em um mapa o local onde foi vítima de um crime. Outras iniciativas podem ser utilizadas, pois existe vários site, alguns de Organizações Não Governamentais (ONGs), que recebem informações sobre assuntos de segurança pública. O governo pode incentivar a adoção

de ferramentas via internet, celular e outras para interagir com a sociedade e ter informações que subsidiem a criação das políticas públicas.

#### **4. A Participação da Sociedade para Melhorar a Segurança Pública**

A sociedade está se sentindo insegura e cobra das autoridades solução para o problema da falta de segurança, principalmente nos grandes centros. Formas arcaicas de fazer segurança pública, que não procuram diagnosticar as causas e efeitos, verificar a incidência e apontar os gargalos para agir na prevenção, repressão e combate ainda são empregadas pelos governos.

Vendo este desencontro de ações a sociedade se organiza para auxiliar as autoridades a corrigir os erros de aplicação dos recursos públicos em segurança.

Entretanto, os órgãos públicos, na sua maioria, não estão preparados para receber o auxílio de sociedade. Muitos se querem estão atuando dentro deste novo contexto da sociedade da informação. Não utilizam as tecnologias da informação e comunicação - TIC para implantar um governo eletrônico que satisfaça os anseios da comunidade.

Segundo Silva (2006, p 26) com os avanços espantosos das tecnologias nas áreas mais significativas da esfera global, os grupos de criminosos utilizam as novas formas de comunicação e transporte. Saindo assim na frente dos governos, utilizando técnicas avançadas de gerenciamento, controle de produção e distribuição. Este é o caso dos cartéis de drogas no mundo.

As ações do governo se resumem as páginas na internet dos órgãos de segurança, algumas possuem Net denúncia, ou seja, disponibiliza um espaço as pessoas encaminharem e-mail sobre denúncias, mas sem se preocupar com dúvidas e sugestões. Outras disponibilizam registro de ocorrências através da web para perda de documento.

Estes órgãos não estão preocupados, com raríssimas exceções, na opinião da sociedade para formular suas políticas de segurança de forma participativa.

Quando o estado não desempenha suas atribuições de forma satisfatória surgem ações nas duas vertentes maniqueístas para resolver o problema. Por um lado os criminosos com sua política assistencialista recebendo a demanda da sociedade carente e procurando sanar esta demanda para poder legitimar suas ações e camuflar seus interesses de obter lucro com a exploração de atos ilícitos. Caso da distribuição de sextas básicas transporte para doentes, fornecimento de remédios e até proteção contra furtos e roubos. Segundo Melo (1999): “A criminalidade do fim do século se caracteriza por ser complexa; e é este o atributo que vai direcionar a forma precisa e eficiente de combatê-la ou controlá-la”.

Outro lado é a sensibilização da sociedade que procura criar organizações não governamentais para monitor, estudar, armazenar e difundir boas práticas implantadas. Estas ações são boas e devem ser analisadas e copiadas pelos governos. É caso dos observatórios que estão ganhando terreno nos estados. O verbo que dá origem a palavra em si vem do latim: observare; que no nosso idioma gerou o verbo observar que adquiriu vários sentidos os quais necessariamente teremos de compreender para definir o significado correto de um observatório - local de onde se observa: O primeiro deles é examinar minuciosamente; olhar com atenção; estudar.

Portanto um Observatório deverá possuir instrumentos que permitam examinar minuciosamente a realidade que cerca os fatos e atos da órbita do objeto a que se destina.

Outro significado para observar é espiar, espreitar; ver sem ser visto é um atributo da observação que é complementar ao seu próprio sentido, quem observa não interfere naquilo que observa, pois necessita compreender o fato para entendê-lo.

Também é significado de observar cumprir ou respeitar as prescrições ou preceitos de alguma instituição ou acordo; obedecer a estas prescrições; praticar o que foi estabelecido entre as partes. Um observatório deverá constituir um protocolo claro de ações para cumprir com as partes envolvidas no procedimento de observar.

Mas observar também é notar, advertir alguém ou alguma organização ou instituição por uma falha cometida ou por um procedimento errado ou inadequado. Esta interpretação do sentido de observar pode produzir uma sensação de incoerência entre ver sem ser visto e a ação de advertir. Porém neste sentido não existe aí contraditório, trata-se de temporalidade, só pode advertir aquele que observou com atenção, que ponderou os pesos e medidas do ato ou fato e pode, assim, exarar sua advertência.

Os observatórios pesquisados neste artigo são referentes a segurança pública, abaixo estão os links de acesso as páginas web. As informações disponíveis vão desde notícias de jornais, denúncias, notícias da mídia e apresentação de entrevistas e vídeos.

Entre as informações disponíveis, podemos destacar as melhores práticas de segurança, que são focos de alguns destes sites.

Alguns dos sites disponibilizam espaço para interação com o cidadão e procuram montar uma base sólida para aprofundar análise sobre vitimização e ações de segurança.

Verificamos os seguintes observatórios de segurança:

- Observatório Interdisciplinar de Segurança Pública do Território Bahia;
- O Observatório das Violências Policiais-SP;
- O Observatório de Segurança Pública da UNESP – OSP; e
- Observatório de Favelas;

Como o próprio observatório do território da Bahia destaca o papel do observatório que versar para:

Acrescentam-se as qualidades de uma observação ou de um observatório a capacitação advinda da interdisciplinaridade ou de várias áreas do conhecimento, permitindo-se a construção a partir dos fatos observados, de conhecimento além e acima do que se esperaria de uma única fonte de análise ou de um único procedimento de análise. À análise sociológica - compreensão dos fatos sociais - é acrescida a análise regional - sócio-econômica - e a análise sob a ótica da administração estratégica - a gestão - produzindo-se novos conhecimentos acima e além da pura e simples observação - coleta dos dados. (Observatório do Território da Bahia, acesso em: 22/10/2008).

Enquanto alguns portais procuram dar voz à comunidade, contra os abusos cometidos pelos agentes de segurança pública, outros disponibilizam informações sobre segurança pública. Boas práticas em programas de segurança também são alvos da divulgação. Outros observatórios são mais atuantes e tem seu foco em direções mais ousadas como o caso do Observatório de Favelas que “é uma organização social de pesquisa, consultoria e ação pública dedicada à produção do conhecimento e de proposições políticas sobre as favelas e fenômenos urbanos”.

Muitas iniciativas destes tipos estão surgindo, mas resta saber por que o governo não utiliza o governo eletrônico como meio de comunicação entre a sociedade e o governo para procurar alinhar as ações de segurança pública e até mesmo subsidiar na construção das políticas de segurança públicas. Diniz (2003, p. 5) esclarece que uma das principais formas de modernização do estado é resultado do uso estratégico e intensivo das tecnologias de informação e comunicação (TIC), nas relações internas dos próprios órgãos de governo e também das relações do setor público com os cidadãos e as empresas.

Este é sem dúvidas um desafio às autoridades governamentais para buscar uma segurança pública participativa, que trate a sociedade como protagonista nas ações implementadas pelo governo para segurança pública.

## **5. Considerações Finais**

Embora haja a preocupação e se procure evoluir e melhorar a gestão pública há sempre pessoas que não achem que a adoção de novas formas de atuação perante problemas pontuais, como o caso da administração pública e mais precisamente falando da segurança pública. Estas ações devem ficar a cargo apenas dos administradores públicos e políticos numa espécie de monopólio administrativo e político. No Brasil, as ações para separar a máquina pública de interesses pessoais, vêm sendo desenvolvidas ao longo das décadas e atingiu pontos inimagináveis, mas ainda está um pouco longe o ideal.

Algumas poucas pessoas sejam pelas facilidades que encontram retirar vantagens indevidas, por comodidade ou até para manutenção de sua posição, relutam em adotar meios mais eficiente de interagir com a sociedade e buscar soluções de forma conjunta.

O governo eletrônico tem obtido sucesso em muitos países, pois utiliza as tecnologias de informação e comunicação para buscar a participação do contribuinte. Com estas TICs o governo atende de forma mais efetiva os cidadãos que procuram auxiliar o governo com a identificação dos problemas, a busca pelas soluções e nas prioridades de aplicação dos recursos.

Os observatórios de segurança pública são uma clara demonstração de que as TICs podem ajudar nas estratégias de prevenção e combate a criminalidade. A sociedade está ávida por soluções e quer participar de forma efetiva nas políticas de segurança pública. Portanto, basta o governo se preparar para interagir com seus cidadãos e o governo eletrônico é a forma ideal para que se mude drasticamente o jeito de governar.



## 6 Referencias

CARVALHO, José Murilo de. Mandonismo, Coronelismo, Clientelismo: Uma Discussão Conceitual. Dados vol. 40 n° 2. Rio de Janeiro. 1997. ISSN 0011-5258. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0011-52581997000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52581997000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)> Acesso em: 09/-2/2009.

DINIZ, Eduardo. Relatório Final Governo Digital. v. 22, 170p, 09/2002.

GREGÓRIO, Álvaro. BOLLIGER, Sérgio. Ferramentas Colaborativas em Governo: Recomendações e alternativas de uso no serviço público eletrônico. Congresso CONSAD de Gestão Pública. 2008

HOESCH, Hugo C., et. al. O governo eletrônico respondendo às propensões da presença da administração pública no ciberespaço. Ciberética, 2003.

DURANTE, Marcelo Ottoni; ZAVATARO, Bruno. Limites e Desafios da Evolução da Gestão em Segurança Pública no Brasil: a importância do uso de indicadores de avaliação de desempenho. Disponível em <<http://webmail.egc.ufsc.br/zimbra/?loginOp=logout>>. Acesso em 09/02/2009.

MELO, Ronidalva Andrade de. Repressão à Violência de Proteção de Direitos. Junho, 1999.

Observatório do Território da Bahia. Disponível em: <<http://www.observatorioseguranca.org/index.htm>>. Acesso em: 22/10/2008.

Observatório das Violências Policiais-SP. Disponível em: <<http://www.ovp-sp.org/>>. Acesso em 09/02/2009.

Observatório de Segurança Pública da UNESP – OSP. Disponível em: <<http://www.observatoriodeseguranca.org/quemsomos>>. Acesso em 09/02/2009.

Observatório de Favelas. Disponível em: <<http://www.observatoriodefavelas.org.br/observatoriodefavelas/home/index.php>>. Acesso em 09/02/2009.

O'BRIEN, James A. Sistemas de informação – e as decisões gerenciais na era da Internet. 2ª edição. São Paulo, Editora Saraiva, 2004.

ONU. UN E-Government Survey 2008 – From E-Government to Connected Governance. Disponível em <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan028607.pdf>> Acessado em 17 de setembro de 2008.

ROCHA, César Henrique Barra. Geoprocessamento: tecnologia transdisciplinar. Juiz de Fora. MG: Editora do Autor, 2000.

ROVER, Aires José. Governo eletrônico: quando a tecnologia faz a diferença. 2005 Disponível em:<

<http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/governo%20eletronico%202005.pdf>>.  
Acesso em 21 julho 2008.

SILVA, Edson R. G.. Análise Qualitativa da Criminalidade com Particular Referência à Grande Florianópolis. Monografia apresentada Curso de Economia. UFSC, 2006.

SILVA, E. R. G. ; OLIVEIRA, T. P. S. ; ARAUJO, T. S. ; ROVER, A. J. . Sistema Integrado de Gestão da Informação para Segurança Pública. In: Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, 2008, Vigo. 3ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. Espanha, 2008.

SILVA, E. R. G., OLIVEIRA, T. P. S., ROVER, A. J.  
Mini Curso sobre Governo Eletrônico. 7ª Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão - SEPEX, 2008, Florianópolis. Anais 7ª SEPEX - 2008. Florianópolis: UFSC, 2008. v.1.

\_\_\_\_\_UN Global E-Government Readiness Report 2004, United Nations Dept. of Economic and Social Affairs, 2004. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019207.pdf>>. Acesso em: 06/09/2007.