

**GOVERNO ELETRÔNICO – CONCEITOS E DEBATES:  
INSTRUMENTO DE CAPILARIDADE DA RELAÇÃO ESTADO E  
SOCIEDADE NA AMÉRICA LATINA**

José França Neto

Mestrando em Administração Pública – Pesquisador em *Gestão da Informação* e Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental, Escola de Governo-Fundação João Pinheiro/B. Horizonte-MG,  
[francaneto@estadao.com.br](mailto:francaneto@estadao.com.br)

Carlos Alberto Antão Siqueira

Mestrando em Administração Pública – Pesquisador *Gestão da Informação*, Escola de Governo-Fundação João Pinheiro/B. Horizonte-MG,  
[betovox@gmail.com](mailto:betovox@gmail.com)

Luciana Silva Custódio

Mestrando em Administração Pública – Pesquisador em *Gestão da Informação*, Escola de Governo-Fundação João Pinheiro/B. Horizonte-MG  
[lucianacustodio2000@yahoo.com.br](mailto:lucianacustodio2000@yahoo.com.br)

**Resumo:** Este artigo tem como proposta principal delinear uma linha de discussões sobre conceitos, objetivos e panoramas de governo eletrônico (E-Gov), que são formulados por diversos países no mundo, em específico, a perspectiva da América Latina observada diante do seu desenvolvimento em países da região. As discussões acerca do tema referem-se a uma reunião de debates e visões de autores, as quais apresentam-se sob formas distintas de formulação sobre o assunto. Assim, o governo eletrônico apresenta-se como instrumento de capilaridade na relação efetiva entre Estado e sociedade.

**Palavras-chave:** Governo Eletrônico, Cidadania, Desenvolvimento do Papel do Estado, Tecnologias de Informação e Comunicação, Administração Pública e Políticas públicas de informação.

**Abstract:** This article has as proposal principal to delineate a line of discussions on concepts, objectives and electronic government's sceneries, that they are formulated by several countries in the world, in specific, the perspective of Latin America observed before your development in countries of the area. The discussions concerning the theme refer to a meeting of debates and authors' visions, which come under forms different from formulation on the subject. Like this, the electronic government comes as capillarity instrument in the relationship executes between State and society.

**Key-words:** Electronic Government, Citizenship, Development of the State Role, Technologies of Information and Communication, Public Administration and Public politics of information

## 1 INTRODUÇÃO

O papel do Estado, à semelhança da dinâmica evolutiva da sociedade moderna, nunca foi tão requisitado em todas suas instâncias para o atual desenvolvimento da humanidade. Uma prova desse comportamento é que, a cada dia, nota-se que governos mundiais e todo seu aparato burocrático são incessantemente instados para os constantes reclames da população por uma melhoria do desenvolvimento social e um atendimento mais digno ao cidadão. No dia-a-dia, este fato se observa, quer pela via do crescimento econômico quer pela via da participação da cidadania na formulação de políticas públicas.

Nesse âmbito, portanto, o Estado tem lidado em cenários de mudanças culturais e de rupturas de paradigmas e de atitudes, pautados, às vezes, por um relacionamento mais denso, inovador e complexo com a sociedade.

Diante desse quadro, o Estado vê-se então compelido por forças e atores sociais a fazer reformas de seu organismo político-técnico-administrativo com vista a adequar a uma capacidade governativa de seus elementos institucionais para população. Nesse sentido, percebe-se que seus elementos são levados a atuar por um comportamento, de forma sustentada, por meio de instrumentos eficazes e velozes, cuja a busca por condições dignas do desenvolvimento humano implica em atingir, em última instância, as condições plenas do crescimento sustentável de uma sociedade.

Em meio ao avanço das novas tecnologias de informação e comunicação, uma dessas metas favoráveis ao crescimento sustentável da sociedade passaria pelo cumprimento do desenvolvimento de políticas de governo eletrônico (E-Gov), na administração pública, de modo a balizar suas relações efetivas com a sociedade, de maneira justa e equilibrada. Em outras palavras, esse objetivo seria uma forma de fortalecer uma relação mais densa e duradoura entre o Estado e a sociedade, aprofundando, assim, um processo interativo entre governo e cidadão, frente à uma teia de relações sociais que vai se estruturando mediante contatos, objetiva e subjetivamente, em níveis de necessidades e demandas construídas por estes dois atores no contexto social.

Este artigo trata de uma abordagem de conceitos, objetivos e perspectivas sobre governo eletrônico (E-Gov) formulados em diversos países desenvolvidos e em desenvolvimento, especialmente, traça-se um panorama do desenvolvimento de E-Gov na América Latina. As discussões aqui tratadas sobre governo eletrônico referem-se a um condensamento de reflexões e visões de autores, tratando-as sob duas abordagens distintas.

A seguir, faremos então uma explanação sobre um leque de abordagens de governo eletrônico, analisando-as comparativamente entre visões diferenciadas. Assim sendo, iniciaremos com a visão acadêmica, como fruto de discussões em literatura especializada sobre os temas suscitados em torno deste assunto. E logo após, uma configuração de definições, que, à luz de nossas interpretações, nos propiciou a chamar de ‘visão oficial’ ou ‘institucional’, como uma forma de estabelecer um divisor entre interpretações institucionalizadas na Administração Pública e as concebidas pelo meio acadêmico.

## 2 O QUE É E-GOV?

Com as tecnologias de informação e comunicação propiciando avanços à sociedade, o papel do Estado tende, mediante uma perspectiva de *E-Governo*, a favorecer a população com a oferta de melhores condições de acesso à informação ou de seus serviços, através de meios eletrônicos mais interativos e participativos junto ao cidadão. Esta talvez seria uma interpretação sucinta do que venha ser o papel do Estado diante de uma representação de governo eletrônico. No entanto, o que é governo eletrônico (E-Gov)? Ou mesmo, como ele é concebido, por meio das distintas visões especializadas sobre o assunto?

Diante de uma visão acadêmica, conceitua-se E-Gov, em linhas gerais, como:

uma estratégia pela qual o aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático. JARDIM (2000),

Outros autores vão tratar o E-Gov, de maneira bem distinta, como FINQUELIEVICH, Susana (2002), que analisa o governo eletrônico no cenário do Mercosul, em seu artigo intitulado “*Mercosur.gov: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil*”. Em suas palavras, Governo Eletrônico é:

um conjunto de processos ou métodos de administração embasados, fundamentalmente na Internet, para melhorar o modo como um governo realiza suas operações (serviços e informações) em nível interno (funcionários e órgãos da Administração Pública) e com outros níveis de governo (federal, estadual e municipal), bem como para que seus cidadãos possam efetuar trâmites de serviços on-line” FINQUELIEVICH (2002)

Para FINQUELIEVICH (2002), ainda, o objetivo do governo eletrônico “é proporcionar a informação, por meio de prestação de contas, informes de atividades, programas, planos e projetos de governo, para que os cidadãos avaliem o desempenho de seus funcionários e participem em diversos graus e maneiras em decisões de seu interesse”.

Dessa forma, nessas duas perspectivas traçadas de E-Gov, podemos então compreender que governo eletrônico apresenta dois enfoques diferenciados na visão acadêmica, onde na primeira abordagem conceitual focaliza uma perspectiva emancipatória de cidadania e de democracia, promovida pelo Estado junto à sociedade. E na segunda, caracteriza-se por aspectos gerenciais da administração pública, que moldam os serviços e informações de suas instituições, por meio de uma presença virtual/física na Internet.

À medida em que vamos avançando nas definições sobre E-Gov, compreendemos então que a linha dos conceitos vai se ampliando, com a incorporação de outros elementos e termos à base do horizonte conceitual de Governo Eletrônico. Nesse sentido, autores reportam-se à inserção de elementos no conceito de E-Gov com maior densidade e peso nas suas definições, acrescentando-lhes termos, como participação e transparência, ligados à cidadania e democracia, de modo que algumas dessas abordagens vão ser tratadas de formas diferenciadas.

Para FRICK (2004:3):

O GOVERNO ELETRÔNICO (E-GoV) refere-se à utilização de redes informáticas e transmissões de dados, serviços e informações on-line (protocolos de comunicação) na gestão pública. O E-Gov associa às novas tecnologias de informação e comunicação com sistemas e infra-estruturas anteriores de informação, vinculando suas informações e serviços aos cidadãos, contribuintes, provedores e clientes da Administração Pública. Seus princípios norteiam pela busca da eficiência e eficácia na gestão pública, colocando-a com maiores níveis de transparência e accountability para a sociedade (cidadania).

Entretanto, a definição do Gartner Group (2000) apud FERGUSON (2002) amplia o conceito de governo eletrônico, tratando-o tanto de governança como de serviços de governamentais. Nesse sentido, expressa-se que o governo eletrônico é “(...) a contínua otimização da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da administração pública pela transformação das relações internas e externas através da

tecnologia, da Internet e dos novos meios de comunicação” (Gartner Group citado por FERGUSON, 2002, p. 105).

A conceituação de E-Gov vai se ampliando. Para Ferguson,

O governo eletrônico representa uma nova maneira de gerenciar e ofertar o serviço público, ou seja, “a transformação dos serviços governamentais e da governança, visando ao benefício dos consumidores e cidadãos é o alvo principal do governo eletrônico”(FERGUSON, 2002, p. 120, In: RIBEIRO: p. 80, 2005).

Dessa maneira, tomando como análise alguns princípios expressos nesses conceitos de E-Gov, percebe-se não apenas a sua abrangência horizontal, de densidade cidadã e de participação, mas, todavia, a sua possibilidade de entendimento do governo eletrônico como sendo instrumento de alteração profunda, na maneira da administração pública de lidar com a prestação de um serviço público de qualidade aos seus cidadãos. Além disso, o governo eletrônico pode ser muito mais do que o simples desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) ou mesmo do que aspectos limitadores vistos em um gerencialismo puro, ou seja, calcado na idéia apenas de eficiência técnica na gestão pública.

Para além das questões técnicas, os E-Gov tendem a criar uma nova modalidade de serviço público, embasada em uma relação cada vez mais integrada e efetiva com a sociedade, cujas instituições públicas passam a articular ações e políticas públicas, a partir de uma prestação de serviços modernizada ou mesmo de uma base de dados e informações cada vez mais agregada, a fim de ofertar um melhor atendimento à população. GONZÁLEZ DE GOMEZ (2002) enfatiza sobre a necessidade de construir um processo de ‘densidade da comunicação pública’, ou seja, “não é mais uma relação de via única” entre o Estado e a sociedade, entretanto, uma ‘relação dialógica’, construída por meio de uma efetiva participação e parceria entre governos e cidadãos.

Nesse sentido, RIBEIRO (2005) chama atenção para ‘superação a lógica do guichê’ , no E-Gov e na Administração Pública, enfatizando que:

Um governo eletrônico baseado na relação dialógica entre Estado e cidadão, só se efetiva se a desconstrução dos guichês for uma iniciativa adotada em todo o aparato do Estado. (...) Por essa razão, o governo eletrônico deve inserir-se no contexto das transformações nas organizações do Estado e representá-las em seu site; entendendo o site do governo eletrônico como um recurso de atendimento ao cidadão” (RIBEIRO: p. 80-81, 2005)

Dentro dessa mesma visão, RIBEIRO (2005) levanta outro ponto em relação ao E-Gov:

O governo eletrônico é muito mais que um site e muito menos que a vanguarda da reforma do Estado e do seu aparato. Ele pode ser concebido como um recurso, forma e meio de relação entre organizações do Estado e sociedade civil; uma relação que visa, permanentemente, superar a lógica do guichê de atendimento (...)” (RIBEIRO: p. 80, 2005).

### **3 REFORMA DO ESTADO: ‘O PANO DE FUNDO’**

Tendo em vista os argumentos de ‘superação a lógica do guichê’ ou mesmo de uma ‘relação dialógica’ dos governos, em específico os E-GOV, implica-se em dizer na Reforma Administrativa, como ‘pano de fundo’, para mudanças significativas ocorrerem na estrutura burocrática e como uma visão eficaz de Estado. Sendo assim, alguns estudiosos enfatizam a necessidade de tornar a administração pública mais moderna e mais eficiente, como uma lógica da reforma burocrática e do Estado:

Ao mesmo tempo que a burocracia estatal, ou seja, o conjunto de administradores públicos profissionais, via sua posição estratégica na sociedade aumentar, ficava

claro que se tornava necessário adotar novas formas de gestão da coisa pública, mais compatíveis com os avanços tecnológicos, mais ágeis, descentralizadas, mais voltadas para o controle de resultados do que o controle de procedimentos. E também mais compatíveis com o avanço da democracia em todo o mundo, que cada vez mais exige uma participação mais direta da sociedade na gestão pública” (PEREIRA, 1997, p.41).

Compreende-se, portanto, que a reforma administrativa não parte de uma premissa burocrática de um Estado isolado da sociedade, pelo contrário, ela exige uma participação ativa dos cidadãos. Nesse sentido, o papel do Estado, que vem sendo freqüentemente solicitado por meio de reformas, não pode ser indiferente ou mesmo superior à sociedade, longe disso, deve institucionalizar-se como um mecanismo de participação efetiva de seus cidadãos e de democracia, cada vez mais, plena e substantiva aos seus indivíduos.

Assim sendo, num cenário de reforma administrativa, o governo eletrônico (E-Gov) pode emergir como um instrumento de capilaridade na relação entre Estado e sociedade, tornando-se um dos ‘braços fortes’ da reforma administrativa e da capacidade de governo (governança) frente às demandas sociais e econômicas ocorridas em uma sociedade.

#### **4 E-GOV: UMA PERSPECTIVA EMANCIPATÓRIA DE E-GOVERNAÇA**

Numa visão mais aprofundada de governo eletrônico, LAWSON (1998) apud FREY (2000) diz que, dentro de uma característica de E-Governança:

A mudança de como o governo opera e que serviços ele presta está de mãos dadas com a transformação de sua cultura, abordagem e estrutura.” (Lawson, 1998:16) apud Frey (2000)

Para Lawson (1998), o conceito de E-Governança vai muito além de uma abordagem somente na infra-estrutura de serviços ou de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), conforme ressaltada aqui por outros autores, como FINQUELIEVICH (2002) que define E-Gov como um conjunto de processos estruturados a partir da idéia básica da Internet e por meio das TICs. Diferentemente dessa visão, entende-se, pela afirmação de Lawson (1998), E-Governança como sendo uma possibilidade para aprimorar a relação entre Estado e sociedade, por meio da sustentação de novos modos de criação de redes sociais e políticas, bem como de novas formas de participação democrática. Em outras palavras, o E-Gov tende a ser um espaço permanente de oferta de serviços de qualidade, de forma que a comunicação das políticas públicas e programas governamentais seja, cada vez mais, dirigida ao cidadão, propiciando uma maior interação e participação no espaço da cidadania.

Ou seja, a idéia de E-governança passa também pelo conceito de que “governar torna-se um processo interativo por que nenhum ator detém sozinho o conhecimento e a capacidade de recursos para resolver problemas unilateralmente” (STOKER, Gerry, 2000:93. In: FREY, Klaus: 2000)

Segundo FREY (2000), esta é uma visão que vai depender não só do sucesso da tecnologia, como, também, das diversas articulações dos atores sociais e políticos no espaço de decisões públicas, catalisadas, por meio das TICs e Internet. Ou seja, a força dessas relações sociais condiciona, de maneira criativa e efetiva, a administração pública a implementar políticas de E-GOV, com um maior alargamento de seus espaços, usos e serviços públicos, a qualquer hora do dia ou da noite, por meio de pontos de acesso público à Internet (quiosques) e o barateamento dos custos de programas de informática e computadores domésticos (PCs).

Por este modo, há basicamente, segundo FREY (2000), três campos de ação potenciais e essenciais à implementação de estratégias de E-Governança, dentro de uma visão emancipatória:

- (1) Pontos de acesso público à Internet: quiosques interativos onde cidadãos têm acesso gratuito à Internet ou às novas TICs (serviços online), como garantia de participação da cidadania em fóruns de discussão pública e de cidadania. Ou seja, um espaço de acesso visando reduzir a exclusão digital;
- (2) Campanhas de ensino da linguagem digital (Educação Digital) são também de importância fundamental para capacitar os cidadãos a usarem a Internet de maneira consciente e em benefício próprio. Isso significa não apenas transmitir capacidades técnicas para o uso de computadores e da Internet, mas também seu uso de maneira a fomentar a cidadania ativa;
- (3) O apoio a aplicativos para a cidadania significa explorar as possibilidades da Internet para fomentar uma esfera pública virtual. O sucesso de fóruns públicos no aprofundamento da prática democrática depende da capacidade de criar ligações entre fóruns virtuais e o processo político tradicional de comunidades reais.

Dentro desses três campos, compreendem-se algumas experiências de E-Governança em cidades européias, como a cidade de Bologna, na Itália, com sua rede cívica Iperbole, que tem revigorado o fortalecimento das comunidades locais e os laços sociais, aumentando, com isso, a participação política dos cidadãos em processos locais de tomada de decisão.

Essas ações de fortalecimento da cidadania, por meio dos E-Gov, são, praticamente, campos-alvo de projetos de E-Governança na maioria dos países desenvolvidos, localizados na União Européia e na América do Norte (EUA e Canadá), salvo raras exceções em alguns países asiáticos, como Singapura, e outros na América Latina, como o Brasil, que têm conduzido políticas de E-Gov, dentro dessa perspectiva. Pelo visto, segundo FREY (2000), cinco (5) atributos desses campos-alvo de ações de E-Governança são definidos nesses países como fatores de fortalecimento da cidadania, tais como: (1) pontos de acesso público à Internet com preços baixos; (2) campanhas de educação em linguagem digital; (3) serviços públicos na Internet; (4) criação de comunidades virtuais locais; e, (4) alocação aos bairros de TICs, treinamento, auxílios e acesso à oferta de emprego.

Para RIBEIRO(2005:76), a idéia de E-Governança é levantada de maneira um pouco distinta das outras definições já bordadas, definindo-a como uma perspectiva informacional: “governança informacional pode ser compreendida como a capacidade do Estado de estabelecer uma política e gestão da informação voltada para accountability e para transparência”

Dentro dessa representação informacional de governança eletrônica, recorrem-se as seguintes definições:

A governança informacional, ou, num sentido mais restrito, as condições informacionais da governança, referem-se à disponibilização e implementação de estruturas e fluxos de informação, dentro do campo do Estado, visando tanto a eficácia da ação de governo quanto a otimização de suas relações com a sociedade civil, mediante a facilitação e subsídio que os recursos de informação pública oferecerão em processos descentralizados e horizontais de tomada de decisão (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002b, p.2. In: RIBEIRO: p. 76, 2005)

(...) Governança Informacional permite estabelecer critérios de gestão pública e política de informação que atendam ao alargamento e horizontalização do processo decisório, a demandas de controle social e accountability (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002a, p. 35. In: RIBEIRO: p. 76, 2005)

Em ambas as definições, nota-se o adensamento dos conceitos de governança eletrônica de um conceito mais específico, dentro do Estado, para um mais amplo com a utilização de instrumentos de controle e participação junto à sociedade. Nesse sentido, ao agregar tais definições, pode-se compreender E-Governança como a capacidade de ação do Estado na formulação e implementação de políticas públicas e consecução das metas coletivas utilizando-se mecanismos de incrementação da participação e de controle (accountability) junto aos cidadãos.

Assim sendo, à medida em que se vai avançando nesses conceitos sobre governança eletrônica, diante de uma visão acadêmica, as definições vão clareando-se e, ao mesmo tempo, ampliando-se diante da base teórica sobre assunto debatido.

## **5 E-GOV: UM DIREITO DO CIDADÃO**

Uma nova compreensão de E-Gov é traçada diante, por exemplo, de uma concepção inovadora e transformadora da Internet como um bem público:

(...) O acesso à Internet e tudo o que ele requer – conhecimento, equipamento, alfabetização digital, conteúdo de relevância social – deve ser concebido como direito do cidadão, que os governos têm obrigação de fornecer aos que não conseguem adquirir esses direitos no mercado (EINSENBERG e CEPIK, 2002, p. 313. In: RIBEIRO: p. 80, 2005).

Tal conceito permite um entendimento não somente da definição da Internet como um bem público, mas, sobretudo, permite uma amplitude do conceito, como um direito do cidadão e um dever do Estado em promover políticas de inclusão digital, de acesso às TICs e otimização de processos e desenvolvimento de E-Gov para a sociedade (cidadania).

Por este viés, poderíamos compreender a transformação dos serviços governamentais e da governança como um direito do cidadão de solicitar, por meio do governo eletrônico, a qualquer hora do dia ou da noite, à instituição do Estado e de seus Poderes Públicos. Dentro desse raciocínio, compreende-se que há um certo rompimento do modelo burocrático estatal, onde, por meio de uma outra interpretação, percebe-se então que o papel do Estado ganharia uma lógica de funcionamento 24 horas do dia, na qual a requisição de serviços e informações seria realizada a qualquer momento ou instante, via Internet, pelo cidadão.

Dentro dessa linha de raciocínio dos E-Gov, autores, como FEGURSON (2002) e JARDIM (2000) et al, vão explorar a transformação dos governos eletrônicos como alvo do desenvolvimento socioeconômico e da cidadania, por meio da participação dos cidadãos e ações da sociedade civil organizada frente aos organismos do Estado. Essa linha diferencia de algumas das definições anteriores de E-Gov, cujas abordagens tendem estar mais voltadas para aspectos técnicos, como a automação e informatização das TICs a serem promovidas unilateralmente pelo Estado à sociedade.

Para JARDIM (2000:4), o Estado pode propiciar, por meio de estratégias de governo eletrônico, melhores condições, mediante um arcabouço sustentável, de oferta à sociedade de serviços governamentais, ampliando, para isso, sua qualidade e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

Em relação a qualidade e oportunidade de participação, segundo JARDIM (2000:4), considera-se que o governo eletrônico pode ampliar a efetividade dos governos em quatro aspectos: (1) - será mais fácil para a sociedade ter suas perspectivas consideradas pelos governos na (re)definição de políticas públicas; (2) - a sociedade poderá obter melhores serviços das organizações governamentais, por exemplo, através de atividades desenvolvidas on-line; (3) - a sociedade contará com serviços mais integrados porque as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si; (4) - a sociedade será

melhor informada porque poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

Para FERGUSON (2002), o Gartner Group (2000), ao abordar em seu conceito: “a contínua otimização dos serviços públicos, da participação dos cidadãos e da administração pública pela transformação das relações internas e externas” (...), por meio das TICs, contempla tanto o processo de E-Governança como o processo de serviços e ações do governo.

Segundo JARDIM (2000), apesar de emergente, o conceito de governo eletrônico pode ser assinalado, de forma objetiva, como a capacidade do governo em disponibilizar, através de meios eletrônicos, ações interativas de políticas e programas, serviços, informações ou produtos de instituições públicas, a partir de uma plataforma de interoperabilidade local (terminal de computador) ou virtual (na Web), onde o cidadão tenha o direito de acesso ao conhecimento, à educação, à interação e à informação pública, de qualquer ponto geográfico do planeta a todo momento que ele venha solicitar informação ao Estado.

Essas linhas de abordagens de governo eletrônico talvez ganhem um caráter emancipatório, onde todas elas concebem, em sua grande maioria, os E-Gov como direito ao cidadão e um dever do Estado em promovê-lo, de maneira sustentada, a fim de atingir o equilíbrio sustentável da cidadania e da sociedade.

Para a Deloitte Research (2000):

o governo eletrônico não é apenas uma outra forma de fazer as coisas; trata-se de uma transformação numa escala que irá alterar profundamente a maneira como os serviços públicos são prestados e administrados. Não possui uma linha de tempo fixa de desenvolvimento; é evolucionário. Da mesma forma como nunca houve um “big bang” para dar início ao governo eletrônico, provavelmente nunca haverá uma conclusão definitiva do processo de construção de um governo eletrônico. Não se trata de uma teoria da administração que se expandirá ou entrará em decadência de acordo com o modismo do momento. Deixando de lado as questões técnicas, o governo eletrônico tem o poder de criar uma nova modalidade de serviço público – uma relação integrada a partir da qual todas as instituições públicas possam prestar serviços modernizados, integrados, e sem fragmentação aos seus cidadãos. Não é mais uma relação de via única, uma proposta “nós contra eles”, mas a construção de uma parceria entre o governo e os cidadãos. Deloitte Research. At the Dawn of E-Government. N.York, 2000. Disponível em: <<http://www.dc.com/research>> apud Ferguson (2002).

Diante dessa linha evolucionária e inconclusa de E-Gov, observadas em suas definições, percebe-se que o conceito de *governo eletrônico* é denso nas abordagens formuladas pela visão acadêmica, cujas análises e definições podem ser retomadas como E-Gov sendo um importante instrumento no desenvolvimento socioeconômico, marcado por fatores distintos culturais, tais como: a reforma administrativa do Estado; o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TICs), bem como a presença efetiva na Internet; e, a concepção de ‘bem público’ do E-Gov, balizado pelo uso e direito do cidadão à informação e aos serviços públicos de qualidade.

A seguir explanaremos um pouco do que se tratou a chamar de uma abordagem não acadêmica, conhecida como "oficial", que é caracterizada pelas perspectivas de conceitos definidos no âmbito da administração pública de alguns governos na América Latina.

## **6 DEFINIÇÕES DE E-GOV, SOB UM PLANO OFICIAL NA AMÉRICA LATINA (AL)**

Na América Latina (AL), um plano se instituiu em algumas das atuais administrações públicas da região, sob a perspectiva de que tenta-se classificar governo eletrônico num



molde oficial. Dessa maneira, teremos sete definições de E-Gov, reconhecidas oficialmente, ou burocraticamente, pelos governos instituídos democraticamente, nessa região, que é caracterizada por marcantes desigualdades de seus povos, bem como graves problemas sociais e econômicos ainda não superados.

Nessas democracias latinas, o governo eletrônico se caracteriza por meio de portais na Internet, que têm sua proposta definida através de redação em documentos oficiais sobre o assunto. Há também outras apreensões sobre assunto na região, como é caso da Argentina, que evidencia em suas propostas de governo pontos de acesso na Internet para seus cidadãos. Entretanto, essas iniciativas em alguns países da América Latina não são expressas de maneira oficial, ou seja, como uma política de governo eletrônico.

As sete definições de governo eletrônico, a seguir, trazem no bojo de suas abordagens um ponto em comum em seus conceitos: o cunho oficial de governos centrais no desenvolvimento de políticas públicas e projetos da Sociedade da Informação para suas comunidades, mediante a perspectiva das TICs. Dessa maneira, o termo ‘oficial’ pode ser substituído pelo conteúdo de expressões, na definição de E-Gov, como: a Sociedade da Informação como marca do desenvolvimento de governo eletrônico.

Dentro dessa visão, a Sociedade da Informação vem sendo adotada como proposta administrativa de diversos países. No Brasil, uma proposta do E-Governo é manifesta no Livro Verde, um documento oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia, em Brasília - DF, que expressa a necessidade do governo andar, *pari passu*, assegurando benefícios efetivos e serviços de qualidade para o cidadão.

Por esta forma, o governo brasileiro formulou a questão definindo o E-Governo como sendo, inicialmente, a utilização de tecnologias de informação e comunicação em instituições e órgãos do governo visando, dessa maneira, informatizar suas operações e serviços e aproximar-se do cidadão. O Livro Verde, no Brasil, defende ainda que:

Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica. A chamada “alfabetização digital” é elemento chave nesse quadro (Livro Verde da Sociedade da Informação, Ministério da Ciência Tecnologia, setembro 2000)

Pelo viés da Sociedade da Informação, no Chile, o governo apresenta uma justificativa para realização do E-Gov, direcionada por parâmetros de controle e participação de sua sociedade, definindo governo eletrônico como:

o uso das TICs para melhorar os serviços e informações oferecidos aos cidadãos; aumentar a eficiência e eficácia da gestão pública e desenvolver substancialmente a transparência do setor público e a participação cidadã.

Na Costa Rica, apesar de uma apreensão de enfoque técnico, sobre o conceito de *E-Governo*, diz-se que:

As tecnologias para a Sociedade da Informação representam ao Governo como novas oportunidades para arquitetura de relação com usuário, na oferta de informações e necessidades de serviços, por meio das TICs. Além disso, produz-se vantagens competitivas, através da redução dos custos; maiores níveis de eficiência; melhores serviços e oportunidades para permitir o desenvolvimento de novas aplicações aos setores produtivos da economia, por meio dos serviços eletrônicos de governo. O desenvolvimento do “Governo Digital” é um ponto

fundamental para construir a evolução da SI, na perspectiva de um modelo sustentável aberto e com integração da informação.

No México, o governo desenvolve o E-Gov sob uma perspectiva de definição transformadora e desafiadora de seus órgãos da administração voltados para o desenvolvimento humano e social, como sendo:

Inovação constante na oferta de serviços; a participação do cidadãos e a forma de governar, mediante a transformação da relações externas e internas, por meio da tecnologia, da Internet e os novos meios de Comunicação.

O governo do Peru, apesar de fazer uma definição incorporada em aspectos gerenciais e técnicos, por meio da Internet e da TICs, configura o cidadão em seu conceito:

Governo eletrônico implica no uso das TICs, principalmente Internet, para prover serviços públicos de maneira mais eficiente, conveniente, rentável e orientada ao cidadão. (...) Como estratégia de nacional de governo eletrônico, define-se como um processo de uso intensivo das TICs pela Administração Pública, na transformação integral de sua gestão e modernização de seus serviços à população, de forma mais eficiente, proativa, participativa e transparente

Já no Uruguai, o governo fortalece a visão do E-Governo, por meio da incorporação de pontos de acessos da população à rede de computadores, como telecentros e quiosques.

Nesse sentido, E-Gov, para o governo uruguaio, pode ser assim definido:

O desenvolvimento de serviços da Telemática aos cidadãos visa dotar o Estado de capacidade melhorar sua gestão, estabelecer objetivos centrais de transparência, eficiência, e de participação ao cidadão, através da introdução das TICs.

Por fim, na Venezuela, o governo amplia a definição de governo eletrônico, amparada por preceitos constitucionais e universais, embora misture com alguns aspectos gerenciais da administração pública. Sendo assim, de acordo com o governo venezuelano,

A Administração Pública deve estar a serviço de seus cidadãos, fundamentando-se pelos princípios da honestidade, participação, rapidez, eficiência, transparência, prestação de contas e responsabilidade no exercício da função pública. Nesse sentido, criou-se mecanismos para impulsionar o desenvolvimento e utilização das TICs, embasadas em padrões populares, dando suporte ao processo de transformação institucional da administração pública. Assim sendo, propõe-se uma estratégia de comunicação visando a coordenação entre órgãos da administração pública e setores responsáveis pelas TICs afim de informar aos cidadãos sobre avanços e processos de transformação da gestão pública.

Além disso, delinea-se por uma ampla maioria de parlamentos na América Latina uma proposta de institucionalização da política de governo eletrônico, chegando até mesmo ser contraditórios os termos *parlamento* e *governo eletrônico*. Todavia, a linha de raciocínio dessas políticas no parlamento “na era digital”, segundo FRICK (2004), tem fortalecido iniciativas relevantes junto à população com a presença e difusão da Internet, por meio de pontos de acesso público para o cidadão. Esses portais parlamentares têm, de acordo FRICK (2004), efetivado uma interação mais substantiva com indivíduos na sociedade, que participam na formulação de projetos de lei, bem como em propostas de participação do cidadão junto à discussão de orçamento e contas públicas. Exemplos dessas iniciativas, observa-se nos congressos, parlamentos, senados e câmaras legislativas de países da América Latina, como Chile, Argentina, Brasil, Uruguai, Peru e México.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destarte do que foi dito aqui sobre as abordagens e conceitos de *governo eletrônico*, ora por uma perspectiva acadêmica, ora por uma ‘visão oficial’ de E-Gov, cunhada sob o plano da sociedade informação, considera-se que tanto as políticas quanto os conceitos estão numa fase emergente do desenvolvimento de E-Gov, ou seja, num ‘devir’ que passa por fatores distintos do desenvolvimento socioeconômico e cultural da humanidade.

Retomando-se aqui alguns aspectos suscitados nesse ‘devir’ de E-Governo, pode-se elencar alguns pontos relevantes para o desenvolvimento de *governo eletrônico*, como a reforma administrativa; as tecnologias de informação e comunicação (TICs); a consolidação da Internet, não só como uma rede de informática capaz de convergir várias mídias para único ponto, mas, sobretudo, capaz de integrar povos, cidadãos e governos para ações de cidadania e participação social. Nesse sentido, o E-Gov lança-se como um instrumento propondo políticas alternativas para indivíduos excluídos do desenvolvimento socioeconômico na sociedade.

Assim sendo, se o governo eletrônico é uma proposta viável, do ponto de vista pragmático, com a implementação de sua idéia pela maioria dos governos mundiais, qual seria então o seu desafio na implementação de uma proposta cidadã como esta? À luz de nossas interpretações, um deles passa pelo viés de que o governo eletrônico pode ser um constructo social que, *pari passu* as iniciativas governamentais, tende a promover um crescimento da cidadania, onde seus atores sociais e cidadãos possam lidar com discussões e deliberações sobre os rumos de um desenvolvimento socioeconômico, de forma equilibrada e equitativa. Ademais, *governo eletrônico* pode ser muito mais do que uma visão simples e técnica, denominada, às vezes, como um conjunto de processos e serviços desempenhados, na Internet, pelo Estado ou Administração Pública. Pode ser, enfim, uma visão emancipatória de cidadania, por meio de seus serviços e processos, com vista a efetivar uma relação mais densa e participativa entre o Estado e a sociedade.

## REFERÊNCIAS

ARAYA DUJISIN, Rodrigo; PORRUA VIGÓN, Miguel. *América Latina Puntogob: Casos Y Tendencias en Gobierno Electrónico*. FLACSO-Chile; AIICD-OEA, abril 2004, 256 p.

FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco. *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2002.

FINQUELIEVICH, Susana. *Mercosur.gov: E-Gobierno na Argentina, Uruguay Y Brasil*. In: ARAYA DUJISIN, Rodrigo; PORRUA VIGÓN, Miguel. *América Latina Puntogob: Casos Y Tendencias en Gobierno Electrónico*. FLACSO-Chile; AIICD-OEA, abril 2004, 256 p.

FREY, Klaus. *Governança Eletrônica: experiência de cidade européias e algumas lições para países em desenvolvimento*. B. Horizonte: UFMG 2000.

FRICK, Maria M. . *Parlamento en la Era Digital: Explorando América Latina*. Junho, 2004.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser, 1934 - *A Reforma do estado dos anos 90: lógica e mecanismos de controle* / Luiz Carlos Bresser Pereira. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997. 58 p. (Cadernos MARE da reforma do estado; v. 1)

RIBEIRO, Carla Andréa. Governo eletrônico na reforma do Estado: Inter-relações e perspectivas. Revista Informática Pública. B. H: vol 7, p.71-84, 2005.

JARDIM, José Maria. Capacidade governativa, Informação e governo eletrônico. DataGramZero – Revista de Ciência da Informação, V. I, n. 5, out-2000.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde*. Brasília-DF, setembro 2000.