

GOVERNO ELETRÔNICO: A BUSCA POR UM GOVERNO MAIS TRANSPARENTE E DEMOCRÁTICO

Flávia Monaco Vieira
Vando Vieira Batista dos Santos



GOVERNO ELETRÔNICO: A BUSCA POR UM GOVERNO MAIS TRANSPARENTE E DEMOCRÁTICO

Flávia Monaco Vieira
Vando Vieira Batista dos Santos

RESUMO

A sociedade do conhecimento alinhada às mudanças que ocorrem mundialmente, devido às novas tecnologias da informação e comunicação, pressiona e exige dos governos maior efetividade nas ações governamentais, utilizando os recursos públicos da melhor forma e proporcionando serviços de qualidade e acessíveis a todos. Em torno destas mudanças entra em cena o governo eletrônico, que visa democratizar o acesso a informação aos cidadãos e viabilizar os serviços por meio de canais eletrônicos que proporcionam maior eficiência e transparência. Esta pesquisa teve por objetivo, estudar como o governo eletrônico pode contribuir para a boa gestão da administração pública, visando à construção de um país mais democrático. O método de pesquisa foi bibliográfico, estudando-se primeiramente o conceito e as finalidades do governo eletrônico, demonstrando a importância da informação e das tecnologias da informação e comunicação para a transparência, o controle social e a democracia. Por fim apresentou-se o governo eletrônico no Brasil e no mundo, citando seu surgimento, alguns movimentos e avanços e desafio para o Brasil. São inúmeros os desafios e as oportunidades que o governo eletrônico possibilita a gestão pública, devendo este estar atento as necessidades e as oportunidades de melhoramento. Alguns dos principais desafios para o Brasil, referente ao governo eletrônico e o alcance da democracia são: a inclusão digital, capacitação da sociedade para as novas tecnologias, infra-estrutura tecnológica, acessibilidades aos serviços prestados, conquista da confiança dos cidadãos e incentivo da participação popular na gestão pública. Apesar dos inúmeros desafios, perceberam-se também vários avanços na área pública a partir do governo eletrônico, os serviços e informações disponibilizados eletronicamente ficam mais ágeis, rápidos, transparentes e tem menor custo. Quanto às oportunidades, os governos podem aperfeiçoar as relações nos três níveis do governo eletrônico, disponibilizar mais serviços aos cidadãos por meio eletrônico e modernizar a sua governança. O governo eletrônico, ao dispor de serviços e informações as cidadãos, contribui para a transparência, aumentando o controle social e a cidadania. Pode-se concluir que este é o caminho para a construção de um país mais participativo e democrático.

Palavras-chave: Governo Eletrônico. Tecnologia da Informação e Comunicação. Transparência. Democracia.



SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	3
2 O GOVERNO ELETRÔNICO.....	5
2.1 O acesso a informação e a democratização.....	9
3 O GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL E NO MUNDO.....	14
3.1 Avanços e desafios no Brasil.....	17
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
REFERÊNCIAS.....	26



1 INTRODUÇÃO

Os países, de forma geral, passam por diversas transformações que afetam sua economia, administração e a sua sociedade. A globalização e a tecnologia são uns dos fatores que possibilitam a rápida transformação que se instala na sociedade mundial, havendo a necessidade de se repensar as práticas adotadas e as tradições existentes nos países.

Uma das preocupações e questionamentos que cercam o mundo atualmente é referente ao papel do Estado como agente do bem-estar e a atuação de governos mais democráticos que visam à construção de uma sociedade menos injusta e desigual. As mudanças trazem consigo a oportunidade de disseminar mais rapidamente as informações e a prestação de serviços mais eficientes através das novas tecnologias.

Em torno destas transformações, surge à idéia de governo eletrônico, que tem entre outros objetivos a inclusão social e o acesso às informações aos cidadãos, contribuindo para o aumento da transparência e a construção da democracia.

Faz-se necessário que os governantes desenvolvam estratégias eficientes para utilização das tecnologias da informação e comunicação, gerando benefício e agilizando a relação do governo com os seus fornecedores, os cidadãos e com ele próprio, nas suas esferas municipais, estaduais e federal.

A motivação para a realização deste estudo faz-se pelo atual cenário do Brasil, com constantes questionamentos sobre a administração pública e sua eficiência, sendo necessário debater possíveis ações para a boa governança.

Outro motivo que leva o pesquisador a esta pesquisa é a crença de que como profissional tem-se o dever de atuar como agente de mudanças e promovedor das boas práticas. No papel de cidadão percebe-se a importância e necessidade de atuar no controle social e na busca de uma sociedade mais igual.

A proposta deste estudo é demonstrar, através de pesquisa bibliográfica, como o governo eletrônico pode contribuir para promover de forma concreta as mudanças que giram em torno da sociedade do conhecimento. Para a realização da pesquisa, foram utilizados livros, monografias, artigos on-line e publicações em revistas.

O objetivo geral deste trabalho é estudar como o governo eletrônico pode contribuir para a boa gestão da administração pública, visando à construção de um país mais democrático com ações mais transparentes. Os objetivos específicos são:

- Pesquisar sobre o governo eletrônico, estudando a importância da transparência das informações e do controle social para a construção da democracia.
- Abordar os desafios e as oportunidades que o governo eletrônico apresenta para a sociedade, analisando os pontos a serem aprimorados e as ações bem sucedidas.

O primeiro capítulo aborda sobre o governo eletrônico, estudando sua proposta e abordando sobre o acesso à informação, a transparência, o controle social e a democracia, fatores que estão inseridos na gestão dos governos.

No segundo momento, apresenta-se o governo eletrônico no Brasil e no mundo, debatendo sobre os desafios e as oportunidades que se encontram hoje. Através da pesquisa do CGI.br serão analisados os resultados sobre as novas tecnologia no Brasil, apontando alguns dos obstáculos a serem superados.

É necessário desenvolver práticas eficientes na gestão pública, incentivar a participação popular e habilitar a população para o acesso às novas tecnologias. O governo eletrônico favorece a democracia, pois o mesmo permite a transparência e o acesso à informação, facilitando o controle social, entre outros atributos.

2 O GOVERNO ELETRÔNICO

As mudanças que ocorrem relativas às novas tecnologias de informações e de comunicação (TIC) afetam a sociedade de forma geral, assim como os governos nos processos de tomada de decisões. Com vista desta realidade, os governantes de distintos países estão se preparando para utilizar estas ferramentas na construção de governos mais democráticos, estreitando o relacionamento do setor público com a sociedade civil.

A idéia de e-governo surge para suprir esta necessidade, utilizando as TICs de forma a alcançar o objetivo de democratizar os governos e haver maior transparência e controle social.

Acredita-se que a utilização da Internet e de Web Sites governamentais para prestação de serviços públicos on-line e para disponibilização das mais variadas informações acerca das atividades públicas representa um caminho para melhorar a eficácia e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos bem como do processo democrático. Por meio desses expedientes, julga-se ser possível atender demandas mais específicas da população e que a mesma possa ter uma participação mais efetiva na gestão pública, tanto definindo prioridades quanto fiscalizando e controlando as ações do governo. (FERREIRA e ARAUJO, 2000, p.1).

Ao expor sobre os esforços empreendidos no mundo para a implantação do governo eletrônico, Silva e Lima (2007, p.5) afirmam, “parece haver um entendimento internacional de que é o caminho para dinamizar a relação entre governo e cidadão e promover a democratização do século XXI, cunhada de democracia eletrônica”.

Alguns autores igualam o governo eletrônico ao governo digital, onde pode denominá-lo através da aplicação da TI no provimento de acesso a informação e serviços. O conceito usual de governo eletrônico, segundo Gartner Group (2000) apud Santos e Honorífica (2002, p.6), é: “a contínua otimização de oferta de serviço, participação do eleitorado e governança mediante transformação de relacionamentos internos e externos com uso da tecnologia, da internet e da nova mídia”.

No entanto, cabe ressaltar que o governo eletrônico não está vinculado somente à utilização das TICs, que em conformidade com Prado (2009, p.32), “os governos sempre fizeram uso, em maior ou menor escala, das tecnologias disponíveis em seus processos internos ou na interação com a sociedade”, transformando o conceito de governo eletrônico muito mais extenso, como o

aumento da eficiência, monitoramento das políticas públicas, transparência, busca da melhor governança, aplicação das TICs para melhorar os processos da administração pública, dentre outros.

Em conformidade com Agune e Carlos (2005, p.1), pode-se conceituar governo eletrônico da seguinte forma:

Governo Eletrônico, ao contrário do que o nome pode a princípio sugerir, significa muito mais do que a intensificação do uso da tecnologia da informação pelo Poder Público. Em verdade, ele deve ser encarado como a transição entre uma forma de governar fortemente segmentada, hierarquizada e burocrática, que ainda caracteriza o dia-a-dia da imensa maioria das organizações públicas e privadas, para um Estado mais horizontal, colaborativo, flexível e inovador, seguindo um figurino mais coerente com a chegada da sociedade do conhecimento, fenômeno que começou a ganhar contornos mais visíveis no último quarto do século passado.

Em vista desta amplitude do conceito de governo eletrônico, que ultrapassa o simples fato da utilização das TICs, pode-se destacar o conceito exposto por Grönlund (2002) apud Prado (2009, p.32), “ao analisar as principais definições presentes na literatura, mostra que três objetivos sobressaem nas definições: 1) promoção de um governo mais eficiente; 2) provimento de melhores serviços aos cidadãos e 3) melhoria do processo democrático”.

Percebe-se que o conceito fica mais amplo e requer maior esforço dos governos do que somente a utilização de tecnologias nas suas práticas; a qualidade nas prestações de serviços para a sociedade e os processos de transparência, ganham destaque. É neste foco que o presente trabalho abordará o governo eletrônico e outros aspectos ligados a ele, como informação, eficiência, participação da sociedade, administração pública, entre outros.

Não será descartada a importância da TICs para a disseminação da informação, que Silva Filho (2004, p.1) ressalta ao afirmar:

Governo eletrônico é uma tendência global. Governos de todo o mundo têm concentrado esforços no desenvolvimento de políticas e definições de padrões em termos de tecnologias da informação e comunicação, comumente chamadas de TICs, visando construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.

Com a tecnologia da informação é possível transmitir as informações com maior rapidez e com precisão a todos os usuários, podendo estes participar de forma ativa no acompanhamento e no controle das ações governamentais.

A figura a seguir apresenta o papel estratégico que a tecnologia da informação e comunicação tem no governo, apontando os principais temas que o governo, ao focalizar seus esforços, pode gerar de positivo à sociedade.



Figura 1: Papel estratégico para a tecnologia da informação e comunicação no governo
Fonte: Igov (2009).

As TICs no governo eletrônico estimulam a transformação que impactam em benefícios a todos os cidadãos, com melhor gestão de recursos, viabilizando atendimentos mais eficientes e transparentes, trazendo credibilidade nas ações governamentais, estimulando a participação social, entre outros. (IGOV, 2009).

O governo eletrônico engloba, três atores institucionais, sendo eles identificados como: G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*) e G2C (*Government to Citizen*). Segundo Goes e Damasceno (2004, p.3), estes três tipos de transações são:

Governo para Governo, que envolve o próprio governo, na sua relação horizontal com seus próprios órgãos (ministérios, secretarias, departamentos etc.) e na sua relação vertical entre governo de esferas diferentes (União, estados, municípios);

Governo para Empresas, que corresponde à relação que o governo tem com as empresas, de que são exemplos a aquisição de bens e serviços junto ao setor produtivo, via meios eletrônicos, os chamados pregões eletrônicos;

Governo para Cidadão, diz respeito às ações que o governo realiza no sentido de colocar à disposição, por meio eletrônico, ao cidadão, serviços e informações pertinentes à esfera pública.

A maioria dos governos que têm empreendido esforços para construir o governo eletrônico visa, segundo Silva Filho (2004, p.1): “ação pública direcionada ao cidadão; oferta de meios de acesso a informações e serviços; organização das informações dentro dos órgãos do governo; troca de informações entre as várias esferas do governo e suporte a interoperabilidade”.

O governo eletrônico surge como um importante instrumento de gestão pública, criando canais eletrônicos contínuos de informações e disponibilizando serviços a sociedade, possibilitando ainda a transparência e o controle social.

Conforme Ferreira e Araújo (2000, p.1), as funções que os governos estão explorando, a fim de obter uma gestão pública mais participativa e eficiente, através do governo eletrônico, são:

- a) a de propiciar maior transparência no *modus operandis* da gestão pública, facilitando o exercício do que tem se convencionado chamar de *accountability*, que compreende em grande parte a obrigatoriedade do gestor de prestação de contas ao cidadão (votante, consumidor e financiador dos bens públicos); e
- b) a de permitir a troca rápida de informações entre membros do governo, como, por exemplo, preços cotados em licitações, divulgação de experiências bem sucedidas de gestão, dentre outras atividades que intensifiquem o aumento da eficiência na máquina pública.

A troca de informação permite que o setor aprenda e utilize o conhecimento adquirido, sendo possível implantar as boas práticas observadas e evitar prejuízos. Para a eficiência da administração pública é necessário aperfeiçoar e modernizar os mecanismos de prestação de serviços.

Segundo Silva e Lima (2007, p.5), “é grande a movimentação dos governos no mundo todo para o e-Gov”, esta movimentação é em busca de mecanismos que gere maior eficiência governamental, e agilize os serviços e as informações do setor público para a sociedade.

Outro benefício alcançado através do governo eletrônico é a diminuição dos gastos da administração pública e a melhor utilização dos recursos, pois muitos serviços passam a ser realizados por meio eletrônico, pela própria sociedade e a qualquer hora. Isso gera diminuição no número de servidores e/ou terceirizados que até então realizavam atividades burocráticas.

As prestações de serviços, informações e comunicações entre cidadãos e seus governos são realizados através dos portais, que beneficiam tanto a sociedade como o governo. A sociedade tem disponível as informações e os serviços em tempo integral, sem a necessidade de deslocamento, ganhando rapidez no acesso e

no tempo de execução, além de qualidade. O governo ganha maior capacidade de atendimento, custo reduzido e mais transparência. (SILVA e LIMA, 2007, p.8).

O desenvolvimento do governo eletrônico, com vista na eficiência administrativa, é inevitável para a sociedade do conhecimento que exige qualidade nos serviços prestados e bom uso da verba pública, com o avanço da tecnologia é possível disseminar de forma rápida e global as informações, aumentando assim o controle e transparência destas informações.

Atualmente, acreditamos haver uma relação muito estreita e direta entre o nível de desenvolvimento da tecnologia da informação e os patamares de transparência na administração pública. Acreditamos fortemente que a tecnologia da informação desempenha um papel crucial nessa área, caracterizando um instrumento de fundamental relevância no sentido de trazer transparência e possibilitar níveis mais elevados de controle social e responsabilidade política dos altos administradores públicos. (TORRES, 2004, p.47).

Apesar da recente movimentação para a utilização das tecnologias da informação na construção de governos mais eficientes, já é possível perceber sua contribuição para a melhoria da gestão pública. Com esta ferramenta, o governo eletrônico se fortalece, colaborando para transparência, disseminação da informação, o controle social e a democracia.

2.1 O acesso à informação e à democratização

Ao estudar sobre o governo eletrônico, é necessário abordar os fatores que são inerentes aos seus objetivos, ajudando na eficiência da gestão pública. A informação, as tecnologias da informação, a transparência, a participação cidadã, o controle social e a democracia são alguns dos fatores predominantes para este novo governo.

Muito se tem debatido sobre a importância da informação para a eficiência da gestão pública, sendo ela insumo para o aperfeiçoamento da ação governamental e das relações entre Estado e sociedade.

O fluxo contínuo de informações passa a ser o vetor do processo de transformação da sociedade, de características industriais para uma sociedade do conhecimento, que tem a informação como insumo básico e seu acesso potencializado pelas tecnologias da informação e comunicação. (SILVA e LIMA, 2007, p.1).

Na sociedade do conhecimento, onde a globalização se faz presente e as barreiras diminuem, devem-se utilizar as ferramentas possíveis para atuação de um governo mais eficaz e transparente. Vieira (2008, p.4) demonstra a importância da informação para as organizações públicas, afirmando:

O papel da gestão da informação, assim como a implantação de sistemas de informação no setor público está em proporcionar maior agilidade na prestação dos serviços públicos, assim como tornar o atendimento mais adequado e de qualidade, com dados disponíveis e atualizados.

A busca pela qualidade nos serviços prestados aos cidadãos é um princípio básico para a eficiência da administração pública, sendo necessário que ela tenha mecanismos modernos e eficazes.

O princípio da eficiência exige transparência na administração pública, para se ter maior controle da máquina administrativa e combate à ineficiência formal, sendo possível uma maior participação do cidadão na administração pública, inclusive, criando condições para que a sociedade possa avaliar os serviços públicos e denunciar possíveis irregularidades. (RAMOS JUNIOR, 2009, p.147).

Quanto aos benefícios que o governo eletrônico pode trazer para o governo e a sociedade referente à transparência e eficiência, Vaz (2008, p.1) afirma:

Processos redesenhados, com implantação de instrumentos de governo eletrônico, podem gerar além de maiores recursos e ampliação dos serviços, uma maior transparência que proporcionará maior integração e ao mesmo tempo maior possibilidade de acesso as decisões governamentais.

Ao retratar sobre a formulação de políticas públicas de boa qualidade no Brasil, onde o problema se encontra na fase de implementação e execução dessas políticas, Torres (2004, p.43), salienta, “a transparência e a informação podem ser consideradas importantes mecanismos para aprimorar a implementação de políticas públicas, assim como para amenizar e restringir as mazelas causadas pela corrupção”.

Os vários escândalos recentes desgastaram a imagem do Estado Brasileiro e, por isso, a população só tenderá a participar mais do controle social se houver avanços no combate à corrupção. Transparência e punição dos envolvidos são duas medidas que resgatariam o sentimento cívico da imensa maioria dos cidadãos desenganados ou apáticos. (ABRUCIO, 2007, p.84).

Através da transparência das informações o governo cria confiança entre os governantes e governados, permitindo o direito ao controle social. De acordo com Torres (2004, p.42), a transparência vem como solução para o problema da corrupção e visa propiciar o aperfeiçoamento constante das ações estatais. Com o

aumento da transparência das ações, o controle social também aumenta, gerando impactos sobre a responsabilidade dos governantes e diminuindo a corrupção no setor público. Além de que, através da informação, há maiores chances e oportunidades para implantar e ajustar as políticas públicas, a fim de ganhar maior efetividade.

Outro benefício percebido por Ferreira e Araujo (2000, p.2) quanto à transparência da gestão pública é sua contribuição “para melhorar o acesso ao mercado internacional de crédito”, que ocorre devido ao comprometimento das autoridades públicas com a responsabilidade de prestação de contas, estando sujeita ao controle externo.

Segundo Torres (2004, p.41) a administração pública, valendo-se principalmente da tecnologia da informação, “tem feito um esforço enorme no sentido de se tornar mais transparente e menos fechada, criando condições favoráveis para que se aumente o chamado controle social sobre os atos dos gestores governamentais e agentes políticos”.

O controle social permite a fiscalização e o controle dos gastos públicos, bem como a avaliação dos resultados alcançados pela ação governamental, podendo ser exercido pelos conselhos e pelos cidadãos. Em conformidade com Brasil (2008, p.56) “a efetividade dos mecanismos de controle social depende essencialmente da capacidade de mobilização da sociedade e do seu desejo de contribuir, o que permitirá uma utilização mais adequada dos recursos financeiros disponíveis”.

Para que haja o controle social é necessário haver a transparência das ações governamentais, com troca de informação entre governo-sociedade e co-responsabilização entre a ação de ambos. O governo deve levar a informação à sociedade e este deve buscar de forma consciente essa informação para influenciar no processo de tomada de decisões.

Alguns problemas que há para a eficácia do controle social é a capacidade de processamento das informações disponibilizadas pela administração pública, sendo excessivamente técnicas e especializadas, dificultando o entendimento da população. Torres (2004, p.45), ao tratar sobre estes problemas, ressalta: “queremos alertar que não identificamos dificuldades maiores quanto à criação e divulgação da informação na administração pública Brasileira e que os problemas mais relevantes surgem exatamente no momento do processamento

dessa infundável produção”. Outro problema é a falta de interesse do cidadão comum pelos assuntos públicos, que infelizmente deixa de exercer sua cidadania.

Segundo Brasil (2008, p.58), a transparência da gestão pública e das ações do governo depende:

- da publicação de informações, de forma clara e compreensível ao público a que se destinam;
- de espaços para a participação popular na busca de soluções para problemas na gestão pública;
- da construção de canais de comunicação e de diálogo entre a sociedade civil e o governante;
- do funcionamento dos conselhos, órgãos coletivos do poder público e da sociedade civil, como papel de participar da elaboração, execução e fiscalização das políticas públicas;
- da modernização dos processos administrativos, que, muitas vezes, dificultam a fiscalização e o controle por parte da sociedade civil;
- da simplificação da estrutura de apresentação do Orçamento Público, e do processo de execução desse orçamento, assim entendida a arrecadação e o gasto dos recursos públicos.

Silva e Lima (2007, p.6) ao abordarem sobre a importância da interação entre a sociedade e o governo para a construção de um Estado democrático, defendem: “na medida em que o Estado amplia os mecanismos de participação popular, torna transparente suas ações, propicia maior controle social, melhora a prestação de serviços e os estende a todos cidadãos, tem-se um Estado mais democrático”.

Neste mesmo sentido de democratização, Ramos Junior (2009, p.148) afirma, “a aproximação entre o cidadão e a administração pública é fundamental para o exercício da cidadania e para o fortalecimento do Estado Democrático de Direito”.

Toda a sociedade tem o direito de participar e fiscalizar as ações públicas e até mesmo de denunciar os atos ilícitos que são praticados. A democracia que a sociedade do conhecimento quer e necessita, é aquela onde o cidadão se faz presente, podendo exercer seus direitos e sua cidadania.

A democracia conforme Brasil (2008, p.33), “nutre-se da autonomia dos indivíduos e da liberdade de opinião e de expressão”, com esta autonomia a sociedade pode livremente escolher seus agentes políticos, interferir nos processos de governo, promovendo o controle social da ação pública ou participando da construção de políticas públicas.

O governo eletrônico é um sistema de inter-relação, do governo com a sociedade, sendo um mecanismo importante para a transparência, a cidadania e a

democracia. Conforme Vieira (2008, p.2), “entende-se que governo eletrônico tem entre seus objetivos contribuir com o aumento da transparência e participação da sociedade nas ações governamentais”.

A figura a seguir demonstra como as ações do governo eletrônico podem contribuir para a democratização e eficiência das ações governamentais.

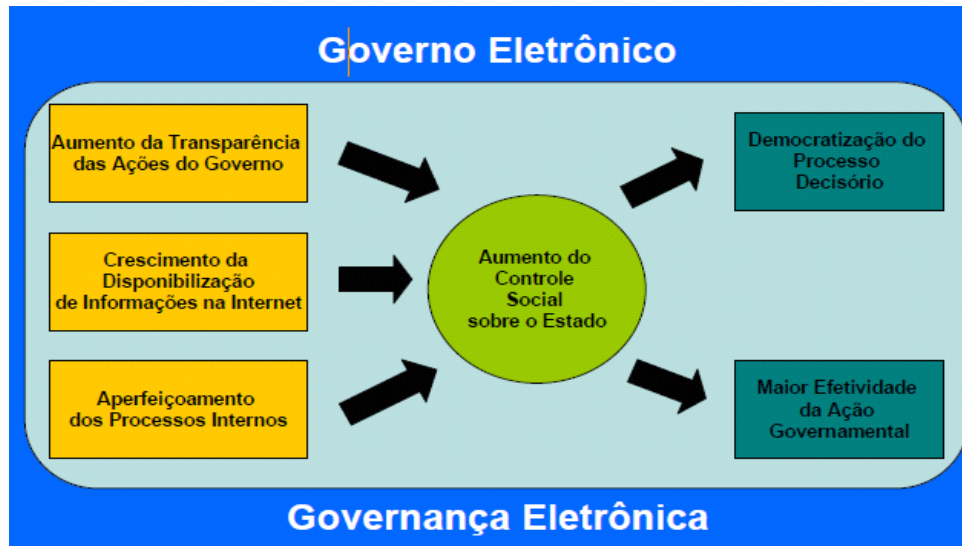


Figura 2 – Movimento do governo eletrônico
Fonte: Leão (2006, p.7).

O governo eletrônico é um governo ágil, que visa à prestação de serviços e informações de qualidade para os cidadãos, conforme Chahin et al. (2004, p.58) o governo eletrônico “deve usar as tecnologias da informação e da telecomunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos”.

O governo eletrônico é composto por vários componentes que de forma geral auxiliam na boa gestão pública, no entanto, estes componentes não devem ser desenvolvidos de forma isolada, pois de nada adianta ter transparência de informação sem a participação popular. A democracia só existe a partir da relação governo e cidadão, e o Estado com estes novos conceitos caminha para se tornar mais flexível, colaborador e transparente.

3 O GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL E NO MUNDO

O governo eletrônico no Brasil, não diferente dos outros países, visa democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na efetividade das funções governamentais, através da utilização de modernas tecnologias de informação e comunicação.

Com a utilização das TICs na administração pública, o governo aperfeiçoa suas funções internas e externas, criando um conjunto de ferramentas que potencialmente transformam as relações, mudando a forma de prestar os serviços, de utilizar o conhecimento, de desenvolver e aplicar a política e os objetivos de boa governança.

Governo eletrônico é o uso das tecnologias da informação e da comunicação nas administrações públicas combinado à mudança organizacional e às novas habilidades com intuito de melhorar os serviços públicos e os processos democráticos, e fortalecer o suporte às políticas. (COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 2003, p.7 apud DIAS, 2006, p.18-19).

Em vista dos benefícios que as tecnologias da informação trazem para a disseminação da informação e a alavancagem da economia, o governo Brasileiro criou em 15 de dezembro de 1999 o programa chamado Sociedade da Informação no Brasil (SocInfo). O programa existe para conceber e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infra-estrutura de acesso até a formação do cidadão, podendo este, depois de informado e consciente, utilizar os serviços disponíveis na rede.

Porém, as ações para o governo eletrônico Brasileiro iniciaram consideravelmente em 2000, quando o governo criou o Grupo de Trabalho Interministerial, através do Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000. O Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI), com orientação do governo, concentrou esforços em três das sete linhas de ação programa Sociedade da Informação, sendo eles: Universalização de serviços; Governo ao alcance de todos e Infra-estrutura avançada. (BRASIL, 2000).

O marco histórico mundial para o alcance do governo eletrônico foi em agosto de 1993, quando houve o lançamento do Mosaic, primeiro *Brower* que permitiu uma navegação fácil pela web. Contudo, o movimento se formalizou em

janeiro de 1999, com a abertura do 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo¹ em Washington, com a presença de representantes de 45 países, entre eles o Brasil. (CHAHIN et al., 2004, p.15).

Neste primeiro fórum foi apresentada a proposta de um serviço de fornecimento de informação, serviços e produtos dos diversos órgãos públicos, em meio eletrônico, a qualquer momento, lugar e a qualquer cidadão. A seguir consta alguns serviços, dos muitos que há no mundo, quanto à oferta de serviços:

- Emissão de passaportes, programas para comunidades especiais, solicitação de cidadania, registro de pessoa jurídica (Canadá).
- Portais para diferentes públicos, como terceira idade, estudantes, portadores de deficiência física. Centro de aprendizagem para funcionários públicos (EUA).
- Subportais especializados (e-Aprendizagem, e-Saúde, e-Governo, e-Negócios) acessíveis por distintas visões, relacionados a diferentes comunidades (agricultores, empresários, etnias, gênero, migrantes etc.), com inúmeros serviços disponibilizados em cada um deles (México).
- Sua vida: programa do governo com foco sobre eventos importantes da linha da vida de um cidadão, com serviços oferecidos de acordo com o estágio nesse ciclo: informações para quem planeja ter um filho; como dirigir um automóvel; como lidar com crimes; como estabelecer uma empresa; como cuidar de idosos; programas de treinamento à distância; quiosques “jobpoint” (ponto de emprego) (Reino Unido).
- Todos os ministérios e agências do governo on-line; compartilhamento online de informações dos serviços governamentais; contratação, promoção e compensação de funcionários públicos; tratamento comum de documentos e assinaturas eletrônicas. (República da Coreia). (IGOV, 2009).

O Brasil foi anfitrião do 2º Fórum Global, que debateu sobre o Estado democrático e a governança no século XXI, sendo realizado em maio de 2000, em Brasília. A governança eletrônica contempla, entre outras atividades, todo o suporte digital para a elaboração de políticas públicas, para a tomada de decisões, a gestão dos recursos públicos, financeiros, humanos, informacionais e de conhecimento, patrimoniais e outros. Segundo Chahin et al. (2004, p.45) “os desafios ainda são imensos, mas na década de 90 o Brasil avançou inegavelmente em governança eletrônica”.

O Brasil já foi líder em e-governo entre grandes países em desenvolvimento, segundo Torres (2004, p.58), “o avanço do governo eletrônico foi muito intenso nos últimos anos, colocando o Brasil entre os países que estão bem posicionados na prestação de serviços públicos por meio eletrônico, além de garantir um considerável grau de transparência na administração pública”.

¹ Chamado de *Global Fórum Reinventing Government*, realizado sob a moderação de Al Gore.

O Brasil em 2001 esteve no 18º lugar no ranking² mundial das melhores práticas de e-gov da ONU, devido aos programas de governo eletrônico de capacidade transacional, isso é, de nível mais elevado entre os programas existentes. Segundo Prado (2009, p.149), “o Portal Rede Governo havia sido considerado um dos melhores exemplos de portal de entrada entre todos os países avaliados, o que demonstrava o excelente estágio do programa Brasileiro na época”.

No entanto ao decorrer dos anos o Brasil teve um decréscimo, chegando a constar em 2008 na 45ª posição. Haiyan Qian³ (2008) ao ser questionada, numa entrevista, sobre o porquê do Brasil ter sido colocado no ranking da ONU na 45ª, 12 posições abaixo da anterior, de 2005, ela responde:

É importante salientar que o nosso estudo é com relação aos serviços prestados ao cidadão pela internet e só analisamos os sites dos governos federais. O Brasil é um dos principais na área. Mas, além do site em si, levamos também em conta a infra-estrutura de acesso e a inclusão digital. Há duas razões para o País ter caído: primeiro, vocês se desenvolveram, mas os outros países foram mais rápidos; segundo, o problema do Brasil é a infra-estrutura e a inclusão digital.

Spears et al. (2003) apud Dias (2006, p.24) observaram que os clientes e cidadãos canadenses usuários de serviços públicos esperam receber, do governo, serviços melhores do que aqueles prestados pelo setor privado. Embora as expectativas tenham sido altas nesse estudo, muitos participantes consideraram que os serviços recebidos não satisfazem suas necessidades, não são de boa qualidade e não trazem benefícios significativos. Melhorar tais resultados é um desafio para o governo eletrônico.

Há muitos desafios para o Brasil e o mundo referente ao governo eletrônico, porém há também inúmeras oportunidades. O governo eletrônico vem ao encontro das necessidades e ansiedades da sociedade, que através do uso das TICs ganha eficiência e redução de custos.

O Brasil tem muito que percorrer e aperfeiçoar para o real sucesso de governo eletrônico. No entanto, podem-se observar vários avanços e movimentos em prol da sua realização.

2 O objetivo do Ranking de governo eletrônico da ONU é apresentar fatos e conclusões que definam o ambiente de governo eletrônico das nações e demonstre sua capacidade de sustentar o desenvolvimento on-line. A medida em que os países melhoram sua cobertura e sua sofisticação de e-serviços públicos, eles sobem no índice.

3 Haiyan Qian é especialista em governo eletrônico na ONU.

3.1 Avanços e desafios no Brasil

A política de governo eletrônico no Brasil é voltada para o cidadão, à melhoria da própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores.

Em relação ao cidadão, estão sendo criados portais na Internet que funcionam como verdadeiros balcões virtuais de informação e de atendimento para a prestação de serviços. Para a gestão interna, está sendo promovida a integração entre os sistemas em rede interna (intranet). A integração entre parceiros e fornecedores está sendo desenvolvida na forma de uma extranet conectada aos sistemas de informação do Governo Federal que compreende, dentre outros, os sistemas de administração financeira (SIAFI), de administração de pessoal (SIAPE), de serviços gerais (SIASG), de apoio à educação (Sistema MEC), à saúde e à previdência social. (BRASIL, 2001).

A figura a seguir demonstra a interface do governo eletrônico, que realiza a interação do governo com a sociedade, fornecedores e ele mesmo.

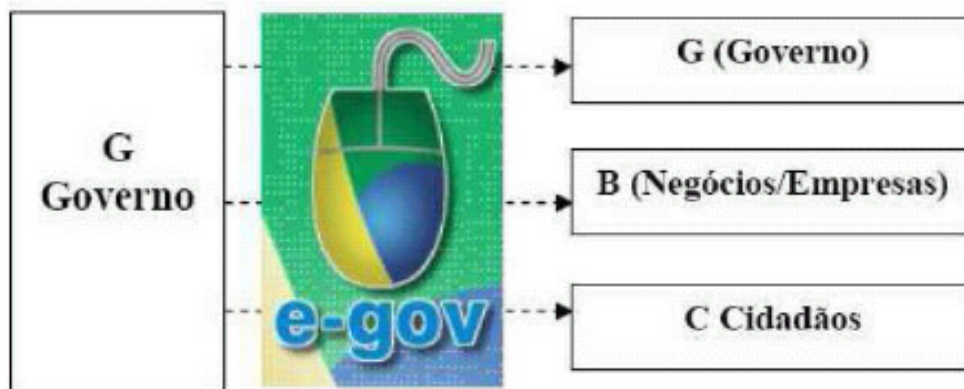


Figura 1 – A interface do governo eletrônico
Fonte: Zimath (2003, p.23) apud Nunes e Vendrametto (2009, p.6).

Goes e Damasco (2004, p.31), ressaltam:

Quanto aos meios necessários para interação entre Estado e sociedade, o governo eletrônico não só se utiliza da rede mundial de computadores, como na maioria das vezes é pensado. Ele se estende aos diversos modelos de telefonias, televisão digital, call centers e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais. São as tecnologias de informações e comunicação envolvidas nesse processo.

Um exemplo de projeto que envolve todos os níveis de governo eletrônico no Brasil é o Comprasnet, projeto na área de compras do governo federal. Ele opera transações com empresas fornecedoras de forma totalmente on-line (G2B), disponibiliza as informações de licitações de todos os órgãos públicos que utilizam o portal (G2G) e disponibiliza as informações, aos cidadãos, sobre as licitações realizadas no portal (G2C). Através desta iniciativa as compras governamentais se

tornaram mais ágil, mais eficiente e transparente, possibilitando a participação de empresas de todo o Brasil.

Ao falar dos avanços do governo eletrônico, Torres (2004, p.46) destaca:

É absolutamente impossível sistematizar de forma exaustiva os avanços e as experiências em curso. Isso porque, nos três níveis e esferas de governo, os projetos e programas de governo eletrônico são infinitos, com um potencial inovador absolutamente fantástico, bem como capacidade para empreender uma revolução silenciosa na administração pública Brasileira.

As tecnologias da informação e comunicação eletrônicas digitais são poderosos mecanismos para modernizar a democracia, sendo possível reduzir os custos, estimular a economia e pagar a dívida social. Para tanto, há a necessidade de aperfeiçoar e aprofundar as infra-estruturas tecnológicas e organizacionais existentes. (CHAHIN et al., 2004 p.XV).

De acordo com Barbosa (2009, p.69) “a ausência de infra-estrutura impede que grande parcela da população usufrua dos diversos serviços públicos eletrônicos governamentais disponíveis na Internet”.

Nos três níveis o governo eletrônico pode evoluir e amadurecer através da aplicação e uso da tecnologia da informação e dos recursos da internet pelos governos. Alguns dos serviços oferecidos pela administração pública para os cidadãos são: a possibilidade da realização on-line da matrícula escolar do ensino básico; a possibilidade de emissão de certidões negativas e positivas de impostos, alvarás de localização, de atividades, e quaisquer outros tipos de documentos; declaração do imposto de renda on-line pelas pessoas jurídicas; o programa de ensino a distância: e-learning; atualização de dados da folha de pagamento; entre outros. Quanto às oportunidades do governo eletrônico, Dias (2006, p.31) salienta:

Algumas das possíveis oportunidades são: a criação de novos serviços, substituição de processos baseados em papel por processos eletrônicos, consolidação de processos e sistemas redundantes, maior participação da sociedade no governo, melhoria da infra-estrutura informacional do país, dentre outros.

Constantemente surgem oportunidades de aperfeiçoamento do governo eletrônico, referente a novos serviços e melhoria dos já existentes. De acordo com Chahin et al. (2004, p.62):

Se a administração pública conseguir orientar a prestação de serviço segundo a óptica do seu usuário, seja cidadão, seja pessoa jurídica, os ganhos certamente serão maiores. Mas esse redesenho esbarrará em desafios de integração, nas dimensões políticas e técnicas.

É necessário que os governos desenvolvam estratégias e políticas e utilizem as tecnologias, os processos e os recursos humanos para a boa gestão, além de observar e aplicar as iniciativas bem sucedidas no mundo. Os principais desafios para a implantação do governo eletrônico, segundo Dias (2006, p.31) são “a privacidade e a segurança de informação, a conquista da confiança da população nos serviços eletrônicos, as disparidades no acesso da população à informática, a completa compreensão da questão da acessibilidade na web, e a correta gestão dos recursos financeiros necessários para sua implementação”.

Segundo a pesquisa CGI.br, TCI Domicílios 2008⁴, somente 25% de 14.666 entrevistados da área urbana, responderam que utilizaram o governo eletrônico nos últimos 12 meses, sendo que a maioria dos motivos apontados para a não utilização, segundo 2.197 entrevistados que não usaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram a internet, foram: prefiro fazer o contato pessoalmente (53%); preocupação com proteção e segurança dos meus dados (20%); usar a internet para contato com a administração pública é muito complicado (17%); os serviços de que eu preciso são difíceis de encontrar (13%) e os serviços de que eu preciso não estão disponíveis na internet (10%).

Um dos grandes desafios, para disseminação eficaz da informação por meio eletrônico, está na inclusão digital, sendo necessário que toda a população tenha acesso e possua as habilidades necessárias para acessar as informações desejadas. Como solução para este desafio que se apresenta hoje à sociedade do conhecimento, Silva e Lima (2007, p.2) afirmam: “a solução é incluir camadas crescentes, sucessivas e concomitantes da população no acesso ao mundo digital, tanto no âmbito do contato físico e utilização básica, quanto nas informações disponíveis na internet”.

A inclusão digital também combate a desigualdade social, de acordo com Chahin et al. (2004, p.58) “a inclusão digital é uma das alavancas para promover o crescimento econômico e deve estar integrada a uma mudança fundamental de rumo: a retomada do desenvolvimento com distribuição de renda e justiça social”.

Conforme Silva e Lima (2007, p.3) a “inclusão digital é uma questão estratégica, já que sem acesso à informação não há governo eletrônico”. A

⁴ O TIC Domicílios 2008 é a quarta edição da pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação, trazendo através de sua publicação os estudos analíticos dos principais resultados obtidos na pesquisa, realizadas sob a coordenação do Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br.

informação é direito de todos, sua produção, armazenamento e processamento consiste de grande valor agregado, podendo capacitar e qualificar as pessoas.

Em vários países, a implementação do governo eletrônico tem sido alçada à categoria de política pública prioritária, envolvendo investimento maciço no desenvolvimento de serviços baseados na tecnologia web. Muito mais que colocar os governos na Internet, o que se pretende é habilitar a população a ingressar na chamada sociedade da informação. (DIAS, 2006, p.25).

Os maiores obstáculos encontrados no Brasil é a falta de habilidade às novas tecnologias, que segundo a pesquisa da CGI.br atinge 61% dos entrevistados, além do alto custo para aquisição de um computador (75%) e a conexão à internet (54%). A pesquisa ainda atesta a necessidade de implantar uma infra-estrutura de banda larga coerente com as necessidades do Brasil, e ressalta que “apesar das barreiras que ainda existem no Brasil, é evidente o crescimento da penetração das tecnologias da informação no país e o resultado das políticas públicas para a ampliação desse acesso”.

O governo federal criou mais de vinte programas em prol da inclusão digital, um destes é o Programa GESAC (Governo Eletrônico – Serviço de Atendimento ao Cidadão), que visa minimizar a falta de acesso a internet e de conectividade às infra-estruturas das TICs em muitas regiões Brasileiras, objetivando o desenvolvimento social auto-sustentável e a promoção da cidadania através da inclusão digital, conforme Barbosa (2009, p.69), “apesar das dificuldades encontradas para sua implementação, o GESAC consolida-se como um programa de inclusão digital bem estruturado”.

Goes e Damasceno (2004, p.8) identificam como uma importante solução para a promoção da inclusão digital, a aplicação dos recursos do FUST (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações) na implantação de ações em nível nacional. O FUST visa suprir o acesso às novas tecnologias por meio de introdução de computadores nas salas de aulas, bibliotecas, centros de saúdes e museus. Os recursos, oriundos de 1% dos lucros das companhias de telecomunicação, entre outros previstos na Lei nº 9.998/00 artigo 6º, representam uma fonte importante de financiamento e fomento das ações para a promoção da democratização do acesso à informação para diversos níveis de atores que participam do processo de socialização digital.

Segundo Goes e Damasceno (2004, p.11), “o combate à exclusão digital só é possível se a tarefa for encarada pelos governos como uma política pública. A

desigualdade tecnológica e o acesso à informação aumentam o abismo entre ricos e pobres, sendo a mais nova face da exclusão social”.

Um dado visível a ser estudado, apurado pela pesquisa da CGI.br, é que as camadas sociais mais baixas, isso é, com menor renda familiar são as que menos utilizam os serviços do governo eletrônico. O gráfico abaixo demonstra os resultados obtidos pela pesquisa referente à faixa etária, grau de instrução e classe social dos respondentes.

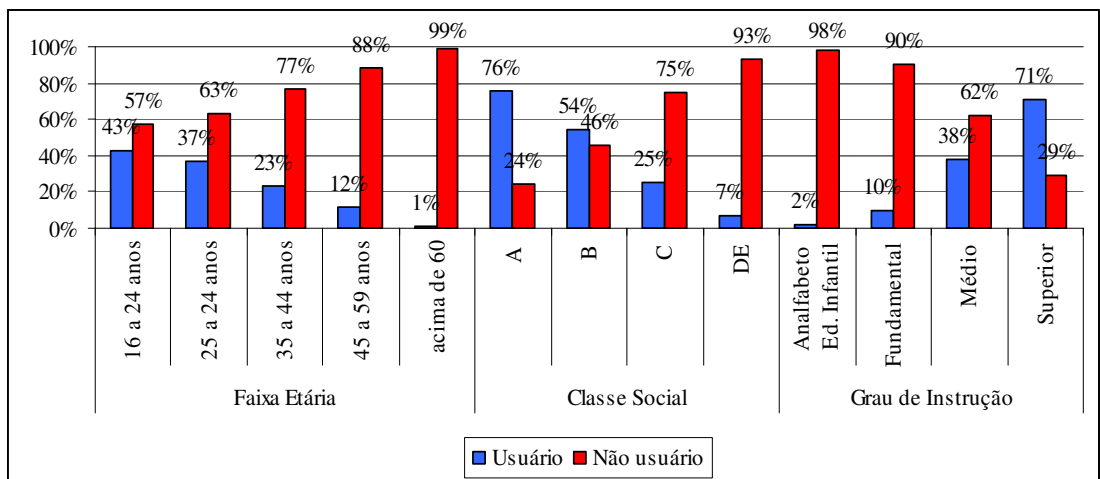


Gráfico 1: Análise demográfica dos respondentes sobre o uso do governo eletrônico
 Fonte: CGI.br (2009, p.262).
 Nota: Elaborado pelo autor

Pode-se observar que a maioria dos que utilizaram os serviços do governo eletrônico é de faixa etária dos 16 aos 34 anos, sendo que dos pesquisados entre 16 a 24 anos, 43% utilizaram e dos 25 a 34 anos, 37% utilizaram. Os pesquisados que se encontram na classe social A e na classe social B, também são os mais numerosos, sendo 76% e 54%, respectivamente os usuários. O grau de instrução é outro referencial importante entre os usuários, os respondentes com ensino médio e superior, foram os que mais utilizaram, sendo 38% e 71% respectivamente. Nos outros perfis, observa-se o contrário, concluindo-se que quanto maior a faixa etária, menor a classe social e o menor o grau de instrução, menor são os usuários do governo eletrônico.

Fica mais um desafio para o Brasil, vencer o analfabetismo e promover a educação e capacitação da população, para assim haver a universalização do acesso à informação, de acordo com Ferreira e Araujo (2000, p.3), “o nível de escolaridade também é uma restrição importante à compreensão das informações adquiridas”. É inquestionável a necessidade do acesso à informação, porém precisa-

se ter uma sociedade capaz e participativa para a eficiência do governo eletrônico, segundo Barbosa (2009, p.71), “faz-se necessário que o cidadão compreenda e assimile os serviços públicos eletrônicos, para que então possa usufruir dele e conseqüentemente se apropriar dos benefícios”.

O acesso às TICs obviamente é mais fácil para as classes sociais mais altas (A e B), pelo fato de haver maior poder aquisitivo. Por isso o governo precisa introduzir a participação dos outros grupos, disponibilizando lugares públicos, como “quiosques”, onde o cidadão possa fazer consultas aos sites governamentais, garantindo assim o acesso à nova tecnologia.

Ao dissertar sobre as sugestões para o futuro do governo eletrônico, Chahin et al. (2004) destaca alguns princípios que norteiam o ponto estratégico para o andamento do governo eletrônico. O primeiro princípio é estudar as experiências nacionais e internacionais, pois existem vários casos de sucessos e fracassos no mundo, conforme Chahin et al. (2004, p.59), “um governo pode aprender muito com experiências tanto de outros países como as dos governos federal, estaduais e municipais do Brasil”.

A procura da eficiência e da eficácia também são princípios importantes, conforme Chahin et al. (2004, p.65):

O governo eletrônico possibilita a busca de objetivos como fazer mais, mais barato, mais rápido e melhor. Ou seja, possibilita a obtenção de mais resultados ao mesmo custo ou com menor custo total, em menos tempo e com um padrão de qualidade mais alto.

Os governos tornam-se mais eficientes, através da transparência e agilidade na prestação de serviços e disseminação da informação. A gestão pública tem a obrigatoriedade de prestar contas a sociedade, o chamado *accountability* e a população têm o direito e dever de acompanhar esta prestação de contas, através do controle social.

Em matéria de transparência, o governo eletrônico criou o Portal da Transparência (www.portaldatransparencia.gov.br), que veicula informações sobre a execução orçamentária e financeira dos programas de governo, em âmbito federal, estimulando a gestão responsável dos recursos públicos. Conforme a matéria publicada em 09 de fevereiro de 2010 pela CGU, o Portal da Transparência atingiu em janeiro de 2010 o maior número de acessos em um único mês, o equivalente a 195.659 acessos.

Há a necessidade da integração horizontal e vertical das ações, sendo chamadas de integração horizontal as ações de várias agências de uma instância de federação e integração vertical as ações de agências nos níveis municipais, estaduais e/ou federal, que atendem as necessidades dos cidadãos. A integração facilitará, por exemplo, o procedimento de uma abertura de empresa ou até mesmo o de mudar o estado civil de um cidadão, que hoje precisa percorrer a inúmeros órgãos diferentes.

O ideal seria realizar tudo em um único lugar, conforme Chahin et al. (2004, p.61), “a integração no mundo virtual pode levar a reformas da administração pública porque evidencia a superposição de agências, o gasto desnecessário de recursos e a falta de respeito ao cidadão”. Através desta integração o Estado se torna menos burocrático, aumentando sua agilidade e utilizando melhor os recursos disponíveis.

Além dos grandes desafios a serem superados, as oportunidades do governo eletrônico são imensas, e cotidianamente se percebe os avanços da gestão pública que utiliza as tecnologias da informações e comunicação para sua eficiência.

O governo eletrônico favorece a democracia, pois o mesmo permite a transparência e o acesso à informação, facilitando o controle social e a participação cidadã na gestão pública.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve por objetivo estudar sobre o governo eletrônico e sua contribuição para a busca de um governo mais transparente e democrático, destacando a importância do uso das tecnologias da informação e comunicação para a boa gestão.

A pesquisa tem grande relevância para a área social e principalmente para gestão pública que procura, a cada dia, maior efetividade nas suas ações, com transparência e bom desempenho.

Através da pesquisa bibliográfica, com estudo de conceitos, pesquisas e experiências na área de governo eletrônico foi possível identificar os desafios e as oportunidades que ele traz para a atuação dos governos.

O governo eletrônico faz com que o governo interaja com seus fornecedores, com a sociedade e com ele mesmo de forma mais eficiente, as informações geradas podem ser compartilhadas e os serviços prestados ficam mais ágeis e transparentes.

O governo eletrônico também surge como colaborador para a sociedade do conhecimento, que exige transparência nas ações governamentais e melhor gestão dos recursos públicos disponíveis.

Alguns dos desafios a serem superados pelo Brasil são: inclusão digital, aperfeiçoar a infra-estrutura tecnológica e organizacional, a conquista da confiança da população nos serviços eletrônicos, habilitar a população às novas tecnologias, promover a capacitação dos cidadãos e incentivar a sociedade na participação na gestão pública.

Quanto aos avanços e as possibilidades que o governo eletrônico possibilita, pode-se destacar: a evolução nos três níveis da interface do governo com canais contínuos de informações, melhoria nos serviços prestados, maior transparência na gestão pública, redução de custos e burocracia e utilização das TICs para eficiência administrativa.

Em todo o mundo o governo eletrônico está criando oportunidades de melhorias na gestão pública e há muito que evoluir para o alcance dos objetivos propostos deste novo governo. Existe limitação no que diz respeito aos inúmeros benefícios e avanços de governo eletrônico, pois todos os dias há novas experiências em nível global, que precisam ser estudadas e aperfeiçoadas.

Há muito ainda que evoluir para construirmos um país com maior igualdade social e necessidade de estudar e debater sobre a atuação dos governos, que carece ainda de transparência e participação cidadã para a construção da democracia.

Sabe-se, porém, que não depende unicamente do governo eletrônico para resolver as questões que se apresentam na sociedade, mas deseja-se usá-la como uma ferramenta de aproximação entre o cidadão e a área pública.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, Fernando Luiz. Trajetória recente da gestão pública Brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. In: **Revista Brasileira de Administração Pública**, Rio de Janeiro: FGV, edição comemorativa 67-86, 1967-2007. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

AGUNE, Roberto Meizi e CARLOS, José Antônio. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho**. 2005. Artigo [on-line] disponível em: <<http://www.igovsp.net-a.googlepages.com/GovernoEletronicoeNovosProcessosdeTrabalho.pdf>>. Acesso em: 05 set. 2009.

ARAÚJO, Tânia Bacelar. **Ensaio sobre o desenvolvimento Brasileiro**: heranças e urgências. Rio de Janeiro: Revan; FASE, 2000.

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

BRASIL, Ministério da Fazenda. Escola de Administração Fazendária. **Gestão democrática dos recursos públicos**. Programa Nacional de Educação Fiscal (PNEF). 3. ed. (Série Educação Fiscal, Caderno 4). Brasília: ESAF, 2008.

_____, Ministério da Fazenda. Escola de Administração Fazendária. **Relação Estado – Sociedade**. Programa Nacional de Educação Fiscal (PNEF). 3. ed. (Série Educação Fiscal, Caderno 2). Brasília: ESAF, 2008.

_____, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **A política de Governo Eletrônico no Brasil**. Governo Federal, 2001.

CGI.BR, Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC Domicílios e TIC Empresas 2008. São Paulo, 2009.

CHAHIN, Ali. et al. **E-gov.br**: A próxima revolução Brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DIAS, Cláudia Augusto. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente**: uma aplicação no contexto brasileiro. 2006. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília.

FERREIRA, Sérgio G. e ARAUJO, Erika A. **Modernização da gestão**: E-governo o que ensina a experiência internacional. 2000. Informe SF (Secretaria para Assuntos Fiscais do BNDES), n. 17, agosto. Rio de Janeiro.

GOES, Hélio Santos de O. e DAMASCENO, José Carlos dos S. **Governo eletrônico**: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”. Adcontar, Belém, v.5, 2004.

IGOV, Instituto de Governo Eletrônico. **O Governo Eletrônico no Brasil e no mundo**. 2009. Artigo [on-line] disponível em: <http://www.igov.com.br/mailling/2009/ti_gov/artigos/art_02_05_09.html>. Acesso em: 09 jan. 2010.

LEÃO, Paulo A. Saraiva. **O Governo Eletrônico e a reforma da administração pública**. Painel CONIP 2006 – São Paulo/SP. 27 slides, Color.

NUNES, Rodolfo M. Strauss e VENDRAMETTO, Oduvaldo. **Os negócios eletrônicos como instrumento de aperfeiçoamento entre redes de organizações**: um estudo sobre o portal de compras do governo federal brasileiro. 2009. Artigo [on-line] disponível em <http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2009/artigos/E2009_T00388_PCN14015.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2010.

PRADO, Otávio. **Governo Eletrônico, reforma do Estado e transparência**: o programa de governo eletrônico no Brasil. 2009. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

RAMOS JÚNIOR, Hélio S. Princípio da eficiência e Governo Eletrônico no Brasil: o controle da Administração Pública pelo cidadão brasileiro. In: **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. Florianópolis: UFSC, 2009.

SANTOS, Roberval de Jesus Leone dos; HONORÍFICA, Mención. **Governo Eletrônico**: o que se deve e o que não se deve fazer. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002.

SILVA, Helena Pereira da e LIMA, Jussara Borges de. **Governo eletrônico e informação utilitária**: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital. 2007. Artigo [on-line] disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/29560/29114>>. Acesso em: 14 jan. 2010.

SILVA FILHO, Antonio Mendes da. Governo Eletrônico no Brasil. In: **Revista Espaço Acadêmico**, nº 37, junho/2004.

TORRES, Marcelo Douglas de Figueiredo. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

VAS, José Carlos. **Governo eletrônico e revisão de processos básicos da administração pública**: superando o falso conflito entre eficiência e transparência. In: XIII Congresso Internacional del CLAD sobre la reforma Del estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, nov. 2008.

VIEIRA, Rejane Esther. **Governo Eletrônico na administração pública brasileira**. 2008. Artigo [on-line] disponível em: <<http://www.artigonal.com/administracao-artigos/governo-eletronico-na-administracao-publica-Brasileira-641072.html>>. Acesso em: 05 set. 2009.

AUTORIA

Flávia Monaco Vieira – Graduada no curso de bacharelado em Ciências Contábeis pelo Centro Universitário Feevale/RS em 2007, especializando em Perícia Contábil pela Universidade Gama Filho/RJ. Atua como contadora em uma instituição privada.

Endereço eletrônico: flaviamonaco@yahoo.com.br

Vando Vieira Batista dos Santos – Graduado no curso de bacharelado em Ciências Contábeis pela Faculdade Michelangelo em 2008 e graduado no curso de bacharelado em Administração pela Faculdade Michelangelo em 2009. Atua como auditor em uma instituição privada.

Endereço eletrônico: vando_vieira@yahoo.com.br