

ANÁLISE DAS DIRETRIZES DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL¹

GT10: Comunicação, Tecnologia e Desenvolvimento

Monica Franchi Carniello²

Resumo

O conceito de governo eletrônico é formulado a partir do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação que incidem sobre a administração pública abrindo perspectivas para melhoria dos processos, prestação de serviços e potencial aproximação entre governo e sociedade. A implantação de um programa de governo eletrônico é gradual e passa por etapas sequenciais. A fase inicial é fundamental pois define diretrizes e políticas para as etapas subsequentes. Neste artigo pretende-se analisar as diretrizes de governo eletrônico definidas pelo Estado brasileiro sob as premissas conceituais de governo eletrônico. A pesquisa caracteriza-se como exploratória, de abordagem qualitativa, com delineamento documental. Como parâmetros de análise, foram considerados a concepção conceitual de governo eletrônico; as finalidades declaradas e relações e as diretrizes e orientações técnicas. Verificou-se que a estrutura criada contempla os preceitos do governo eletrônico e estabelece diretrizes conceituais e técnicas, aspectos fundamentais para a superação das barreiras que ainda impedem o exercício pleno do governo eletrônico no Brasil.

¹ Trabalho apresentado no XII Congresso da Associação Latino Americana de Investigadores da Comunicação, no GT10: Comunicação, Tecnologia e Desenvolvimento

² Doutora em Comunicação e Semiótica (PUCSP). Docente do Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional pela Universidade de Taubaté. Pós-doutoranda pelo Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS) da Universidade do Minho. E-mail: monicafcarniello@gmail.com

Palavras-chave: governo eletrônico; comunicação; Brasil.

Introdução

A disponibilidade de recursos tecnológicos de comunicação é uma das variáveis que interfere na maneira como a sociedade estabelece seus fluxos de informação e, portanto, na sua organização social, cultural, econômica e política. Dessa forma, é possível afirmar que o elemento midiático e os aspectos tecnológicos sempre modificaram a vida pública. Segundo Di Felice (2008) o fato técnico-comunicativo tem relação direta com as possibilidades de debate e participação.

A comunicação digital em rede, cuja expansão se situa a partir da última década do século XX, potencializou os fluxos comunicativos entre os indivíduos, o que inaugurou novos espaços de manifestações e diálogo, nos quais as instituições precisaram se adaptar à presença da voz de indivíduos em uma mesma plataforma midiática. Tal contexto se aplica também às instituições governamentais. Para a administração pública, as Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs) podem representar uma oportunidade para aprimoramento dos serviços públicos, melhorar seus processos e estabelecer diálogo com os cidadãos.

Tal fato - a emergência do sistema de comunicação digital em rede - converge, no caso brasileiro, com as seguintes situações: o processo político de redemocratização, cujo marco legal se situa na Constituição de 1988, mas que, como qualquer mudança, exige um aprendizado cultural dos atores envolvidos; uma reorientação dos modelos de gestão pública, renovando os processos burocráticos ao incorporar conceitos de gestão desenvolvidos nas empresas privadas, implementando medidas de desempenho; a regulamentação de processos de gestão pública que implantam práticas participativas, como o

Orçamento Participativo e a elaboração do Plano Diretor Municipal, conforme previsto no Estatuto da Cidade (Brasil, 2001), pautado no preceito da democracia participativa.

O acesso à informação é compreendido como um direito do cidadão no ambiente político democrático, premissa manifestada na aprovação da Lei de Acesso à Informação no Brasil em 18 de novembro de 2011 (Brasil, 2011), marco legal que garante ao cidadão o acesso a informações de órgãos públicos, representando uma conquista da sociedade perante as demandas mais contundentes sobre o processo de democratização dos meios de comunicação.

Mais do que disponibilizar informação do governo, ainda que o acesso à informação seja uma condição para o desenvolvimento de um local, região ou nação (Sen, 2000; Schramm, 1970), o governo eletrônico abre a potencialidade para o desenvolvimento da e-democracia, compreendida como

qualquer forma de emprego de dispositivos [...], aplicativos [...] e ferramentas [...] de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política (Gomes, 2011, p.27-28).

Em relação à mudança nos modelos de gestão pública, Rezende (2004, p.3) afirma que a ênfase está na busca de “maior capacidade administrativa, maior eficiência dos processos de formulação e implementação de políticas e programas sociais, redução do volume de gastos com a máquina administrativa” (Rezende, 2004, p. 3), de maneira a tornar a gestão pública “mais transparente, mais democrática, mais profissional e mais voltada para atingir objetivos e resultados

sociais” (REZENDE, 2004, p. 3). Souza e Carvalho (1999, p. 188) validam tal perspectiva ao destacar os objetivos desejados com a reforma da gestão pública: “eficiência dos serviços públicos, efetividade, democratização e descentralização”.

Nesse contexto, formula-se o conceito de governo eletrônico, que, aplicado à gestão pública, revela potencialidades e ao mesmo tempo desafios no processo de sua implantação e efetivação. Segundo (Ruediger, 2002, p. 6-7).

O termo *e-governance* (governança eletrônica) centra-se em uma visão ampla de governabilidade, sinalizando como opera, trabalha e se organiza a sociedade à qual o governo deve assegurar o acesso e a participação em diversas redes de informação. Possui um sentido mais amplo e abarca o conceito de *e-government*, o qual teria como foco as tarefas gerenciais que conduzem à interação cidadania-governo. Do ponto de vista estritamente tecnológico, o *e-gov* visaria o cidadão como um ponto a conectar dentro de uma rede, enquanto a governabilidade eletrônica asseguraria o acesso e participação dos cidadãos, individual e coletivamente dentro das redes governamentais.

O Brasil foi classificado em 33º lugar pelo *Waseda University International e-Government Ranking 2013* (Waseda University, 2013). Já segundo o *ranking* elaborado pela Organização das Nações Unidas (2012), o Brasil está na 59ª posição, ainda que tenha subido duas posições em relação ao ranking de 2010. Observa-se que existe um projeto de governo eletrônico em andamento no Brasil e que aos poucos é incorporado nos processos da administração pública. Ainda que não tenha atingido sua potencialidade, é no mínimo um facilitador para o acesso à informação por parte da sociedade, preceito de qualquer sociedade

democrática. Ressalta-se que a mera disponibilidade tecnológica não é suficiente para gerar participação, conforme afirmam Pinto-Coelho e Neves (2007, p.2) “*we do not agree that technical modernization can automatically improve citizen participation as a process of ‘reformation’*”. No entanto, somado a outras variáveis, é um meio que viabiliza potencial participação da sociedade na gestão pública.

Parte-se da premissa que estas mudanças são graduais. No âmbito da gestão pública, implica capacitação de pessoal, assimilação de novos processos e mudança cultural. Dessa forma, esse artigo tem como objetivo analisar as diretrizes de governo eletrônico definidas pelo Estado brasileiro sob as premissas conceituais de governo eletrônico. Como parâmetros de análise, foram considerados a concepção conceitual de governo eletrônico; as finalidades declaradas e relações e as diretrizes e orientações técnicas, que serão detalhados na seção intitulada método.

Governo eletrônico e administração pública

É fato que as mídias digitais se constituem como catalizadoras de mudanças nos fluxos de comunicação e, conseqüentemente, nos modelos e processos de gestão de empresas públicas e privadas. A estrutura em rede das mídias digitais torna-se um paradigma da organização da sociedade contemporânea, conforme observado por Castells (1999).

No âmbito da administração pública, as TICs configuram-se como uma oportunidade de melhoria do serviço público. Para tal, o foco na tecnologia é insuficiente. Trata-se de uma remodelação da gestão pública, uma transição do modelo pautado na burocracia para uma perspectiva pautada no gerenciamento. Isso implica mudança da estrutura e cultura organizacionais, que são processos

graduais que demandam tempo, diretrizes, pessoas, marcos regulatório e legal, além da tecnologia.

Nesse contexto, formula-se o conceito de governo eletrônico, compreendido como

E-Government" refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government (World Bank, 2014, s/p).

A definição de Zweers e Planqué (2001) enfocam o governo eletrônico na disponibilização de informações, produtos ou serviços por meios eletrônicos a partir ou através de órgãos públicos, de maneira a agregar valor aos *stakeholders* envolvidos na esfera pública. Ressaltam a disponibilidade dos serviços, produtos e informações a qualquer momento e em qualquer local.

Lenk e Traunmullerv (2001) destacam quatro perspectivas referentes ao governo eletrônico: a perspectiva do cidadão, focada na prestação de serviços; a perspectiva dos processos, direcionada para melhoria do *modus-operandi* do governo; a perspectiva da cooperação, com o intuito de integração dos órgãos governamentais entre si e com os privados; e a perspectiva da gestão do conhecimento, permitindo um acúmulo e troca de conhecimento.

As possibilidades relacionais que compõem o conceito de governo eletrônico são sistematizadas por Joia e Cavalcante Neto (2004): *business-to-government*, *government-to-business*; *citizen-to-government*; *government-to-citizen*; *government-to-investor*; *investor-to-government*; *government-to-government*.

Mateus (2008) enfatiza o foco no cidadão como a premissa do governo eletrônico, sem, no entanto, minimizar a amplitude conceitual do governo eletrônico.

O Governo Electrónico é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização. A implementação do Governo Electrónico é, assim, vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital (Mateus, 2008, p.3).

Barbosa et al. (2005), ao descreverem o modelo do governo eletrônico com a centralidade no cidadão, identificam o que denominam de camadas entre os agentes governamentais e o cidadão. A primeira camada, mais próxima ao cidadão, seria a camada de interface, necessária para estabelecer o contato entre governo e sociedade. Uma segunda camada foi nomeada camada de integração. Esta camada amplia o processo relacional entre governo e cidadão por meio de processos participativos, superando a mera disponibilização de informação.

A etapa de elaboração de políticas públicas de e-gov consiste na elaboração das principais diretrizes e direcionamentos do governo eletrônico que subsidiarão as políticas públicas. Essas políticas públicas são preferencialmente comunicadas aos ambientes interno e externo por meio de instrumentos formais de comunicação,

disponíveis na administração pública. (Diniz et al, 2009, p. 29)

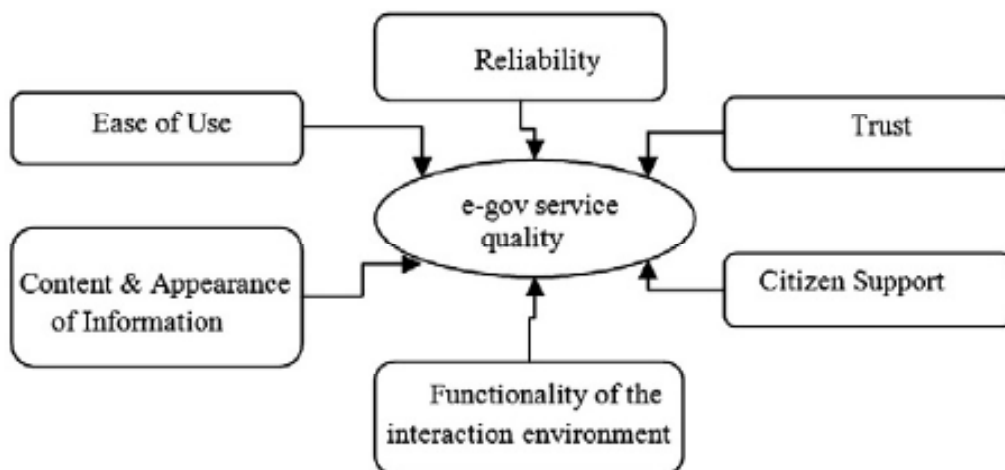
Na etapa inicial, os aspectos políticos são fatores determinantes na elaboração de políticas de governo eletrônico, com envolvimento da alta cúpula do governo.

A implementação do governo eletrônico é gradual e, segundo Barbosa et al (2007) seguem cinco etapas: definição de políticas públicas e estratégias de governo eletrônico; elaboração de projetos de governo eletrônico; implementação de projetos de governo eletrônico; operação e manutenção de projetos de governo eletrônico; monitoramento e avaliação de desempenho do governo eletrônico. O foco desse artigo está na primeira etapa, uma vez que o intuito é identificar e analisar as diretrizes de implantação do governo eletrônico no Brasil.

Como exemplo de diretrizes de governo eletrônico, evidencia-se o *i2010 e - government action plan* (European Union, 2010), estabelecido pela União Europeia e que enfatiza os seguintes aspectos: avançar na inclusão digital; contribuir para um nível elevado de satisfação dos usuários; oferecer e criar serviços relevantes e de impacto para cidadãos e empresas; implementar elementos essenciais para fácil acesso para aos cidadãos europeus; reforçar a participação e a tomada de decisões democráticas.

Quanto aos mecanismos de avaliação, Papadomichelaki e Gregoris Mentzas (2012, p.102), propõem dimensões de avaliação conforme Figura 1.

Figura 1 – Modelo conceitual de qualidade do governo eletrônico.



Fonte: Papadomichelaki e Gregoris Mentzas (2012, p.102)

Compreendidas as etapas de implementação do governo eletrônico, observa-se que, no Brasil, a estrutura organizacional da gestão pública pode ser apontada como o entrave para a implementação de mudanças na gestão pública. Ainda que claramente iniciado um processo de descentralização após o período da ditadura militar (1964-1985), a mudança estrutural é gradual e exige um aprendizado organizacional.

O setor público possui especificidades que demandam adaptação de ferramentas advindas de outros setores. A mensuração de resultados, por exemplo, é algo historicamente recente no setor público, conforme Osborne e Gaebler (1992), que se delineia paralelamente ao conceito de nova gestão pública. Segundo os autores, subjetividade e ideologia regiam as decisões nas instituições públicas.

Com o desenvolvimento das TICs, disponibiliza-se um instrumental que pode ser um facilitador da administração pública, ainda mais necessário em um país com dimensões continentais como o Brasil. As tecnologias impactaram e remodelaram aspectos fundamentais do cotidiano pessoal e organizacional.

A década de 1990 representa um marco da transição de uma administração pública pautada no modelo burocrático para uma administração fundamentada na perspectiva gerencial (Bresser Pereira, 2002). Nesse contexto, ainda que possa ser identificado um início do processo de informatização nas décadas de 1950 e 1960 (Reinhard & Dias, 2005), é no final dos anos 1990 que se situam as discussões iniciais sobre governo eletrônico, fato formalizado em 2000, com a criação de um grupo de trabalho interministerial com o intuito de propor políticas, diretrizes e normas sobre as formas eletrônica de interação em âmbito governamental, por meio de decreto presidencial datado de três de abril de 2000 (Brasil, 2000). A partir desse marco, formulam-se as diretrizes do governo eletrônico no Brasil, foco de estudo desse artigo.

Segundo Souza (2002, p.33),

a criação do GTTI foi inserida dentro da política do Governo, para lançar as bases da criação de uma sociedade digital no Brasil. Suas ações oadunaram-se com as metas do Programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia - MCT. Nesse contexto, o GTTI assumiu o papel de facilitador na busca dos objetivos daquele Programa. O trabalho do GTTI, inicialmente, concentrou esforços em três das sete linhas de ação do Programa Sociedade da Informação do MCT: universalização de serviços, Governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada.

Como uma etapa inicial para compreender o governo eletrônico no Brasil, faz-se necessário identificar e analisar as diretrizes propostas pelo governo.

Método

A pesquisa caracteriza-se como exploratória, de abordagem qualitativa, com delineamento documental. Como documento, foi utilizada a publicação eletrônica oficial sobre governo eletrônico no Brasil (www.governoeletronico.gov.br), de maneira a identificar as diretrizes de governo eletrônico estabelecidas pelo governo.

Ressalta-se que o interesse desse artigo está voltado para a etapa inicial de implantação do governo eletrônico, conforme apontado por Barbosa et al (2007), que consiste na definição de políticas públicas e estratégias de governo eletrônico.

Para tal, foi realizado um diagnóstico do material disponibilizado no portal do governo eletrônico do Brasil, a partir dos parâmetros apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Parâmetros de análise

Dimensão	Descrição	Referência teórica
Concepção conceitual de governo eletrônico	A análise consiste na comparação do conceito de governo eletrônico apresentado pelo sítio oficial brasileiro com os conceitos propostos por World Bank (2014) e Zweers e Planqué (2001)	World Bank (2014) Zweers e Planqué (2001)
Finalidades declaradas e relações	A partir das finalidades declaradas pelo sítio oficial do governo eletrônico, será verificado se estas contemplam todas as relações previstas por Joia e Cavalcante Neto (2004) na implantação de um projeto de governo eletrônico.	Joia e Cavalcante Neto (2004)
Diretrizes e orientações técnicas	Uma das perspectivas do governo eletrônico destacada por Lenk e	Lenk e Traunmullerv (2001)

	Traunmullerv (2001) é a dos processos, com o intuito da melhoria do modus operandi do governo. A análise enfatizará as orientações existentes para aprimoramento dos processos de governo eletrônico nas instâncias governamentais.	
--	---	--

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Enfatiza-se que o objetivo desse artigo não é avaliar os sites ou outros espaços em ambiente digital resultantes do processo de implementação do governo eletrônico, e sim avaliar as diretrizes propostas para o governo eletrônico no Brasil, que se localizam na primeira etapa de implantação do governo eletrônico em um país.

Resultados e discussão

O Brasil disponibiliza as diretrizes do governo eletrônico, propostas pelo Grupo de Trabalho Interministerial em 2000 por meio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000 no sítio <http://www.governoeletronico.gov.br/>

Quanto à dimensão Concepção conceitual de governo eletrônico, é possível identificar o conceito de governo eletrônico divulgado:

O desenvolvimento de programas de Governo Eletrônico tem como princípio a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais (Brasil, 2014).

Em comparação ao conceito do World Bank (2014) apresentado no referencial teórico, observam-se os seguintes aspectos:

- o conceito do governo brasileiro enfatiza o uso das TICs, sem no entanto, detalhar as tecnologias, como é feito na definição do World Bank, que ressalta o uso de dispositivos móveis além da internet;
- o conceito do governo brasileiro enfatiza a prestação de serviços e o foco na eficiência e efetividade, enquanto o conceito do World Bank fala em transformar as relações com cidadãos, empresas e outras instâncias do governo.

O termo democratizar aparece no conceito proposto pelo governo brasileiro, o que condiz com a fase política de redemocratização vivida pelo país nas últimas décadas. O foco nos resultados, destacado pelos termos eficiência e eficácia, converge com a ideia de agregar valor destacada no conceito proposto por Zweers e Planqué (2001), manifestada na intencionalidade explicitada abaixo:

O que se pretende com o Programa de Governo Eletrônico brasileiro é a transformação das relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente (Brasil, 2014).

Ainda que com suas especificidades, o conceito de governo eletrônico converge com as premissas conceituais adotadas como referência para a análise.

A segunda dimensão de análise se refere às finalidades declaradas e relações. São destacadas três frentes de atuação fundamentais no site oficial de governo eletrônico no Brasil: junto ao cidadão; na melhoria da sua própria gestão interna; na integração com parceiros e fornecedores. Tal premissa demanda, conceitualmente, o estabelecimento das relações propostas por Joia e Cavalcante Neto (2004): *business-to-government*, *government-to-business*; *citizen-to-government*; *government-to-citizen*; *government-to-investor*; *investor-to-government*; *government-to-government*. Em sua gênese, portanto, as diretrizes do governo eletrônico no Brasil preveem relações entre os *stakeholders* envolvidos na gestão pública.

A terceira dimensão destacada refere-se às diretrizes e orientações técnicas estabelecidas, de maneira a direcionar a execução dos projetos e processos de implantação do governo eletrônico nas diversas instâncias governamentais.

Quanto aos aspectos normativos e regulatórios, observou-se a existência de treze decretos que regulamentam o governo eletrônico, oito instruções normativas, uma medida provisória, oito portarias, um regimento interno e quinze resoluções que incidem sobre o processo de concepção e implantação do governo eletrônico no Brasil.

Além do Comitê Executivo, instituído em 2000 para tratar da questão do governo eletrônico no Brasil, foram instituídos comitês técnicos em 2003, com

a finalidade de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações em áreas de inclusão digital, gestão de sítios e serviços on-line, uso e a distribuição de software livre, integração de sistemas de informação do Governo Federal, otimização dos recursos de

rede, promoção da gestão do conhecimento na Administração Pública Federal, definição de padrões de interoperabilidade e mecanismos de integração de dados e sistemas nos vários níveis de governo e ampliação da capacidade de negociação do Governo Federal, relacionada à redução de custos das licenças dos sistemas legados, entre outras diretrizes (Brasil, 2014).

Os comitês técnicos se estruturam em: implementação do software livre; inclusão digital; integração de sistemas; sistemas legados e licenças de software; gestão de sítios e serviços on-line; infraestrutura de rede; governo para governo; e gestão de conhecimentos e informação estratégica.

Como suporte aos envolvidos na implementação do governo eletrônico nas distintas instâncias governamentais, foi criado um conjunto de manuais de orientação que dá suporte para gestores e desenvolvedores da administração pública, a saber: manual de acessibilidade; guia de interoperabilidade; manual de acessibilidade para deficientes visuais; manual de orientação para atuação em redes sociais; manual de orientação para atuação em redes sociais; manual de contratação de soluções de tecnologia da informação.

Observa-se que o governo brasileiro criou um aparato conceitual e normativo para dar suporte à implementação do governo eletrônico. Não é identificado, no entanto, um plano com metas e prazos mais específicos que sirvam de referência para a efetivação das ações previstas.

Considerações finais

O objetivo do artigo era analisar as diretrizes de governo eletrônico definidas pelo Estado brasileiro sob as premissas conceituais de governo eletrônico. Após a análise do conteúdo disponibilizado no sítio oficial do governo eletrônico no Brasil, verificou-se que a estrutura criada para implementar e gerir o governo eletrônico contempla os preceitos teóricos e conceituais refletidos nos parâmetros de análise definidos e estabelece diretrizes conceituais e técnicas para a efetivação do governo eletrônico no país. Sabe-se que há uma série de barreiras que ainda impedem o exercício pleno do governo eletrônico no país, no entanto, os marcos legais e conceituais se configuram como fundamentais para a superação dessas barreiras.

Compreendidas a concepção e as diretrizes conceituais do governo eletrônico no Brasil, cabe abrir caminhos para trabalhos futuros que enfatizem na análise dos projetos decorrentes do governo eletrônico no Brasil; que avaliem o estágio de maturidade dos serviços prestados ao cidadão por meios eletrônicos; do cumprimento das diretrizes propostas por parte dos governos municipais e estaduais; da relação entre o governo eletrônico no Brasil e uma possível e-democracia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brasil (2001) *Estatuto da cidade*. Lei n. 10.257, de 10 de julho de 2001. Acesso em 07 mar. 2014. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10257.htm>

Brasil (2011) *Lei de Acesso à Informação* - Lei nº 12.527/11. 18 nov. 2011.

Acesso em: 21 out. 2012. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

Brasil (2014) *Governo Eletrônico*. Acesso em 01 de Fevereiro de 2014. Disponível

em <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>

Brasil (2000) *Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000*. Acesso em: 06 mar.

2014. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/estrutura-governo-eletronico>>.

Bresser Pereira, L. C. (2002) Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto... *Revista do Serviço Público*. 53 (1). Acesso em 25 fev. 2014. Disponível em:

<http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2020>

Castells, M. (1999) *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Di Felice, M. (2008) *Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social*. São Caetano do Sul: Difusão.

Diniz, E. H. et al. (2009) O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista Administração Pública*

- RAP*. Rio de Janeiro, 43 (1), 23-48. Acesso em: 24 fev.2014. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>>
- Duarte, F.; Quandt, C.; Souza, Q. (2008). *O tempo das redes*. São Paulo: Perspectiva.
- European Union (2010), *i2010 eGovernment Action Plan*. Acesso em: 07 mar. 2014. Disponível em:
<http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226j_en.htm>
- Gomes, M. (2011) Participação pública on line: questões e hipóteses de trabalho. Maia, R.C.M., Gomes, W., & Marques, F.P.J.A. (orgs.) *Internet e participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina.
- Joia, L. A., Cavalcante Neto, A. A. (2004) Fatores críticos de sucesso na construção de processos government to government. Salvador. *Organizações e Sociedade*. 1 (29).
- Lenk, K., & Traunmuller, R. (2001) Broadening the Concept of Electronic Government, *In: Prins, J. E. J. Designing E-Government*. [S. I.]: Kluwer Law International, p. 63-74.
- Mateus, J. C.(2008) O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia. *Revista de Estudos Politécnicos*. 6 (9). Acesso em: 24 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02>>

Nações Unidas (2002) *Benchmarking E-Government: a global perspective*. Nova York: United Nations – Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration.

Norris, D.; Reddick, C. (2013) E-Democracy at the American Grassroots. *Information Polity* 18(3). 201-216.

Osborne, D.; Gaebler, T. (1992) *Reinventing government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York: Plume.

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012) e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly* 29, 98–109. Acesso em: 24 fev.2014. Disponível em: <<http://imu.ntua.gr/sites/default/files/biblio/Papers/e-govqual-a-multiple-item-scale-for-assessing-e-government-service-quality.pdf>>

Pinto-Coelho, M. Z. P., & Neves, J.P. (2007) *E-participation in Portuguese local governments: an exploratory research about emerging networks*. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. Acesso em: 07 mar. 2014. Disponível em: http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7005/1/CoelhoNeves_2007_EParticipation.pdf.

Rezende, F. da C. (2004) Tendências da gestão pública nos países da OCDE. *Programa Avançado em Gestão Pública Contemporânea*, (pp. 1–12).

Ruediger, M. A.(2002) Governo eletrônico ou governança eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de

acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado. In: *Concurso de ensayos y monografias del clad sobre reforma del estado y modernización de la administracion pública*, 21. 2002, Caracas. Anais. Caracas.

Schramm, W.(1970) *Comunicação de massa e desenvolvimento*. Rio de Janeiro: Bloch.

Sen, A. (2000) *Desenvolvimento como liberdade*. São Paulo: Companhia das Letras.

Souza, C., & Carvalho, I.M.M. de (1999) Reformas do Estado, descentralização e desigualdades. *Lua Nova*, 187–212.

Souza, M. C. L. de (2002) *Política de Tecnologia da Informação no Brasil – Caminho para o século XXI*. Brasília: NTC.

United Nations (2012) *E-Government Survey 2012*. E-Government for the People.

Acesso em: 11 fev. 2014. Disponível em:

<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>>

World Bank (2014). *E-government*. Acesso em: 07 mar 2014. Disponível em:

<<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html>>



Zweers, K., & Planque, K. (2001) Electronic Government. From a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach. *In*: Prins, J. E. J. (ed.). *Designing E- Government*. [S. l.]: Kluwer Law International, p. 92.