

PARTICIPAÇÃO POPULAR VIA INTERNET: O PRÓXIMO PASSO DO GOVERNO ELETRÔNICO?

Thiago Paulo Silva de Oliveira¹

RESUMO. O chamado governo eletrônico acompanha o desenvolvimento de novas tecnologias, antes representadas por ferramentas estanques que possibilitavam apenas uma via de comunicação. Este artigo pretende fazer uma visita aos conceitos de governo eletrônico, sua classificação e expansão, que resulta no uso da internet para promoção da participação, onde o autor aborda as principais vantagens e limitantes da chamada democracia eletrônica.

PALABRAS CLAVE. Governo Eletrônico, Internet, WEB 2.0, Democracia Eletrônica

ABSTRACT. The so-called electronic government monitors the development of new technologies, first represented by tools that allowed only a tight line of communication. This article intends to make a visit to the concepts of electronic government, its grading and expansion, which results in the use of Internet in

1 Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina, Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência e Sistemas – i3G, Rua Lauro Linhares, 728 sala 105, Trindade, CEP 88036-002 - Florianópolis/SC, Brasil. thiago.paulo@i3g.org.br

order to promote participation where the author discusses the main advantages and limiting of the so-called electronic democracy.

KEYWORDS. Electronic Government, Internet, WEB 2.0, Electronic Democracy.

1 Introdução

A utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC s) nos diversos segmentos da sociedade é uma realidade bastante evidente. A evolução das TIC s auxilia no próprio avanço da sociedade, estimulando novas formas de relacionamento entre os atores sociais.

Em especial, com relação ao Estado, segundo Pacheco et. all (2007, 71) “a sociedade tem demandado que o acesso a serviços e informações públicas seja cada vez mais facilitado, integrado, racional e menos oneroso...”.

Neste contexto, e em razão da configuração de uma sociedade do conhecimento (Castells, 1999), a TIC, em especial a internet, é vista como alternativa ao atual modelo de comunicação entre o cidadão e o governo, permitindo maior rapidez para a crescente necessidade de comunicação entre o cidadão e seus representantes.

Segundo a UNPAN (2008, 71) “*a philosophy of citizen-centric governance and service that emphasizes better outcomes and performance over process; and secondly, the emergence of the Internet and new digital technologies that underpin electronic government (e-government) and widen opportunities for electronic service delivery.*”

A internet e os serviços online se configuram como uma importante alternativa, pois eles oferecem um ambiente onde cidadãos e gestores públicos têm a oportunidade de dialogar sem a presença de outros agentes envolvidos no processo, auxiliando em questões que dependam diretamente, ou indiretamente, da participação do cidadão (Märker, 2000, pág. 10).

Este artigo pretende abordar a evolução do governo eletrônico em sua nova forma, onde não basta apenas ofertar serviços online ao

cidadão, é preciso criar ambientes capazes de intermediar o contato entre o governo e o cidadão, facilitando a interação e permitindo maior participação social na decisão política. O artigo aborda o conceito e a classificação de governo eletrônico, o uso da internet como instrumento de participação popular, os limitantes e vantagens da democracia eletrônica e as considerações finais.

2 Classificação de Governo Eletrônico

O conceito de governo eletrônico está relacionado com as estratégias e diretrizes, dos governos, relacionadas ao uso de TIC's para promoção da modernização administrativa e melhor atendimento das demandas dos cidadãos.

Segundo Hoeschl (2002), o governo eletrônico materializa uma relação direta entre duas grandes áreas, a social aplicada – representada pela Administração, Contabilidade, Direito e Economia, e a tecnologia – representada pelas Engenharia e a Computação. Ainda segundo o autor, o termo eletrônico não pode se limitar apenas ao contexto online, ele precisa ser associado a softwares inteligentes, simuladores e hardwares que permitam o cidadão ter acesso permanente aos serviços e informações governamentais.

Na visão de Dorris (2000, p.3) e Fountain (2001, p.4), o governo eletrônico é caracterizado pelo uso das TICs para disponibilizar serviços e informações para a sociedade durante sete dias por semana, vinte e quatro horas por dia e trezentos e sessenta e cinco dias por ano, de qualquer lugar e a qualquer momento. É um canal de comunicação de mão dupla, pois o governo também recebe informações da sociedade, o que auxilia no processo de fortalecimento da democracia.

Já, para a UNPAN (2008, pág. 14), o governo eletrônico está associado ao processo de transformação do governo pelo uso de TIC, promovendo maior eficiência e menor custo às atividades burocráticas, além de facilitar a comunicação entre as autoridades dos diferentes níveis de governo com a sociedade.

Alguns autores (Holmes, 2001 – apud Pacheco et all; Belanger e Hiller, 2006) classificam as iniciativas de governo eletrônico de acordo com seus níveis de complexidade e prestação de serviços a sociedade, além da interatividade com o cidadão.

Para Holmes, (2001, pág. 23-24 apud Pacheco et all) as iniciativas de governo eletrônico se dividem em 5 níveis, de acordo com o nível de agregação de serviços ao cidadão. O primeiro nível é composto por um portal informativo. O segundo nível por um portal informativo que ofereça transações online. O terceiro nível é composto por um portal de serviços compartilhado entre diversos departamentos, onde seja necessária apenas uma identificação de acesso a todos os serviços.

O quarto nível corresponde ao “portal que coleta a informação necessária para uma transação de todas as fontes governamentais disponíveis” (Pacheco et all, pág. 74). Por fim, o quinto nível, que corresponde ao portal que permite ao cidadão o acesso a todos os serviços do governo, de acordo com seu interesse. Todas as informações disponíveis sobre determinado tema estariam à disposição do cidadão neste portal.

Como visto, os níveis de governo eletrônico, para Holmes, estão relacionados à infra-estrutura tecnológica de serviços ao cidadão, centralizando os serviços ofertados pelo governo em apenas um portal.

Já, Belanger e Hiller (2006, pág. 52) classificam as iniciativas de governo eletrônico de acordo com o nível de interatividade entre o governo e a sociedade:

1. Informação: O primeiro nível é o exemplo mais simples de governo eletrônico, onde há divulgação de informações do governo para a sociedade. O maior desafio desses portais se resume a divulgação da informação precisa e oportuna.
2. Comunicação de duas vias: Neste nível, há uma comunicação entre o governo e os cidadãos por meio de um portal, onde os cidadãos protocolam pedidos e solicitam mudanças. Normalmente, neste nível, essa comunicação acontece via email. Os portais

disponibilizam formulários para o preenchimento, que é enviada via correio eletrônico ao responsável.

3. *Transação*: Neste nível, os governos disponibilizam portais que possibilitem a interação e a oferta de transações online, essas transações são uma alternativa aos serviços executados pelos funcionários públicos. Segundo os autores, atualmente este é o nível mais oferecido pelos governos. Os autores citam a renovação de licenças, pagando de impostos e consulta a processos.

4. *Integração*: Neste nível, todos os serviços públicos são integrados em um único portal, que centralizará os serviços dos departamentos. O maior obstáculo para avançar a este nível é a falta de interoperabilidade entre os sistemas e os sistemas de back-office. Para os autores, atingir este nível é fundamental para reduzir os custos do governo, pois muitos serviços ainda são oferecidos apenas por meio físico, aumentando os custos e reduzindo o bem estar do cidadão.

5. *Participação Política*: Por fim, o quinto e último nível, que além de permitir o amplo acesso as informações e serviços do governo ao cidadão, ainda possibilita a utilização de sistemas online para votação, registros ou comentários sobre o governo. Segundo os autores, o futuro do governo eletrônico está atrelado à possibilidade de votação online. Poucos são os sites que fornecem este nível de governo eletrônico. O principal entrave deste nível corresponde ao cuidado com a autenticação e segurança.

Nota-se uma sutil, porem importante, diferença entre os autores. Enquanto que Holmes concentra sua classificação nos níveis tecnológicos da prestação de serviços, Belanger utiliza a tecnologia a serviço da interação com o cidadão para classificar os seus níveis de governo eletrônico. Há possibilidade de a diferença ser decorrente das tecnologias existentes na época, já que Holmes publicou seu estudo em 2001, enquanto que Belanger publicou em 2006, dois anos após a realização da primeira conferência sobre da web 2.0, que surge com o conceito de interatividade e criação de comunidades virtuais.

É certo que os governos estão iniciando um processo de ruptura com o conceito de governo eletrônico estritamente relacionado a ferramentas estanques que não permitem maior aproximação com o cidadão. O Estado está propenso a acompanhar essa interação tal como já acontece no setor privado (UNPAN, 2008).

É certo também que a convergência das novas tecnologias, que podem ser utilizadas pelo governo eletrônico, proporciona uma nova forma de interação na sociedade, sendo um movimento definitivo e irreversível na vida do homem, proporcionando um rápido meio de comunicação, muitas vezes imediato e direto entre os gestores e os cidadãos (Roveroni, 2007).

A partir deste contexto, expande-se o conceito de governo eletrônico para outros novos conceitos que surgem com a utilização de tecnologias para proporcionar maior participação da população nas atividades e decisões do governo.

3 Internet e Participação Popular

A Internet teve papel fundamental no processo de globalização por permitir a integração de informações, a baixo custo, de forma quase instantânea ao redor do mundo. Porém, ela ainda não é utilizada como suporte à crescente necessidade de comunicação entre o cidadão e seus representantes, muito embora ela ofereça um ambiente onde cidadãos e gestores públicos têm a oportunidade de diálogo direto, sem a presença de outros agentes, viabilizando questões que dependam apenas direta, ou indiretamente, da participação do cidadão (Märker, 2000, pág. 10).

Para Bräuer (2005) o uso da Internet permite a criação de parcerias entre os políticos e os cidadãos, ajudando na promoção da democracia e na transparência das ações públicas. Von Korff (1999, pág. 206) ressalta a importância da tecnologia para a democracia, pois segundo ele a qualidade da democracia local depende de uma infra-estrutura e do funcionamento equitativo das tecnologias de informação e comunicação.

Segundo Magagnin (2008, pág. 29), “a utilização da internet no processo de planejamento possibilita também que um número maior de usuários possa discutir os problemas urbanos juntamente com os técnicos e decisores, desde que haja divulgação na mídia local. Embora este processo de participação popular já esteja ocorrendo em muitas cidades do mundo inteiro, o principal problema da participação, seja ela na forma tradicional (presencial) ou não, refere-se em geral ao pequeno número de pessoas interessadas em discutir os problemas da cidade. Algumas pesquisas apontam que a baixa taxa de participação popular nestas reuniões é decorrente do local e horário, uma vez que muitos dos participantes são trabalhadores do comércio e indústria, portanto presos a horários de trabalho fixos e rígidos. A internet pode, de certa forma, minorar este problema.”

De acordo com estudo realizado pela OCDE (2003, pág. 23), “The potential impact of new information and communication technologies (ITCs) on efforts to enhance citizen engagement in the policy process is now widely recognised.”

O número cada vez maior de usuários conectados a rede mundial de computadores, associado à maior oferta, e menor custo, de serviços de TICs, em uma sociedade onde o conhecimento se configura como principal fator de produção, ajudam na promoção de debates entre os que defendem o uso e o não uso da internet em processos de participação. A limitação do atual sistema democrático em expandir a participação popular na tomada de decisão está no centro do debate.

Segundo Garcia e Hoeschl (2003), o uso de tecnologias em prol da interação entre o cidadão e seus representantes, que se configura uma nova forma de governo na sociedade da informação, “traz consigo uma nova forma de pensar a participação popular na gestão da coisa pública, um regime democrático emergente, genuíno, divergente de todas as previsões anteriormente feitas sobre o futuro da democracia.”

Com base nos estudos de Heitich (2002), Oliveira (2008) conclui que “a utilização da rede mundial de computadores pode auxiliar no processo de disseminação da informação e discussão de questões que

podem reforçar a participação política. Desta forma, o uso de tecnologias da informação e comunicação pelos cidadãos permite a criação de espaços e oportunidades para debates políticos abertos.”

É inegável que a internet permite o fácil acesso e disseminação da informação, sendo seu principal diferencial. Qualquer cidadão residente em um Estado democrático de direito tem a possibilidade de elaborar discursos e propostas, ou simplesmente ter acesso a projetos e idéias de outros cidadãos presentes na rede mundial de computadores, sendo que as informações estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana. Segundo Kimball (2000) a web é fácil de ser utilizada, pois qualquer pessoa pode pressionar botões e preencher pequenos formulários.

3.1 Democracia Eletrônica

Muitos autores tratam a democracia eletrônica como uma forma utópica de reinstalar a democracia ateniense, porém é mais prudente utilizar o conceito de democracia eletrônica como uma forma de reduzir a distância entre o cidadão e a decisão política, e não como uma forma de decisão direta pelo cidadão, que é tratada por muitos autores como e-voto (Mambrey, 2004; Macintosh, 2002).

Participação Eletrônica (e-Participação) é outro conceito que se confunde com Democracia Eletrônica. Para Rasmussen et all. (2006), o conceito de participação eletrônica está associado à parceria entre o governo e o cidadão na busca por informações e no processo de decisão.

Moody (2007) complementa ao afirmar a participação eletrônica corresponde à criação de canais de comunicação mais eficiente entre o cidadão e o gestor público, com o intuito de aumentar a democracia quando as pessoas tiverem autorização para votar.

A participação eletrônica deve ser vista como o uso potencial de ferramentas de comunicação para transformar as relações entre os cidadãos e os governantes para construir com a evolução do modelo clássico de democracia (Ekelin, 2006).

A UNPAN (2008, pág. 18) define o processo de participação eletrônica em três níveis:

- e-Informações: O governo oferece um portal de informações contendo as diretrizes das políticas públicas, programas, ações, leis, orçamento fiscal e outras informações de interesse público. Essas informações são disseminadas entre os cidadãos através do portal e de outras ferramentas, tais como: redes de relacionamento, blogs, fóruns na web, grupos de notícias e listas de email.
- e-Consulta: O governo oferece um portal com ferramentas que possibilitam a consulta eletrônica, permitindo definir agendas de debate. O governo também garante que a comunicação direta entre o cidadão e os gestores, além de arquivar todos os documentos para servir de feedback aos cidadãos.
- e-Tomada de Decisão: O governo abre um canal de comunicação direto com o cidadão, que tem a possibilidade de debater e tomar decisões em conjunto, onde o governo trás o cidadão para dentro da esfera da decisão. O governo também deve fornecer feedback aos cidadãos, após decidir com base nos debates realizados.

Um simples conceito de democracia traz a idéia de um Estado que assegura aos seus cidadãos o efetivo exercício dos seus direitos civis e políticos, bem como os direitos econômicos, sociais e culturais, que são indispensáveis para proclamação daqueles direitos (MENDES, 2008). Pode-se complementar com a idéia de conjunto de regras que estabelecem os procedimentos que devem ser adotados para a tomada de decisão, bem como seus responsáveis.

O ideal democrático é próprio da natureza humana, sendo difícil imaginar um futuro longe desses ideais. Desde a Grécia antiga, nas “polis”, discute-se formas de governar em parceria com a sociedade (Garcia e Hoeschl, 2003). Desta forma, a democracia pode ser vista como um regime onde o poder é exercido por muitos, sendo que a vontade geral é convertida em decisão política.

O processo de participação popular via internet já pode ser considerado como parte do presente e o futuro do sistema

democrático no mundo, sendo hoje apenas uma opção ao atual processo democrático, e não um substituto, pois o serviço de internet ainda não está disponível em 100% dos lares no mundo.

Para Lan (2005, pág 57), a democracia eletrônica é a expansão do governo eletrônico, sendo que este é um meio para se atingir aquela, que é definida como uma nova forma de democracia onde o uso das TIC's promoverá a capacitação dos cidadãos e sua participação na elaboração, debate e votação de propostas a fim de acelerar um processo que levará a uma inédita sociedade democrática.

Boyd (2007, pág. 401) trata a democracia eletrônica como o processo de “democratization of democracy” onde o uso de tecnologias é essencial para promoção da participação do cidadão na vida política.

Segundo Maciel (2008, pág 16), democracia eletrônica pode ser definida como “o uso de TIC's e de Comunicação Mediada por Computador (CMC) para intensificar a participação ativa dos cidadãos e dar suporte à colaboração entre os diversos atores, tais como cidadãos, governos, sociedade civil, entre outros, na elaboração de políticas públicas.”

Desta forma, a democracia eletrônica deve ser vista como o uso de tecnologias de comunicação e informação em prol do maior relacionamento entre o cidadão e o gestor público, visando participação nos processos deliberativos e decisórios que interfiram diretamente no seu cotidiano.

3.1.1 *Vantagens*

Uma das principais vantagens do uso da internet para promoção da democracia está associada à dinamicidade dos sistemas online, que permitem a rápida atualização de informações, sejam elas textuais ou audiovisuais, e maior facilidade na interação e debate entre os cidadãos (Oliveira, 2008). Segundo Magagnin (2008, pág 30), “as experiências analisadas na literatura confirmam que a implementação do processo de participação popular utilizando a internet tem levado ao crescimento do número de participantes envolvidos em processos de tomada de decisão local [...] no caso brasileiro pode-se verificar

apenas a disponibilização de e-mail como forma de participação pública junto aos órgãos municipais com recursos da informática.”

A Internet também oferece oportunidades de comunicação interativa através de e-mails, chats e sites de relacionamento, onde os cidadãos podem se posicionar diante de questões da vida em sociedade, além de auxiliar na identificação de cidadãos que compartilhem da mesma idéia. No Brasil, em especial, conforme demonstra pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), há uma grande vantagem pelo fato de grande parte dos usuários de internet utilizar a internet para enviar e receber email e participar de sites de relacionamento.

Segundo Boyd (2007, pág 402), o uso de tecnologias no processo democrático pode “making democracy less free (from interference), less equal, less secret, less directly immediate and timely could also be democratic by improving “public discussion and exchange of information, views, and analyses”.

Para Hansen e Reinau (2006, pág. 80), a democracia eletrônica permite maior eficiência na tomada de decisão, pois a ampliação dos debates eleva o índice de aceitação das decisões, facilitando sua execução por estarem de acordo com a demanda da sociedade.

Di Maria e Rizzo (2006, pág. 88), conclui que a democracia eletrônica garante a melhor distribuição dos recursos na sociedade, melhora a transparência nos processos de decisão, além do gestor público ter acesso ao conhecimento e fontes de informação do cidadão, que são só acessados através do diálogo entre esses agentes.

A construção de um ambiente de confiança, a divisão de responsabilidades pela tomada de decisões e uma política de melhor qualidade são os principais pontos citados por Macintosh e Smitih (2002, pág. 258). Segundo os autores, a melhoria na tomada de decisão é decorrente dos seguintes fatores:

1. Aumento no número de cidadãos consultados;
2. Permitir a participação através de uma série de tecnologias para atender as diversas técnicas e habilidades comunicativas dos cidadãos;

3. Fornecer informações relevantes em formato acessível e mais compreensível para o cidadão para permitir a consulta mais informal;
4. Interagir com um público para permitir a consulta mais profunda e apoio deliberativo, onde o conteúdo dos debates é analisado;
5. Analisar as contribuições para apoiar os decisores políticos e para melhorar a política;
6. Fornecer informações e feedback aos cidadãos para garantir a abertura e a transparência no processo de decisão política.

Segundo os autores, todos esses processos poderiam ser executados em formatos físicos, mas isso tornaria o processo muito custoso e inviabilizaria a melhor análise das informações para apoiar o decisor.

Segundo Maciel (2008, pág. 17) “a e-Democracia traz benefícios tanto para o cidadão quanto para o governo. O cidadão pode assumir um papel mais ativo frente à sociedade, exercendo seu poder de opinião e até de voto de uma forma ágil e fácil. Sendo assim, a revolução digital supõe mais poder para o povo. Para o governo, que não pode governar virando as costas para a sociedade digital, a e-Democracia permite ganhos na administração, transparência e um maior controle da sociedade por meio de dados centralizados na Internet.”

Rasmussen et. All (2006) e Pankwska (2007) abordam a possibilidade de um ambiente colaborativo em rede como vantagem da democracia eletrônica, pois permite solucionar problemas com maior facilidade através de estratégias colaborativas, uma vez que algum cidadão possa ter algum problema já enfrentado e solucionando por outro. Da mesma forma, os autores citam a questão das identidades locais, tal como social, cultural e econômico, que permitem uma análise mais ampla com a participação dos cidadãos pela internet.

Os gestores devem reforçar a capacidade do governo para solicitar, receber e incorporar feedback aos cidadãos. Segundo a UNPAN (2008), as ações políticas podem ser mais bem adaptadas para atender as necessidades e prioridades dos cidadãos quando a

democracia eletrônica permite que os cidadãos incorporem os seus pontos de vista, expectativas e preocupações nos projetos políticos. Este processo também permite construir um ambiente de maior confiança entre os cidadãos e os seus governos.

Jones (2000) lembra que a democracia eletrônica permite ao cidadão votar de qualquer lugar, em qualquer momento, pois seu voto não precisa ser depositado ou computado em alguma seção ou delegacia eleitoral.

A distância entre o cidadão e seu representante pode levar a apatia do cidadão nos processos democráticos e conseqüente enfraquecimento do sistema, que demandaria soluções para a perpetuação do sistema, o que legitima a opinião daqueles que defendem o uso da internet (Hettich, 2002). Ainda segundo o autor, a internet permite ampliar o sistema democrático em razão da facilidade, disponibilidade e rapidez na comunicação, reforçando a atividade política de milhões de cidadãos. Sendo, portanto, um ponto positivo para a perpetuação do sistema.

A democracia eletrônica também auxilia na redução de custos para consulta pública, uma vez que não se faz necessário montar complexas infra-estruturas de votação, permitindo maior frequência de consultas públicas, e não apenas de quatro em quatro anos, como acontece atualmente no Brasil.

3.1.2 Limitantes

Não há um consenso sobre possibilidade de a democracia eletrônica vir a substituir a atual democracia. Alguns defensores do não uso da internet nos processos democráticos citam o anonimato dos usuários, que podem disseminar algum tipo informação leviana, ou prejudicial, a complexidade em descobrir os responsáveis por esses crimes; a grande quantidade de informações disponibilizada sem uma estrutura pré-definida, dificultando recuperação de informações relevantes e a falta de regras de segurança que facilitam manipulação de documentos como algumas de vantagens inerentes ao uso da democracia eletrônica.

Maciel (2008, pág. 13) cita “a ausência de acesso participativo e engajamento permanente dos cidadãos para fins democráticos na Web, seja pelo despreparo por parte de governantes e cidadãos no uso desse recurso de comunicação ou mesmo pela falta de ambientes propícios para tal exercício de cidadania.”

O custo de implementação também pode se configurar como um limitante, pois o desenvolvimento de uma ferramenta para dar suporte ao processo de participação popular pode ser elevado, se comparado as reuniões presenciais, além da dificuldade que o poder público tem em quantificar os ganhos com o uso dessa ferramenta.

Além desses fatores, a OCDE (2003, pág 84), em seu documento *Promise and Problems of e-Democracy: Challenges Of Online Citizen Engagement* expõe 5 fatores limitantes para o desenvolvimento da democracia eletrônica.

O primeiro fator corresponde aos problemas de escala, onde a participação de poucos cidadãos não resultará em representação suficiente na tomada de decisão. O documento sugere estimular os jovens a participar do processo, visando garantir sua participação no futuro. MACIEL (2008), fala no uso da comunicação estratégica e do marketing para criar uma massa crítica de usuários, pois não basta criar uma ferramenta de consulta, é preciso criar estratégias para o processo deliberativo.

O segundo fator, denominado capacitação e construção da cidadania, faz menção a necessidade de capacitar a população para tornar viáveis seus comentários e projetos, o documento destaca a Educação a Distância como alternativa para sanar esse limitante.

A Garantia de Coerência das Informações corresponde ao terceiro limitante, pois segundo o documento, não basta estimular a participação, é preciso que as informações possam ser explicitadas. A gestão do conhecimento e o uso de vocabulário controlado podem auxiliar na resolução deste problema.

A avaliação periódica do processo corresponde ao quarto fator, visando construir indicadores que forneçam informações sobre a eficiência na utilização de tecnologia para aumento da participação popular.

Por fim, o quinto limitante, que corresponde a garantia de continuidade do processo, segundo a OCDE (2003, pág 90) “If governments put in place online initiatives to engage citizens, but continue with their old practices of policy-making they will risk generating widespread disillusionment.”

4 Conclusão

O uso da tecnologia da informação e comunicação na administração pública vem gradativamente se concretizando como ações voltadas ao futuro. A incorporação destas tecnologias na prestação de serviços ao cidadão mostra a intenção de conduzir os processos e atos administrativos de forma democrática e transparente, garantindo o exercício da cidadania.

Avaliando ações de e-gov pulverizadas nas três esferas de governo, é possível afirmar que, mesmo a passos tímidos e lentos, o governo eletrônico tem fornecido subsídios para o uma ampliação das práticas democráticas necessárias à modernização das organizações públicas e a transparência nas ações. Aliado a este fato, processos de descentralização administrativa seguem também a passos tímidos, não sendo ainda representativos nos resultados que dizem respeito ao cidadão e ao exercício da cidadania.

A utilização de uma ferramenta que venha a garantir a interação do cidadão com o poder público é uma forma de garantir, além do controle das ações e transparência, o atendimento às suas necessidades reais. Esta forma de aplicação de governo eletrônico concretiza a democratização do poder público e por conseqüência, o exercício da cidadania.

Novas tecnologias estão surgindo, e com elas novos conceitos relacionados à utilização das mesmas. Como visto, ainda há algumas barreiras tecnológicas para o melhor aperfeiçoamento da participação do cidadão pela internet, e por essa razão o conceito de democracia eletrônico está sendo construindo, pois a inserção de

novas tecnologias e metodologias deslumbrar novas possibilidades de aplicação. Da mesma forma como acontecerá com o governo eletrônico, antes visto apenas como uma forma de ofertar serviços e informações ao cidadão.

Desta forma, conclui-se que a democracia eletrônica não pode ser vista como uma substituta do atual sistema, haja vista a grande quantidade de cidadãos que não possuem computador ou acesso a internet. Porém, ela é uma ótima alternativa àqueles que, por algum motivo, não podem participar dos processos democráticos que exigem a presença do cidadão. O conceito de democracia eletrônica não se refere a mudança abrupta do atual processo, ela é, na verdade, um complemento e reforço ao atual processo pelo uso das TIC s. É uma alternativa ao modelo em vigência.

5 Referências

- BELANGER, F.; HILLER, J. S. A framework for e-government: privacy implications. *Business Process Management Journal*, v. 12, n. 1, p. 48-60, 2006.
- BOYD, Ovid Pacific. What Are the Future Possibilities of eDemocracy? A Discussion Paper: EGOV 2007, LNCS 4656, pp. 401-411, 2007.
- BRÄUER, Marco von; BIEWENDT Thomas. Elektronische Bürgerbeteiligung in deutschen Großstädten 2005 - Zweites Website-Ranking der Initiative eParticipation. Disponível em <www.initiative-eparticipation.de/studie_eparticipation.pdf> Acessado em 11 de março de 2008.
- CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006. 698p. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; 1) ISBN 8521903294.
- CGI. Comitê Gestor da Internet no Brasil. TIC Domicílios e Usuários 2007. Disponível em: <<http://www.cgi.br/>. 2008>.
- DI MARIA, Eleonora; RIZZO, Luca Simone. E-Democracy: The Participation of Citizens and New Forms of the Decision-Making Process; On Line Citizenship. Springer US, 2006

- DORRIS, Ann. Intergovernmental Solutions Newsletter. US Government, General Services Administration. Washington, DC. N° 8, 2000. 21p.
- EKELIN, A (2006) To be or not to be active: Exploring practices of eParticipation. Accepted fullresearch paper for presentation at the DEXA/EGOV06 conference in Krakow, Poland, September 2006.
- FOUNTAIN, Jane E. Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. New York: The Brookings Institution, 2001.
- GARCIA, Thais Helena Bigliuzzi; POMAR, Claudia Diaz; HOESCHL, H. C.; BARCELLOS, Vania. A democracia na era do governo eletrônico. In: II Simposio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética - Ciberética, 2003, Florianópolis. Anais do II Ciberética, 2003. v. 1. p. 1-16.
- HANSEN, H.S., REINAU, K.H.: The Citizens in E-Participation. Lecture Notes in Computer. Science, Vol. 4084. Springer-Verlag, Berlin Heidelberg New York
- HETTICH, Joachim. Chancen und Grenzen internetgestützter Verfahren der Bürgerbeteiligung im Rahmen der Lokalen Agenda 21. Disponível em <[http:// www.e-participation.de/](http://www.e-participation.de/)> Acessado em 19 de dezembro de 2007
- HOESCHL, Hugo César. Pesquisa Jurídica na Internet. Florianópolis: UNISUL, 2002. Material Didático.
- HOLMES, D. EGov: eBusiness strategies for government. Londres: Nicholas Brealey Publishing, 2001. Reimpressão.
- JONES, Bill California Internet Voting Task Force, A Report on the Feasibility of Internet Voting, Jan., 2000
- KIMBALL, Ralph; MERZ, Richard. Data Webhouse: Construindo o Data Warehouse para a Web. Rio de Janeiro, Campus, 2000
- LAN, Ling. Enhancing e-Democracy Via Fiscal Transparency: A Discussion Based on China's Experience. In Lecture Notes in Computer Science Publisher Springer; Berlin / Heidelberg. Pág. 57/69
- MACIEL, Cristiano. Um Método Para Mensurar O Grau De Maturidade Na Tomada De Decisão Edemocrática. Tese

- apresentada como requisito para obtenção do grau de Doutor em Computação, no programa de Pós-Graduação em Computação da Universidade Federal Fluminense, 2008.
- MACINTOSH, A. and SMITH, E. (2002); 'Citizen Participation in Public Affairs'; Proceedings of DEXA 2002, the 1st International Conference on Electronic Government - EGOV 2002; France, September 2002.
- MAGAGNIN, Renata Cardoso. Um Sistema de Suporte à Decisão na internet para o planejamento da Mobilidade Urbana ; orientador Antônio Néelson Rodrigues da Silva. São Carlos, 2008. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil: Transportes - Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo.
- MAMBREY, P. Networked ICT to foster e-democracy; in: R. Traunmuller (Ed); Electronic Government, Third International Conference, EGOV 2004, Spain, 2004 Proceedings. Springer (Lecture Notes in Computer Science; Vol. 2739)
- MÄRKER, Oliver (2000): Internet-basierte Bürgerbeteiligung in der Stadt- und Regionalplanung. In: Streitkultur. Magazin für Politik und Kultur in Europa, H.1 (Bürgerbeteiligung - Herausforderung für die kommunale Demokratie), S. 9-11, Bonn.
- MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. Curso de Direito Constitucional. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 149
- MOODY, R. (2007) Assessing the role of GIS in E-government: A Tale of E-participation in Two Cities. In WIMMER, M., SCHOLL, H. & GRONLAND, A. (Eds.) EGOV 2007. Berlin, Springer
- OECD. Promise and problems of e-democracy : challenges of online citizen engagement. English; Paris. 2003. Disponível em: <<http://www.oecd.org>>.
- OLIVEIRA, Thiago Paulo Silva de; HOESCHL, Hugo Cesar; SEABRA, Fernando. Portais Municipais e Tecnologias de Inteligência de Negócios para exercício da e-Cidadania e elaboração do Planejamento Público Municipal: Um estudo exploratório. In: 37 Jaiio - Simposio sobre la Sociedad de la Información, 2008, Santa Fé. Anales da 37 Jaiio. Buenos Aires: Sadio, 2008.

- PACHECO, R. C. S.; KERN, Vinicius Medina; STEIL, Andrea Valéria. Aplicação de arquitetura conceitual em plataformas e-gov: da gestão da informação pública à construção da sociedade do conhecimento. *Revista Ponto de Acesso (RPA)*, v. 1, p. 71-87, 2007. L
- PANKOWSKA, Malgorzata: *Virtual Organizations For Municipalities. Virtual Enterprises and Collaborative Networks 2007*: 619-626
- RASMUSSEN, L., DAVENPORT, E. and HORTON, K. (2006). *Initiating [E-]Participation Through a Knowledge Working Network.. In , Proceedings of International Conference on eGovernment and eBusiness (i3e; IFIP - TC6). Finland: Turku.*
- ROVERONI, A. J. *CIBERCIDADANIA: Modelos para Discussão em Espaços Públicos Digitais Não-Estatais. In: IV CONeGOV - Conferência Sul-Americana e C&T aplicada ao Governo Eletrônico, 2007, Palmas/TO. Anais da IV Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico - CONeGOV. Florianópolis: Editora Digital Ijuris, 2007.*
- UNPAN. *United Nations E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance. Release Date: April, 2008. ISBN 13: 9789211231748.*
- VON KORFF, Fritz (1999): *Kommunale Demokratie und Internet. In: Kamps, Klaus: Elektronische Demokratie, Perspektiven politischer Partizipation, Wiesbaden. Tapper, Computer Law (Longman: London 1989).*

