

## **A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais**

**JOSÉ MARIA JARDIM\***  
**josemariajardim@globo.com**

Políticas de informação governamental têm sido implementadas em diversos países sob a noção de governo eletrônico, ainda pouco estruturada do ponto de vista teórico. No Brasil, a Administração Federal tem desenvolvido diversas ações desde 2000. Limitações de ordem sócio-econômica e tecnológica dificultam o acesso da maioria da população. Outro obstáculo ao Governo Eletrônico é a deficiência na gestão das informações governamentais. Após quatro anos de implantação, o impacto do Governo Eletrônico revela-se maior na gestão interna da Administração Federal do que no atendimento ao cidadão.

**Palavras-chave:** : Governo Eletrônico, Políticas de Informação, Informação Governamental

### **Introdução**

O Governo Eletrônico no Brasil constitui uma iniciativa de proporções monumentais em termos de políticas públicas. Ainda em fase de implantação, seu impacto em diversos campos do Estado e da sociedade já se faz notar, bem como a sua consolidação como projeto político no campo da informação.

Após seus primeiros anos de implantação, ainda que de forma desigual no plano federal e em âmbito nacional, o futuro do Governo Eletrônico no Brasil requisitará, cada vez mais, dispositivos político-organizacionais inovadores e adequados à complexidade do quadro

brasileiro, aí incluídos Estado e sociedade civil.

A integração de tecnologias de informação e comunicação (TIC) entre diversos setores governamentais, disponibilizadas a favor de melhores índices de governança pressupõe a construção e otimização de infraestruturas informacionais do aparelho de Estado. Em especial, este esforço deve ser observado na qualidade do exercício da cidadania informacional. Como tal, além da dimensão tecnológica, freqüentemente identificada com a inclusão digital, tem o Governo Eletrônico a tarefa de incentivar mecanismos de gestão da informação governamental - políticas e práticas periféricas no Estado brasileiro. Isto significa produzir e disponibilizar conteúdos que efetivamente signifiquem melhores condições do exercício ao direito à informação, accountability e transparência. Trata-se, portanto, de produzir mediações informacionais a partir das quais a sociedade civil tenha o controle de um Estado democrático.

Sob esta perspectiva, desenvolvemos, entre março de 2001 a fevereiro de 2003 o projeto de pesquisa "O Estado Informacional na sociedade da Informação: a Internet como instrumento de governança e governabilidade". No momento, encontra-se em execução a pesquisa : "Governo Eletrônico e uso social da informação governamental no Brasil: infra-estrutura informacional e dispositivos políticos-organizacionais" . Ambos projetos foram viabilizados com o apoio do CNPq.

### **Algumas considerações de ordem teórica**

Do ponto de vista teórico, constata-se uma frágil densidade conceitual em torno do governo eletrônico, revelada não só na literatura sobre o tema na Ciência da Informação como nos programas governamentais a respeito no Brasil e em outros países.

A noção de Governo Eletrônico aparece recorrentemente na literatura a respeito como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecem à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático

Na perspectiva do Pacific Council on International Policy (apud Santos, 2003):

*Governo Eletrônico é o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços*

*públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais accountable para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. O Governo Eletrônico não é o Big Bang, um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo. Se não forem bem conceituadas e implementadas, as iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão. Particularmente nos países em desenvolvimento, os recursos são escassos, de modo que o Governo Eletrônico pode ter como alvo áreas com alta chance para sucesso e produzir ganhos. Além disso, o Governo Eletrônico nos países em desenvolvimento pode acomodar certas condições únicas, necessidades e obstáculos (Pacific Council on International Policy, 2002).*

Conforme Perri (2001), Governo Eletrônico envolve diversas leituras:

### 1. Fornecimento de Serviços Eletrônicos

Essa área concentra a maior parte dos esforços, recursos e atenção política devotados a Governo Eletrônico. O fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as tecnologias da informação e comunicação como propiciadoras para tal.

### 2. Democracia Eletrônica (e-democracy)

Refere-se aos sistemas de votação eletrônica e experiências piloto de consulta on-line aos cidadãos.

### 3. Governança Eletrônica

Essa seria a área menos estudada de Governo Eletrônico. Inclui, entre outras atividades: suporte digital para elaboração de políticas públicas; tomada de decisões; public choices e workgroup entre os vários gestores públicos de diferentes escalões.

Segundo o Gartner Group (2000), Governo Eletrônico 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."

De acordo com Ruediger (2004),

*"O governo eletrônico é, atualmente, um experimento em construção, e sua dimensão*

*política mais avançada – a governança eletrônica – não pode ser considerada um mero produto ofertado ao cliente em formato acabado, mas, considerando-se sua natureza eminentemente política, e, portanto, pública, pode ser percebido como um bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações. Justamente essa dimensão faz com que a noção de governança eletrônica, refira-se ao estado, em sua concepção republicana, e em teoria, não se limite apenas a uma experiência de gestão por serviços ad hoc, reificada pelo mercado, mas antes, possa servir de arena cívica, em contraponto a privatização da esfera pública."*

Considera-se que o Governo Eletrônico amplia a efetividade do governo em quatro aspectos:

- Será mais fácil para a sociedade ter suas perspectivas consideradas pelos governos na (re)definição de políticas públicas;
- A sociedade poderá obter melhores serviços das organizações governamentais, por exemplo, através de atividades desenvolvidas on-line;
- A sociedade contará com serviços mais integrados porque as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si;
- A sociedade será melhor informada porque poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços

Conforme Tesoro (2004),

*"las expresiones "Gobierno electrónico", "Gobierno digital", "Gobierno en línea", "Administración electrónica" y "Estado digital", como equivalentes a la anglosajona "electronic government" ("e-government", "e-gov"), pretenden aludir a un "nuevo" paradigma tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos, para: a) proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos, b) proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios, c) adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, d) proveer atención "a la medida" de los requerimientos de cada usuario, e) resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias "en línea", f) aumentar la participación ciudadana, g) aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, h) reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, i) aumentar la transparencia de la gestión pública"*

A literatura sobre governo eletrônico tende a reconhecer como modelo de análise e implantação o conjunto de interações que envolve três dimensões:

#### Governo para Governo (G2G)

Iniciativas que visam a qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas.

#### Governo para Cidadão (G2C)

Informações e serviços dirigidos aos cidadãos. Interação direta entre o usuário e o governo e inclusão digital, considerando tanto meios virtuais como físicos.

#### Governo para Negócios (G2B)

Projetos voltados para o provimento de informações e serviços aos investimentos e negócios, bem como de apoio à atratividade e desenvolvimento de negócios em uma região específica.

Conforme Santos (2004), os tipos de relacionamento de Governo Eletrônico são cinco, de acordo com Hiller e Bélanger (2001):

1. Governo prestando serviços aos indivíduos (G2IS). Neste tipo de relacionamento o governo estabelece maneiras de prestação de serviços ou de benefícios para os cidadãos, quando, por exemplo, é requerido um direito na agência de seguro social ou quando é solicitada uma informação para processar um benefício;
2. Governo com os indivíduos como parte do processo político (G2IP). Esse é o relacionamento entre o governo e seus cidadãos como parte do processo democrático. A votação on-line e a participação em pesquisas durante um processo de regulação são alguns exemplos;
3. Governo com os negócios no portal de compras (G2BMKT) e diretamente com o cidadão (G2BC). Trata-se do relacionamento do governo com os fornecedores (pessoas físicas e jurídicas), no qual as oportunidades de negócios no âmbito do Estado são exploradas, e com cidadãos que podem pagar por serviços especiais, em que a iniciativa privada pode participar como intermediária para a oferta de serviços que podem ser cobrados dos cidadãos (concessões e permissões);
4. Governo com agentes públicos (G2E). Este relacionamento se dá entre as agências governamentais e seus empregados ou servidores. Isso pode ser feito, por exemplo, mediante uma

intranet que provê informações para seus empregados;

5. Governo com governo (G2G). Trata-se do relacionamento entre agências do governo colaborando umas com as outras em nível central e local, bem como com governos estrangeiros. (Santos, 2004)

Ainda segundo Hiller e Bélanger apud Santos (2002), o governo pode usar diferentes níveis de tecnologia de sofisticação no desenvolvimento potencial do Governo Eletrônico. Diante disso, têm sido identificados cinco estágios de Governo Eletrônico:

1. Informatização. É o estágio mais rudimentar no qual pode estar o Governo Eletrônico em um ambiente governamental, em que o governo simplesmente põe informações em um website. Uma mudança neste estágio se estabelece quando as informações tornam-se acessíveis, acuradas e disponíveis durante todo o tempo;
2. Comunicação em duas vias. Nesta etapa, os sítios governamentais possuem um canal de comunicação com os governados por meio, por exemplo, de e-mail. A maioria dos países em desenvolvimento se encontra nesta fase, ainda longe de passar para o estágio de transação.
3. Transação. Neste estágio, o governo tem sítios mediante os quais é possível efetuar transações com os governados. Indivíduos interagem com o governo e fazem transações totalmente on-line, sobretudo em pontos de auto-atendimento. Esta seria a fase para a qual tende o Brasil atualmente.
4. Integração. No estágio de integração, todos os serviços estão na forma de transação e estão integrados. Não somente entre as diferentes esferas de um mesmo poder, mas também entre os poderes, eliminando toda a cadeia formal que a estrutura hierárquica produz. Isso pode ser conseguido mediante um portal único pelo qual os governados podem ter acesso a todos os serviços já na forma de transação;
5. Participação. Nenhum país alcançou na plenitude tal estágio, exceto alguns governos locais de um mesmo país. Alguns sítios oferecem votação on-line ou formas interativas semelhantes que apenas mostram que o governo está na fase de comunicação em duas vias. Esta fase se caracteriza pela generalização dos procedimentos de participação política nas decisões por meios eletrônicos que oferecem privacidade e segurança ao cidadão.

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 (Gartner, 2000). 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.

Para **Serna et al** (2004) o uso das TIC e a criação de iniciativas sob uma concepção de Governo Eletrônico podem ser um fato de mudança para as organizações, entendendo como tal ' no sólo la modificación de los elementos técnicos (tecnología, estructuras, procesos, etc.) sino también, lo que es más importante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente (Ramió,2000)".

Neste sentido, o desenvolvimento do Governo Eletrônico seria mais uma questão política do que técnica, requerendo uma visão integrada que envolve a prestação de serviços (E-Administration), fomento à cultura democrática (e-Democracy) e dinamização dos processos de elaboração das políticas públicas (E-Governance).

Um outro aspecto nos estudos sobre Governo Eletrônico diz respeito ao seu caráter recente e por exigir uma abordagem multidisciplinar.

*" La dificultad para el análisis del Gobierno Electrónico dependería, sobre todo, de dos tipos de razones: primero, la novedad, que hace difícil limitar su estudio a una determinada manera de ver las cosas. Segundo, y más importante, la necesidad de lograr generalizaciones más allá de las conclusiones de estudios de casos de éxito. " Serna et al (2004)*

Conceituando-se Governo eletrônico como algo a mais do que informação sobre a organização governamental, encontram-se frequentemente barreiras e resistências (Serna et al, 2004) sociais, corporativas, legislativas, comportamentais, interorganizativas. A barreira tecnológica nem sempre seria a mais importante porque o desenvolvimento dos projetos de Governo Eletrônico seriam, antes de tudo, uma empreendimento político.

Segundo Santos (2004), "entendimento sobre tudo aquilo a que se chama atualmente de Governo Eletrônico não pode ser, pois, separado de uma análise de longo período do próprio Estado em relação à sua posição nas formações sociais dos últimos duzentos anos e de suas três tarefas iminentes:"

1. dispor de uma máquina pública que preste serviço à sociedade, geralmente não toda ela, de

modo não somente variegado, como também contraditório, devido aos interesses a que precisa submeter-se na provisão de bens e serviços, na manutenção de consensos e na transmissão das diretrizes dos grupos de controle junto aos grupos subalternos;

2. representar a guarda e a distribuição dos direitos e deveres nominais dos governados;

3. prestar assistência à tensão permanente entre soberania e interesses externos.

Lembra Ruediger (2003), que seria uma simplificação "considerar o governo eletrônico apenas um mecanismo de oferta de serviços pontuais a clientes, sem considerar que o provimento de serviços pelo Estado é, inexoravelmente, um bem público, relativo ao cidadão, influenciado em seu desenho por percepções também políticas".

Coloca-se, neste sentido, a relação entre a instituição do governo eletrônico como não apenas canal capaz de minimizar as lacunas informacionais do governo, mas como um projeto que tem como pré-requisitos a revisão, reestruturação, supressão e criação de novos procedimentos de gestão da informação. Tampouco se trata apenas de novas TIC:

*"o potencial de novas tecnologias eletrônicas aplicadas aos processos de governo devem acompanhar outras mudanças paralelas, como o advento de uma nova geração de líderes tecnicamente letrados; o aperfeiçoamento de tecnologias de interatividade, feedback e trabalho em grupo; maior prioridade dos tomadores de decisão em utilizar esses recursos extensamente; uma maior exigência da sociedade civil sobre transparência, participação e eficiência. Em conjunto, essas questões dependem mais de resoluções políticas do que de soluções tecnológicas stricto sensu" (Ruediger, 2004)*

## **O Governo Eletrônico no Brasil**

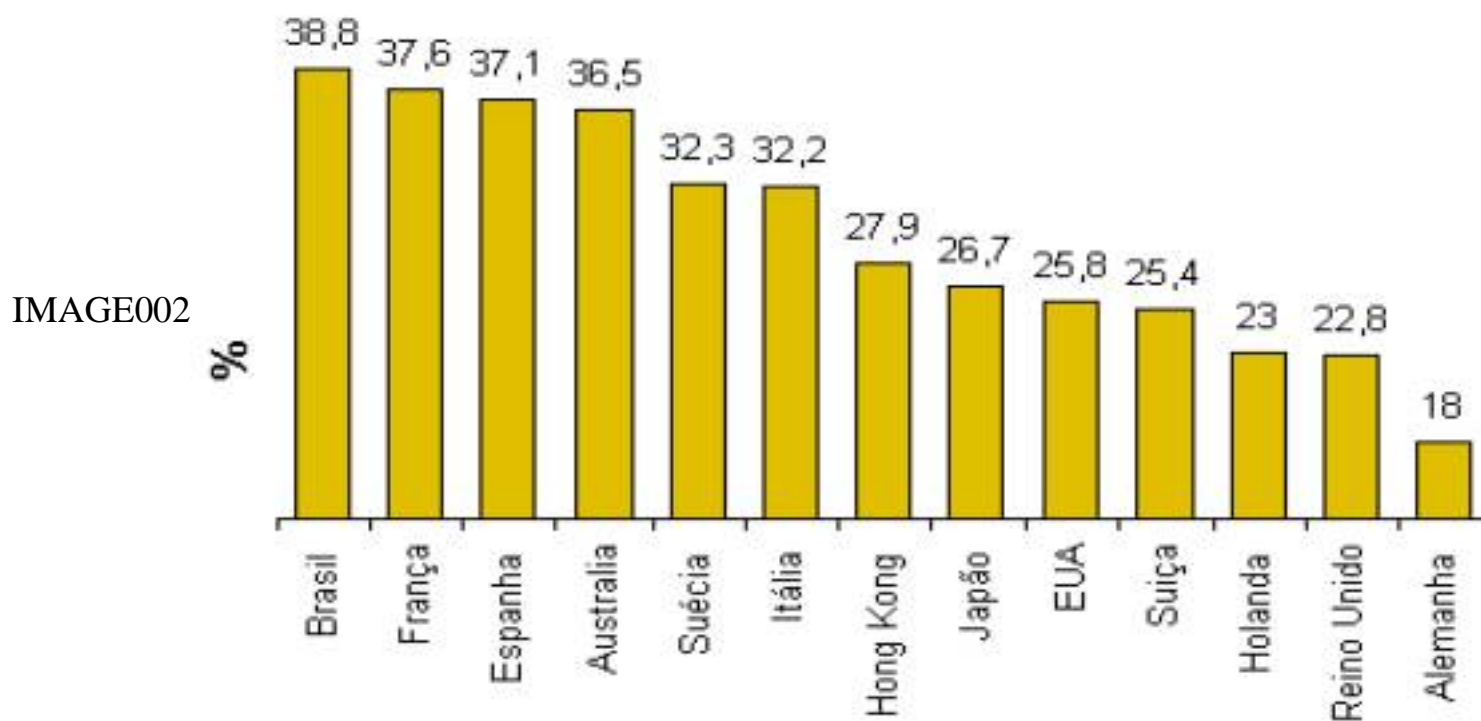
Os diversos programas de Governo Eletrônico no Brasil, em várias instâncias da administração pública, constituem a maior iniciativa do Estado brasileiro em termos de políticas públicas informação e tecnologias da informação. Segundo a empresa de consultoria Accenture, o Brasil encontra-se atualmente em 20º. lugar no ranking mundial de governo eletrônico.

O uso de sites governamentais no Brasil é um dos maiores entre os países com programas E-Gov. Conforme o IBOPE, em residência, em março de 2004, a proporção de brasileiros que usaram sites dos governos federal, estadual ou municipal não teve comparação com nenhum outro país, atingindo quase 39% do total de usuários ativos ou 4,8 milhões de internautas.



"O endereço eletrônico mais procurado é o da Receita Federal, para baixar os programas do IRPF e para entregá-los. Por este motivo, a tendência para abril é de crescimento, já que é o mês tradicional de entrega do Imposto de Renda. Porém, há procura por sites de quase todos os governos estaduais, como os de SP, RJ, RS, PR, MG, BA, SC, além de endereços do STJ [Superior Tribunal de Justiça], da Previdência, Ministérios, Presidência da República, e os mais diversos sites de serviços específicos, tais como: Detran, prefeituras, secretarias, Metrô, Procon, Febem, Poupatempo, Cetesb, entre outros" (<http://www.ibope.com.br/eratings/grupo/empresa/eratings/> 2004)

### Uso de sites governamentais em residência - alcance %



Fonte: Nielsen//NetRatings

O estabelecimento do Governo Eletrônico no Brasil, especialmente a partir de março de 2000 com a iniciativa do Governo Federal, tem levado a variadas arquiteturas organizacionais e informacionais. O modelo federal, referência para várias ações estaduais e municipais, tem como

ênfase as iniciativas "voltadas para o uso da Internet no exercício da cidadania".

Antes da criação do Programa Governo Eletrônico, o Governo Federal já disponibilizava na Internet vários serviços:

- entrega de declarações do Imposto de Renda;
- emissão de certidões de pagamentos de impostos;
- divulgação de editais de compras governamentais;
- cadastramento de fornecedores governamentais;
- matrícula escolar no ensino básico;
- acompanhamento de processos judiciais;
- acesso a indicadores econômicos e sociais e a dados dos censos;
- prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social;
- envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos;
- informações sobre programas do Governo Federal.

O levantamento de serviços prestados pelo Governo Federal na Internet<sup>[1]</sup>, realizado em 2000, proporcionou uma visão global da sua situação com relação à prestação de serviços ao cidadão. Foi verificado que aqueles considerados de maior relevância já estavam disponíveis na rede, embora com padrões ainda baixos de resolutividade: 49% foram considerados de "caráter informativo", 10% permitiriam "interatividade" e somente 15% "transacionais". De uma maneira geral, 28% dos serviços ainda estavam fora da Internet.

As principais linhas adotadas pelo Programa Governo Eletrônico Federal foram:

- oferta, na Internet, dos serviços prestados ao cidadão, buscando-se a melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação das condições de acesso do cidadão às informações, em formatos adequados, por meio da Internet;
- convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de uma infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- uso do "poder de compra do Governo Federal" para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, com ênfase de pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias;

Foram privilegiadas três frentes fundamentais de ação: a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão interna e a integração com parceiros e fornecedores.

A infra-estrutura político-organizacional do Governo Eletrônico abrange, por princípio, todos os ministérios, mas tem como referência institucional central a Casa Civil da Presidência da República. Em 3 de abril de 2000 foi instituído o Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as "novas formas eletrônicas de interação".

No âmbito do Conselho de Governo da Presidência da República, foi criado em 18 de outubro de 2000 o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) com o objetivo de "formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico".

Em 27 de outubro de 2000 foram definidos quatro Grupos de Trabalho para o desenvolvimento de propostas relativas às 45 metas estabelecidas para o Governo Eletrônico:

#### 1. Implantação da Rede Br@sil.gov

Implantação de uma Rede Multiserviço, no âmbito do Governo Federal, por meio da integração e do compartilhamento das diversas redes existentes

#### 2. Universalização do Acesso à Internet

Ações que promovam a universalização do acesso à Internet, por meio da redução dos de provimento (de serviço e acesso), utilização de novos dispositivos e meios de comunicação e adoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado.

#### 3. Universalização dos Serviços

Ações que visam disponibilizar todos os serviços e informações, prestados pelo governo federal, ao alcance do cidadão através da Internet e das demais formas eletrônicas de interação.

#### 4. Normas e Padrões para Prestação de Serviços

Ações visando estabelecer parâmetros de qualidade para os serviços prestados.

No final de 2002, o documento "Dois Anos de Governo Eletrônico; Balanço de Realizações e Desafios Futuros"<sup>[2]</sup>, elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, apresentou uma avaliação dos resultados e os principais avanços, limitações e desafios futuros do programa.

O documento considera positiva a fase inicial de implantação do Governo Eletrônico, ressaltando o seu papel inovador na mediação Estado e Sociedade. Apesar de tal reconhecimento, foram

apontados vários problemas na implantação do Governo Eletrônico no Governo Federal. Além das restrições orçamentárias, um aspecto fortemente evidenciado, destacamos alguns a seguir alguns pontos críticos:

- . projetos de universalização de acesso aos serviços mais voltados para a oferta na Internet do que para o redesenho de processos de trabalho;
- . inexistência ou debilidade de conexões internas junto aos ministérios; atuação dos órgãos setoriais de informação e informática demasiado autônoma, desprovida de visão mais ampla e de alinhamento com as diretrizes do Governo Eletrônico;
- . não foi viabilizado o projeto da Central de Relacionamento (unificaria os canais de acesso dos cidadãos ao Governo Federal), por meio de número de telefone, endereço postal e na Internet,
- . não tiveram êxito na sua implementação os projetos de implantação de portais voltados para públicos específicos, sobretudo devido a dificuldades de coordenação, e atribuição de papéis entre as partes envolvidas.
- . projeto para a disseminação de terminais públicos de acesso à Internet: abandonada a perspectiva de operação física dos terminais e serviços em favor do desenho de um modelo de negócio que admitisse parcerias com órgãos e entidades

#### Infra-estrutura (Rede Br@sil.gov)

- . Inexistência de definição de padrões para o desenvolvimento e gestão de redes locais, conduzidas à revelia das ações integradas do Governo Eletrônico.
- . Indefinição de padrões unificados de rede abrangendo todos os órgãos e entidades, de modo a viabilizar a futura conformação de uma Intranet do Governo Federal
- . Metas super-estimadas , a exemplo da que fixava a relação de 1 Ponto Eletrônico de Presença – PEP, para cada localidade com população superior a 600 habitantes;
- . O projeto de disseminação de terminais públicos GESAC - Governo Eletrônico: Serviço de Atendimento ao Cidadão – agora denominados “Internet Comunitária” teve sua implementação retardada em virtude de serem os recursos provenientes do FUST.
- . Distanciamento entre a política enunciada e as decisões efetivamente adotadas
- . Baixo conhecimento e internalização de conceitos, objetivos e diretrizes do Programa no ambiente interno da administração federal, o que dificultou as ações de articulação e o envolvimento dos órgãos setoriais no processo.
- . não foram criadas instâncias de coordenação do programa no âmbito de cada ministério sendo que em muitos casos não se constituiu uma liderança, afetando a formulação e a implementação de projetos;
- . as unidades administrativas responsáveis pela gestão de informação e informática nos ministérios nem sempre tiveram participação ativa no programa, sendo que seu papel e atribuições não foram claramente definidos;
- . a implementação de projetos de alcance interministerial, voltados para a gestão interna, encontrou dificuldades de mobilização e coordenação junto aos ministérios;
- . os avanços alcançados foram desiguais entre as áreas chave para a consolidação do programa e

em muitos casos a implementação dos projetos ainda é de incipiente integração (saúde, educação, previdência social, arrecadação e tributos, apoio a negócios).

- . a formulação da política e dos projetos não avançou suficientemente em direção à integração com as políticas voltadas para a gestão e identificadas com a reforma administrativa;
- . a assimilação da visão de governo eletrônico ainda é insuficiente em diversas áreas de governo que poderiam ser importantes parceiros na sua implementação, prevalecendo ainda a percepção do programa como simples informatização;
- . a construção de indicadores de progresso em direção ao governo eletrônico e de avaliação de aplicações é ainda incipiente; e
- . não há processo regular de avaliação sistemática e abrangente do programa.
- . não há iniciativas amplas e estruturadas no sentido de promover um novo ambiente e postura de trabalho em sintonia com as inovações do governo eletrônico;
- . não foram implementados ainda mecanismos e instrumentos de incentivo à inovação, de compartilhamento de experiências e de mobilização em sintonia com a visão do governo eletrônico;
- . as unidades responsáveis pela área de informação e informática ainda não estão ativamente motivadas e engajadas no programa; e
- . não há uma clara definição de perfis e conhecimentos requeridos para trabalhar com tecnologia da informação, alinhados à visão de governo eletrônico.
- . não foi ainda viabilizada a constituição de uma Intranet do governo federal com recursos avançados de comunicação e serviços, sendo que as redes locais permanecem geridas à revelia de padrões básicos;
- . funcionalidades avançadas de interação eletrônica, em especial recursos de trabalho virtual, são ainda em grande medida pouco disseminados entre os dirigentes e servidores públicos; e
- . as plataformas tecnológicas dos prestadores internos de serviços estão defasadas em relação aos padrões adotados no mercado, de uma maneira geral.

Entre os "desafios" a serem enfrentados pelo Governo Eletrônico, ressaltamos:

- consolidar a inserção do Programa na agenda prioritária do governo, sua estrutura de comando e coordenação interministerial e o patrocínio por altos dirigentes;
- fortalecer a penetração do programa na estrutura organizacional dos ministérios, por meio de uma melhor e mais incisiva definição de papéis, estímulo ao surgimento de lideranças e redefinição do perfil e do papel das unidades administrativas setoriais, responsáveis pelas atribuições na área de informação e informática;
- assegurar recursos orçamentários num contexto de restrição fiscal;
- aprofundar a integração entre projetos enfocando, em especial, a unificação de canais de oferta de serviços ao cidadão e o compartilhamento da infra-estrutura, abrangendo inclusive os demais Poderes e os níveis de governo estadual e municipal;
- fortalecer instâncias e mecanismos para a coordenação e o estabelecimento de padrões para a

gestão da infra-estrutura do governo eletrônico, visando assegurar a integração entre plataformas e sistemas;

- definir e implementar como projeto prioritário, a constituição da infra-estrutura necessária e o desenvolvimento de espaços de trabalho virtual;
- avançar na evolução da qualidade e do desempenho da oferta de serviços relevantes ao cidadão na Internet, em direção à sua plena capacidade de efetuar transações com resolutividade;
- mobilizar, motivar e qualificar o pessoal da administração pública para as novas formas de trabalho, comunicação, acesso a informações e prestação de serviços, inerentes ao governo eletrônico;
- utilizar os recursos da tecnologia da informação na ampliação da oferta de programas de capacitação e no desenvolvimento de novas metodologias e práticas de ensino ;
- avançar em direção à reestruturação organizacional da administração federal e à melhoria da gestão, com base na reengenharia de processos, centrada no cidadão;
- assegurar a atualização tecnológica da administração pública num contexto de acelerada mudança e inovação, em especial por meio da identificação e gestão das competências essenciais ao governo eletrônico;
- consolidar e disseminar modelos de parceria com entidades da sociedade civil e com outros níveis de governo, para a implementação de projetos e operação de serviços, em particular aqueles voltados para a ampliação do acesso à Internet e para a transparência da ação governamental.
- assegurar a continuidade e consolidação do Programa, enquanto política de Estado.

Chama atenção, em alguns casos, a falta de informação de apoio ao processo decisório no próprio Governo Eletrônico:

*'No seu conjunto, os projetos para disseminação de terminais eletrônicos pretendiam a instalação de mais de 250 mil equipamentos, até o final de 2003, sob diversos formatos e arranjos institucionais, configurando meta demasiado otimista. Não há informação sistemática que abranja todas as diversas iniciativas em andamento, inclusive aquelas patrocinadas no âmbito da sociedade civil, as quais se desenvolvem de forma independente, mas que poderiam gerar sinergias favoráveis a partir de uma aproximação com os trabalhos do GT e do Governo Eletrônico. Considera-se que a realização de um levantamento de tais iniciativas permitiria subsidiar com mais segurança e fundamentação o planejamento de ações nessa área'.(Dois anos de Governo Eletrônico - grifo nosso)*

Por outro lado, ficam evidentes os limites da inserção do setores de informação e informática no desenvolvimento de ações fundamentais do Governo Eletrônico.

No Levantamento das Ações de Governo Eletrônico, publicado pelo Comitê Executivo do

Governo Eletrônico em agosto de 2002, não há nenhuma menção a iniciativas em conjunto com agências federais importantes no campo da informação: Arquivo Nacional, Biblioteca Nacional, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, etc. Este quadro revela, de certa forma, o grau de insulamento das instituições e programas no campo informacional, inseridos da Administração Pública Federal.

Em 2003, coincidindo com o início do novo Governo, o Programa Governo Eletrônico demonstrou um refluxo nas atividades até então desenvolvidas, ganhando novas perspectivas políticas e configurações gerenciais a partir de 2004.

*"A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como "cliente" dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. O deslocamento não é somente semântico. Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade".(Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico - 2004)*

Através de Decreto da Presidência da República, publicado em 29 de novembro de 2003, foram criados 8 Comitês Técnicos no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico

I – Implementação do Software Livre;

II – Inclusão Digital;

III - Integração de Sistemas;

IV – Sistemas Legados e Licenças de Software;

V - Gestão de Sítios e Serviços On-line;

VI - Infra-Estrutura de Rede;

VII - Governo para Governo - G2G, e

VIII - Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Ao longo de 2004, o Governo Eletrônico tem liderado debates e iniciativas em torno do software livre. As novas diretrizes do Programa Governo Eletrônico

são (Santanna, 2004)<sup>[3]</sup>

Promoção da cidadania como prioridade - Direitos do cidadão

O cidadão-usuário não é mais visto como um simples cliente dos serviços públicos: Acesso ao serviço público de qualidade; Direito à informação; Usufruto do seu próprio tempo; Ser ouvido pelo governo; Controlar às ações do serviço público; Direito à participação política.

Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico

A inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta posição tem por base o entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para a sua promoção.

Utilização do software livre como recurso estratégico

O software livre deve ser entendido como uma opção tecnológica do governo federal, devendo, sempre que possível, ser promovida a sua utilização. Devem ser priorizados programas e serviços baseados em software livre que promovam a otimização de recursos e investimentos em tecnologia da informação. Esta vertente tem sido um dos principais pontos do Governo Eletrônico após 2004

Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas

É compreendida no âmbito das políticas de governo eletrônico como um conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, capazes de incrementar a habilidade dos gestores públicos em criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar informações e conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo

Racionalização dos recursos

O governo eletrônico não deve significar aumento nos gastos do governo federal na prestação de serviços e em tecnologia da informação. Ainda que seus benefícios não possam ficar restritos a este aspecto, é inegável que deve produzir redução de custos unitários e racionalização do uso de recursos.



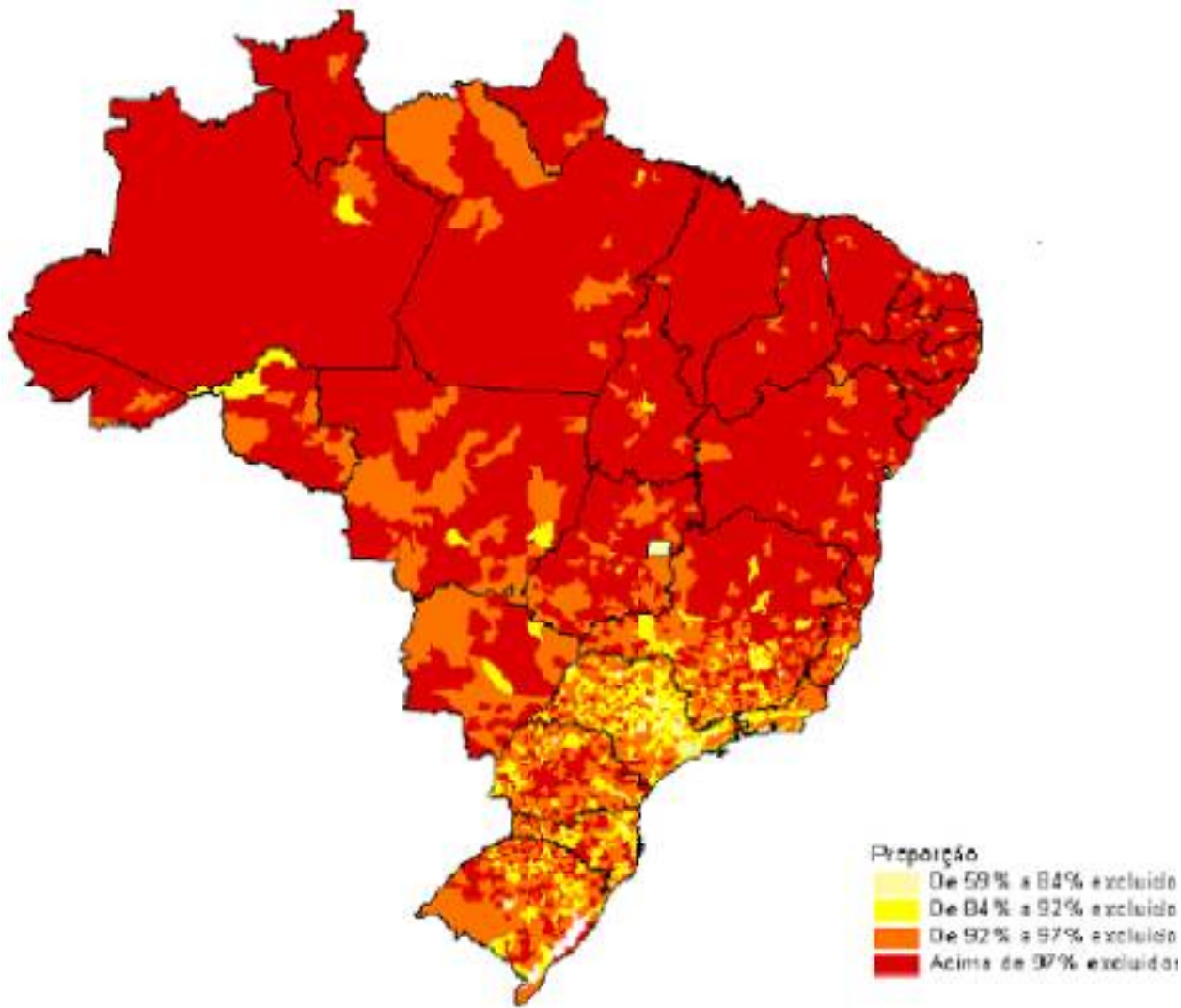
A arquitetura e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico - define um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da tecnologia da informação e comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

Além do Governo Federal, iniciativas de Governo Eletrônico vêm sendo desenvolvidas em administrações estaduais (Minas Gerais, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, etc) e municipais (São Paulo, Belo Horizonte, Recife, Porto Alegre, etc).

### **Obstáculos ao Governo Eletrônico: o cenário informacional brasileiro**

As maiores barreiras aos objetivos do Governo Eletrônico de oferecer serviços interativos ao cidadão através da Internet são as limitações de ordem sócio-econômica que dificultam o acesso da maioria da população brasileira a sistemas de telefonia e a equipamentos de informática. Por outro lado, a essas barreiras se acrescem diversos elementos de uma realidade complexa que, em diversos pontos, sinaliza o potencial de programas de governo eletrônico no país.

O Mapa da Exclusão Digital<sup>[4]</sup>, elaborado pela Fundação Getúlio Vargas em 2003, evidencia os marcos sobre os quais encontram-se fundados os elementos de desigualdade no acesso às TIC no país.



O Brasil, segundo levantamento feito pela Unctad (Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento) e pela ITU (International Telecommunications Union) em 2003, tem 14,3 milhões de internautas<sup>[5]</sup>. O índice faz do país o 11º do mundo em número de usuários e o primeiro na América Latina. O México fica em segundo lugar, com 4,66 milhões de usuários, seguido pela Argentina (4,1 milhões) e Chile (3,1 milhões).

Segundo o ranking mundial de acesso à internet e outras tecnologias da informação, produzido pelo (International Telecommunications Union), o Brasil é o 65º colocado entre os países com maior acesso digital. Outros dados do estudo a merecer destaque são<sup>[6]</sup>:

- . apenas 8,2% da população brasileira têm acesso a essas tecnologias.
- . a mensalidade cobrada pelos provedores de acesso à internet ainda é muito alta no país, refere-se a 11,8% da renda média mensal do brasileiro
- . o ranking de acesso digital (DAI, Digital Access Index) revela que 22,3% da população

- brasileira possuem uma linha fixa, contra 20,1% que têm telefone celular
- .6,8 milhões de brasileiros têm computadores em casa
- .1,7 milhão dos brasileiros com computadores em casa ganham entre 10 a 20 salários mínimos
- .90 em cada 100 residências no país têm aparelho de TV
- .62 em cada 100 casas têm aparelho de telefone (fixo ou móvel)
- 0 computador está presente em 16,3% dos domicílios brasileiros (dados referentes ao ano de 2002).
- Do total de casas equipadas com computador, 12% contam com acesso à internet.
- 26,7 milhões os brasileiros possuem essa ferramenta de trabalho e comunicação em casa, o que representa apenas 15% da população total. Em 2002, essa taxa era de 10%. (O número de usuários da Internet em nível mundial foi estimado em 591,6 milhões UTI/ONU<sup>[7]</sup>)-
- Os telefones fixos estavam presentes em 60,2% dos domicílios do país.
- 
- 90 em cada 100 residências no país têm aparelho de TV
- Quase 90% das casas brasileiras tinham televisão em cores.
- . Em termos de penetração, a banda larga responde atualmente por 6,4% dos 17 milhões de internautas. Em 2002, o número total de internautas era de 14 milhões, com apenas 650 mil utilizando esse tipo de acesso<sup>[8]</sup>
- .A cada mês, uma média de 250 mil pessoas aderem ao uso do computador, mas 150 milhões continuam excluídas
- . Inexistem categorias diferenciadas de tarifação telefônica que atendam às necessidades do usuário da Internet.
- . Custo excessivo das conexões internacionais dos backbones locais.
- . Provedores de acesso não dispõem de serviços de conexão com a Internet nas pequenas localidades.
- . Alto custo dos equipamentos de informática, inacessíveis à absoluta maioria da sociedade brasileira, associado à falta de financiamento "ao estudante ou ao consumidor de menor renda e de oferta, no mercado, de equipamentos simplificados, a preços mais acessíveis".
- . Escassa capacitação e familiaridade para a convivência com novas tecnologias e serviços.
- . A mensalidade cobrada pelos provedores de acesso à internet ainda é muito alta no país --

consome 11,8% da renda média do brasileiro

. Março/2004 - Brasileiros batem novo recorde de navegação na Internet: 13 horas e 14 minutos por pessoa (Ibope/NetRatings [\[9\]](#) )

. Os brasileiros só navegaram menos que os internautas de Hong Kong (21 horas e 7 minutos), japoneses (14 horas e 50 minutos) e norte-americanos (14 horas e 30 minutos), batendo todos os países europeus, como França (12 horas e 48 minutos), Alemanha (12 horas e 33 minutos) ou Espanha (12 horas e 19 minutos),

. O mercado gerado pelas tecnologias da informação já responde por mais de 10% do PIB brasileiro

. 47,8% da população de internautas domésticos no Brasil utilizaram sites financeiros no mês.

. Os brasileiros são referência mundial em serviços financeiros pela web: usam internet banking mais que os internautas nos EUA (42,4%), Espanha (39,6%), Reino Unido (46,8%), Japão (22,3%) e Itália (26,7%). Em termos percentuais, o Brasil perde apenas para a França, onde 53,8% dos internautas visitaram sites financeiros no período (Ibope/NetRatings )

. Os sites de bancos públicos lideraram o ranking de número de visitantes.

O Banco do Brasil recebeu 1,027 milhão de visitas e ficou em primeiro lugar, seguido pela Caixa Econômica Federal (978 mil), Itaú (788 mil) e Bradesco (743 mil). [\[10\]](#)

. Segundo o IBOPE//NetRatings, acessível em 11 de junho de 2004, "cerca de 28 milhões de brasileiros com mais de 16 anos já utilizaram a Web pelo menos uma vez(uso da rede em casa, no trabalho, escolas e locais públicos de acesso)

"O país foi o líder mundial, em termos do acesso percentual, em diversas categorias, como Universidades (44,7% dos internautas domiciliares acessarem sites de universidades no Brasil no primeiro trimestre, contra 44% dos internautas franceses, segundo colocados, e 43% dos australianos, em terceiro lugar). USP, UNB e Unicamp lideram os acessos na categoria Universidades.

. Os brasileiros também são líderes em termos proporcionais no uso da Internet para procurar empregos, com 29,2% dos internautas visitando este tipo de site no primeiro trimestre de 2004. A Alemanha ficou em segundo lugar, com 26,7%, seguida pela França, com 25,6%."

Conforme levantamento do Núcleo de Pesquisa Favela, Opinião e Mercado <sup>[11]</sup>: o nível de inclusão digital nas comunidades carentes do Rio de Janeiro é superior ao de capitais das regiões Norte e Nordeste do Brasil:

20,3% dos moradores de comunidades de baixa renda na cidade usam computador, 11,6% acessam a internet e 4,6% utilizam serviços de e-mail.

Os micros estão presentes em 9% dos domicílios localizados em favelas.

A média é muito inferior à média do município do Rio (23,60%), mas é superior às taxas encontradas em capitais como Teresina (8,31%), Porto Velho (8,16%) e São Luís (7,62%). "

A exclusão digital é mais intensa entre os negros, intensificada no caso das mulheres

## **Considerações finais**

As iniciativas de Governo Eletrônico no Brasil oferecem amplas oportunidades no sentido de se otimizar a gestão da informação em benefício de maior eficácia e eficiência do Estado e no uso social da informação governamental. Para tal, recursos políticos, tecnológicos, organizacionais e humanos têm sido mobilizados numa proporção inédita no Estado brasileiro. Além desses aspectos, deve-se ressaltar a ausência de políticas informacionais no Estado brasileiro. Esta situação leva à produção, sem critérios, de volumosos estoques informacionais que, insuficientemente gerenciados, comprometem a qualidade do processo político-decisório governamental e o direito do cidadão às informações. A exclusão informacional que se faz presente em muitos guichês reais, reflete-se na qualidade e quantidade de serviços públicos na Internet.

Apesar dos significativos avanços, o Governo Eletrônico ainda encontra-se longe de romper os mecanismos de opacização do Estado brasileiro. Paralelamente aos esforços de implantação do Governo Eletrônico, não se observam mudanças significativas nos padrões de produção, processamento e uso dos estoques informacionais. A situação caótica dos arquivos governamentais é uma das evidências desses dispositivos de (re)produção de opacidade. Anteriormente à exclusão digital, o Estado brasileiro acumula um saldo negativo de exclusão

informativa.

Exclusão digital e exclusão informativa, no caso do Estado brasileiro, são duas faces da mesma moeda, a exigir conhecimentos e políticas públicas que contemplem tal complexidade.

No mínimo, faz-se necessária maior inserção da sociedade na definição das macro-políticas do Governo Eletrônico, maior interação com as diversas agências de informação governamental (Arquivo Nacional, Biblioteca Nacional, IBICT, etc) e ações estaduais e municipais. Do ponto de vista do ensino e pesquisa em Ciência da Informação, fica evidente a demanda por resultados que favoreçam soluções inovadoras ao E-Gov brasileiro.

#### Referências Bibliográficas:

Campos, André ; JARDIM, José Maria ; Knauss, Paulo. **História Administrativa do Estado no Brasil**. Rio de Janeiro : FESP, 1998.

CAMPOS, Anna M. Accountability: quando devemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 24, n 2, fev./abr. 1990.

CASTELLS, Manuel. **La Galaxia Internet**. Barcelona : Plaza y Janés, 2001.

\_\_\_\_\_. **A Sociedade em Rede**. Vol I. São Paulo : Paz e Terra, 2000.

\_\_\_\_\_. **O Poder da Identidade**. Vol II. São Paulo : Paz e Terra, 2000.

\_\_\_\_\_. Internet y la Sociedad Red. **Lección inaugural del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y del Conocimiento**, Universitat Oberta de Catalunya, 2000. (Intervención de Manuel Castells-) Disponível em: <http://www.uoc.es/web/esp/articles/castells/print.html>. Acesso em 15/06/2004.

BACKUS, Michiel . "E-Governance and Developing Countries: Introduction and examples". Research Report, n. 3, abr., 2001.

BARBOZA, Elza Maria Ferraz ; NUNES, Eny Marcelino de Almeida ; SENA ,Nathália Kneipp. Websites governamentais, uma esplanada à parte. **Ci. Inf.** , Brasília, v. 29, n.1, p.118-125, jan./

abr., 2000

GARTNER GROUP. **Singapore's E-Government Initiative**. Stamford, Connecticut : Gartner First Take, 2000.

JARDIM, José Maria . **Transparência e Opacidade do Estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EDUFF, 1999.

\_\_\_\_\_. A face oculta do Leviatã: gestão da informação e transparência  
LENK, K. ; TRAUNMULLER, R. "Broadening the Concept of Electronic Government", In: PRINS, J. E. J. (Ed.). **Designing E-Government**. [S. 1.] : Kluwer Law International, 2001, p. 63-74.

NASSUNO, Marianne. Atendimento ao Usuário-Cidadão: Iniciativas no Governo Federal In: CONIP - CONGRESSO DE INFORMATICA PUBLICA , 8., 2002. **Anais eletrônicos...**, 2002 . Disponível em: <<http://www.conip.com.br/palestras2002/13dejunho/sala7/mariannenassuno/conipatendimentoaousuariocidadao.zip>>. Acesso em 23 jul. 2002

NOGUEIRA, Marco Aurélio. Governos Eletrônicos. Disponível em:< <http://geocities.com/maisbrasil/goveletron.htm> >. Acesso em : 6 jul. 2002.

NOGUEIRA FILHO, Dalmo. Governo Eletrônico. In: SECOP - Seminário Nacional de Informática Publica,29., 2001. **Anais eletrônicos...**, 2002. Disponível em: <<http://www.abep.sp.gov.br/Download29secopSP/governo>>. Acesso em: 23 jul. 2002.

PAULA JUNIOR, Jaime Leonel de ; AX, Renaldo ; SOARES, Cilene Ferandes. Compras Públicas Via Internet. In: CONIP - CONGRESSO DE INFORMATICA PUBLICA , 8., 2002. **Anais eletrônicos...**, 2002 . Disponível em: <[http://www.conip.com.br/palestras2002/13dejunho/sala2/cilenefernandessoares/ax\\_pmf.zip](http://www.conip.com.br/palestras2002/13dejunho/sala2/cilenefernandessoares/ax_pmf.zip)>. Acesso em: 23 jul. 2002.

PERRI, G . Disponível em [www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_oquee.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp). Acesso em 28 de setembro de 2003.

PINTO, Sólton Lemos. Governo Eletrônico no Brasil. Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br> >. Acesso em: 20 jun. 2002.

RAMOS, Joel ; LAVAREDA,,Paulo. Direcionamento em "e - government" - Metodologias, Práticas, Plataforma e Soluções. In: SECOP- Seminário Nacional de Informática Publica, 29., 2001. **Anais eletrônicos...**, 2002.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **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](#). Disponível em: < [portal.cnti.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf](http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf) > . Acesso em 3 jun 2004

SANTOS, Maria Helena de Castro. Governabilidade, Governança e Democracia: Criação de Capacidade Governativa e Relações Executivo-Legislativo no Brasil Pós-Constituinte. **Dados**, v. 40, no. 3, 1997.

SANTOS, Roberval de Jesus Leone. Governo Eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer. Disponível em: <[http://portal.cnti.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico9.pdf](http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico9.pdf)>. Acesso em 8 jun. 2004

SAUR, Ricardo. Um Novo Modelo de Prefeitura Eletrônica: Regionalidade e Integração Modular. In: CONIP - CONGRESSO DE INFORMATICA PUBLICA , 8., 2002. **Anais eletrônicos...**, 2002. SEMINÁRIO GOVERNO NA INTERNET.1., 2000, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília, 2000. Disponível em: < [http://www.redegoverno.gov.br/e\\_gov/index.htm](http://www.redegoverno.gov.br/e_gov/index.htm) >. Acesso em: 5 jul. 2000.

SERNA, Miguel et al. La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora

Disponível e, < <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043103.pdf> > Acesso em 11 jun 2004

SILVEIRA, Henrique Rodrigues Flavio da. Internet, governo e cidadania. **Ci. Inf.** v.30, n.2, p.80-90, maio/ago. 2001. Disponível em: < <http://www.ibict.br/cionline/300201/index.htm> > Acesso em: 20 jul.2002.

SYMONDS, Matthew. "Survey Government and the Internet. The next revolution. After e-commerce, get ready for e-government", The Economist, June 22nd. 2000. Disponível em : < [http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_artigos.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_artigos.asp) >.

SEMINÁRIO GOVERNO NA INTERNET.1., 2000, Brasília. **Anais eletrônicos...** Brasília, 2000. Disponível em: < [http://www.redegoverno.gov.br/e\\_gov/index.htm](http://www.redegoverno.gov.br/e_gov/index.htm) >. Acesso em: 5 jul. 2000.

SILVEIRA, Henrique Rodrigues Flavio da. Internet, governo e cidadania. **Ci. Inf.** v.30, n.2, p.80-90, maio/ago. 2001. Disponível em: < <http://www.ibict.br/cionline/300201/index.htm> > Acesso em: 20 jul.2002.



SYMONDS, Matthew. "Survey Government and the Internet. The next revolution. After e-commerce, get ready for e-government", The Economist, June 22nd. 2000. Disponível em :< [http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_artigos.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_artigos.asp)>.

TESORO, Jose Luis et al. Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico. Hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales . Disponível em: < <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043105.pdf> >. Acesso 7 jun 2004

ZWEERS, K. ; PLANQUE, K. "Electronic Government. From a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach". In: PRINS, J. E. J. (Ed.). **Designing E-Government** . [S. 1.] : Kluwer Law International, 2001, p. 92.

---

\* – Doutor em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ), Professor do Departamento de Ciência da Informação da UFF, Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação IBICT-UFF

[1] <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/index.html>

[2] Disponível em < [www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao](http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao) >. Acesso em 3 jun 2004

[3] Disponível em < [www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao](http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao) >. Acesso em 3 jun 2004

[4] Disponível em < [www2.fgv.br/ibre/cps/mapa\\_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm](http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm) > Acesso em 12 mai 2004

[5] Disponível em [www.itu.int/home](http://www.itu.int/home) . Acesso em 8 de junho de 2004

[6] Fontes: IBGE, Pnad 2002, compilado pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. Disponível em [www.mct.gov.br](http://www.mct.gov.br) Acesso em 12 de maio de 2004

[7] Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u14531.shtml> . Acesso 7 de junho 2004

[8] Disponível em: <http://idgnow.terra.com.br/idgnow/internet/2004/03/0029> Acesso em 29 de março de 2004

[9] Disponível em [www.ibope.com.br/eratings/ogrupos/empresa/eratings/](http://www.ibope.com.br/eratings/ogrupos/empresa/eratings/) . Acesso em 14 de junho de 2004

[10] Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u14522.shtml> . Acesso de 15 de junho de 2004

[11] Disponível em [www.iser.org.br/favelaopiniaio/default.htm](http://www.iser.org.br/favelaopiniaio/default.htm) . Acesso em 27 de maio de 2004