

# GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL: O PORTAL REDE GOVERNO

José Maria Jardim  
[josemariajardim@yahoo.com.br](mailto:josemariajardim@yahoo.com.br)  
Universidade Federal Fluminense

## Resumo

A internet é um dos recursos mais importantes para a disseminação da informação governamental. Em diversos programas de governo eletrônico, uma das estratégias é o desenvolvimento de portais com interface amigável para o cidadão. É analisado, de forma preliminar, o Portal Rede Governo do Governo Eletrônico federal, a partir de referências teóricas e de levantamento dos "serviços" e "informações" oferecidos ao cidadão. O estudo realizado mostra que o Portal Rede Governo do Governo Eletrônico federal apresenta diversas limitações no cumprimento da sua função social.

Palavras-chave: Portal Rede Governo, informação governamental, uso social da informação, governo eletrônico

## Abstract

*Internet is one of the most important resources for government information dissemination. One of the strategies in many e- government programs is the development of user-friendly interface portals for the citizen. This study analyzed the Federal Brazilian Electronic Government Portal. Theoretical references about electronic government and user-friendly interface portals has been considered. It was produced a survey of the "services" and "information" offered to the citizen. This studied conclude that the Federal Brazilian Electronic Government Portal has many obstacles facing successful implementation of of social functions.*

O tema "governo eletrônico" insere-se num universo temático e teórico que expressa configurações político-informacionais emergentes, características da contemporaneidade, plasmadas no desenho de políticas públicas governamentais.

Fenômeno historicamente recente, resultante de um processo de experimentação que tem se ampliado em diversas partes do mundo, o Governo Eletrônico apresenta diversas faces. Trata-se de uma construção indissociável de um processo relacionado com o redesenho da geopolítica informacional no quadro da globalização, o uso intensivo das Tecnologias da Comunicação e da Informação (TCI), os redimensionamentos organizacionais e simbólicos do aparelho de Estado-Nação e as novas agendas sociais no plano local, nacional e transnacional.

" 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)

Se interpretado como um dispositivo informacional que transcende o objetivo de gerenciar informação para o desempenho eficaz da organização governamental, o Governo Eletrônico pressupõe complexas relações político-sociais no seu desenho, implementação e avaliação. Diversas barreiras e resistências (Serna et al, 2004) sociais, corporativas, legislativas, comportamentais e organizacionais decorrem dessa complexidade, ao mesmo tempo em que requerem soluções inovadoras na produção, uso e difusão da informação governamental. A barreira tecnológica nem sempre mostra-se como a mais importante porque o desenvolvimento dos projetos de Governo Eletrônico é, antes de tudo, um empreendimento político.

Segundo Santos (2004), "o 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 variado, 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.

### **Os portais dos governos eletrônicos**

As políticas de governo eletrônico desenvolvidos em diversas partes do mundo(1) requisitam um diversificado conjunto de atividades e decisões que envolvem pessoas dentro e fora das organizações, tecnologias da informação e comunicação, redefinição de princípios organizacionais para melhoria do processo decisório, padrões adequados de gestão da informação, etc.

Uma das faces mais visíveis do Governo Eletrônico é a sua presença na web através de portais que tendem a ser classificados, na literatura a respeito, em quatro estágios, sistematizados por documento da Firjan (2002) sobre a "desburocratização eletrônica" nos estados brasileiros:

1º estágio: **portais informativos** - sites para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo

2º. estágio: **portais interativos** - *“estes sites passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. O usuário pode, por exemplo, utilizar a Internet para declarar seu imposto de renda, informar uma mudança de endereço, fazer reclamações e sugestões a diversas repartições, ou, ainda, efetuar o cadastro on-line de sua empresa. Enfim, serviços que antes exigiam uma imensa burocracia são agora disponibilizados pela Web. Neste âmbito, o site governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se interativo (interaction). À medida que disponibiliza ao usuário serviços on line, permite que ele de fato interaja com o órgão em questão”*

3º. estágio: **portais transacionais** - *“são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compra de materiais etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários passam a ser realizados diretamente pela Internet.”*

4º. estágio: **portais integrativos** - *“um tipo de portal que não é mais um simples índice de sites, mas uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos etc. Assim, ao lidar com o governo, cidadãos e empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes. Em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, conseguem resolver aquilo que precisam. Para tal, a integração entre os diferentes órgãos prestadores de informações e serviços é imprescindível, ou seja, estes devem realizar trocas de suas respectivas bases de dados numa velocidade capaz de garantir o atendimento ao cidadão”*

Muitos portais refletem os organogramas governamentais sem inserirem o cidadão como sujeito do processo informacional que envolve Estado e Sociedade. Esses portais não expressam, portanto, a perspectiva do cidadão, mas a do Estado. Ainda que em determinadas situações os portais sejam estruturados por temas, a classificação adotada mostra-se mais próxima da lógica do Estado do que da sociedade.

A experiência internacional vem demonstrando que os Portais de Governo Eletrônico que melhor revelam a proximidade com o cidadão são aqueles calcados no modelo “eventos da vida”. A oferta social de serviços através dos Portais se dá através de uma classificação dos serviços governamentais segundo os grandes eventos da vida do cidadão (nascimento, matrícula em escolas, início de um negócio, mudança de residência, viagens, problemas de segurança urbana, etc.). Um evento pode envolver diversos serviços e processos, executados em diferentes órgãos governamentais.

“Os múltiplos serviços ou processos compreendidos por um evento, não importando onde sejam realizados, são acessados de forma transparente para o usuário através dos diversos parceiros envolvidos. Assim pode-se tornar disponível para acesso de modo simples, lógico e rápido, uma variada gama de serviços *online*, sem que o Cidadão precise saber como o governo está organizado ou que departamento é responsável por um determinado serviço do qual necessita. Este enfoque permite inclusive a interação automática do portal com organizações fora da administração pública, que prestem serviços compreendidos por um evento. Os portais orientados por eventos da vida podem ser implementados através de modelos mais simples, baseados em uma hierarquia bem estruturada dos tópicos integrantes de um evento, ao longo da qual o usuário navega, ou através de modelos mais complexos baseados em sistemas inteligentes de conhecimento. Nesses modelos

inteligentes, através de uma estrutura flexível, o portal interage com o usuário e através de um diálogo ativo formula questões para auxiliá-lo a obter o serviço que deseja (Vintar; Kunstelj; Leben, 2003).

Esse tipo de organização de portais, por exigir um menor esforço mental do Cidadão para obter os serviços, contribui para a sua usabilidade, o que segundo Quadros, Zimath e Hoeschl (2003) pode determinar o sucesso de um programa de Governo Eletrônico." (Rech Filho, 2004)

Ao analisar serviços governamentais em portais internet, Rech Filho (2004) propõe um modelo de classificação, abaixo sintetizado:

<b>Estágio de Evolução</b>	<b>Caracterização do Estágio</b>
Emergente	Presença inicial do departamento de governo na Internet, disponibilizando informações sobre os serviços, como num catálogo geral. As informações são estáticas, não exigindo preocupação com identificação do Cidadão e segurança pois as informações são públicas.
Estruturado	As informações sobre o serviço são detalhadas, estruturadas, acessadas em banco de dados. Surge um primeiro nível de interação do Cidadão com o serviço, pois as consultas podem ser personalizadas. Por serem ainda informações públicas, não se requer identificação do Cidadão e segurança.
Interativo	O Cidadão interage com o serviço enviando ou recebendo informações, porém a comunicação é apenas em um sentido. Se houver resposta eletrônica, ela ocorre em momento distinto. Inclui operações como preencher um formulário, enviar um e-mail, baixar um arquivo. Ampliam-se os requisitos de segurança e identificação do Cidadão, dependendo da demanda, pois as informações começam a ter caráter pessoal, de acesso restrito.
Interativo Integrado	O serviço Interativo é provido em um ponto único e o portal provê, de modo transparente, a integração de processos e o compartilhamento de informações entre sistemas, departamentos e esferas de governo envolvidas.
Transacional	O Cidadão transaciona <i>on-line</i> com o portal para a obtenção do serviço. A comunicação é nos dois sentidos e a transação é executada por completo. Inclui operações como renovar licenças, pagar impostos, fazer uma matrícula escolar, marcar uma consulta médica. As transações são executadas com identificação do Cidadão e com segurança das informações
Transacional Integrado	O serviço transacional é provido em um ponto único e o portal provê, de modo transparente, a integração de processos e o compartilhamento de informações entre sistemas, departamentos e esferas de governo envolvidas.

Bittencourt Filho (2000) analisou os portais de Governo Eletrônico de 26 estados brasileiros, demonstrando que há um alto grau de ausência de serviços ao cidadão em área como de saúde, educação, segurança, etc. O autor afirma que "ainda são tímidas as iniciativas de prestação de serviços que facilitam a vida do cidadão" (p.81). Entre outros aspectos, a pesquisa revela que 65% dos portais são exclusivamente informativos, 15% apresentam oferecem alguma forma de interação de informações on-line e 20% deles expressam um número significativo de serviços *on-line*.

### **O Portal Rede Governo do Governo Eletrônico Federal**

No Poder Executivo Federal, o Governo Eletrônico foi iniciado em 2000 (2), tendo como objetivos fundamentais "a interação com o cidadão, a melhoria da sua própria gestão

interna e a integração com parceiros e fornecedores”(3).

Uma das suas estratégias de interação do Governo Eletrônico com a sociedade é o Portal Rede Governo (<http://www.redegoverno.gov.br/>) (4), iniciativa desenvolvida a partir de 1995 e posteriormente incorporada à arquitetura do E-Gov no Governo Federal.

Segundo a Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, responsável pelo Portal, seu objetivo *“é colocar os serviços e informações públicas ao alcance do cidadão, de forma rápida e segura, com apenas dois cliques no mouse. Ali também estão reunidas as informações que o cidadão precisa sobre o funcionamento do Governo Federal e respostas para questões práticas do dia-a-dia.”*(5) Sua abrangência não é apenas federal, incluindo também serviços públicos estaduais e municipais.

O Portal encontra-se estruturado em duas áreas: “serviços” e “informações”, subdivididos em 36 categorias:

**TABELA 1 – Categorias de Serviços e Informações do Portal Rede Governo**

Agricultura	Economia e Finanças	Notícias
Assistência Social	Educação	Oportunidades de Trabalho
Centrais de Atendimento	Emprego e Trabalho	Previdência Social
Cidadania	Esportes	Publicações Oficiais
Ciência e Tecnologia	Fale Conosco	Recursos Energéticos
Comércio	Fisco	Recursos Minerais
Comunicações	Glossários	Saúde
Correios	Indústria	Segurança Pública
Cultura	Justiça	Serviços Diplomáticos
Defesa	Legislativo	Servidor Público
Denúncias	Licitações	Transportes
Direitos Humanos	Meio Ambiente	Turismo

Os exemplos de navegação a seguir, relativos ao assunto Agricultura, nas categorias Serviços e Informações, exemplificam o percurso inicial do usuário, na busca pela informação, no Portal Rede Governo.

**FIGURA 1 - Exemplo de navegação no Portal Rede Governo - Categoria Agricultura/Serviços (6)**

<u>Agricultura</u>	<u>Informações</u>
<b>Serviços</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● <a href="#">Agrobase - Literatura Agrícola</a></li><li>● <a href="#">Agrometeorologia - MAPA</a></li><li>● <a href="#">Análise de Riscos - Área Vegetal</a></li><li>● <a href="#">Boletim Diário de Preços por Produto - Ceasa / EMATER</a></li><li>● <a href="#">Cadastro de produtores rurais do Estado de Goiás</a></li><li>● <a href="#">Calendário Oficial de Exposições e das Feiras Agropecuárias</a></li><li>● <a href="#">Central de Atendimento - MAPA</a></li><li>● <a href="#">Contato com o Ministério do Desenvolvimento Agrário - MDA</a></li><li>● <a href="#">Correio MDA</a></li><li>● <a href="#">Crédito fundiário e combate à pobreza rural</a></li><li>● <a href="#">Cultivares - Sementes e Mudas</a></li><li>● <a href="#">Dados de safra</a></li><li>● <a href="#">Delegacias Federais de Agricultura - MAPA</a></li><li>● <a href="#">Denúncias online para a Secretaria da Agricultura, Irrigação e Reforma Agrária da Bahia</a></li><li>● <a href="#">Destilarias / Usinas - Cadastradas</a></li><li>● <a href="#">Educação na reforma agrária</a></li><li>● <a href="#">Equipe Técnica WEB - MAPA</a></li><li>● <a href="#">Fale com a Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural da Paraíba - EMATER/ PB</a></li><li>● <a href="#">Fale com a Empresa de Pesquisa Agropecuária e Extensão Rural de Santa Catarina S.A</a></li><li>● <a href="#">Fale com a Secretaria da Agricultura, Irrigação e Reforma Agrária - SEAGRI</a></li><li>● <a href="#">Fale com o MAPA</a></li><li>● <a href="#">Fale Conosco da Secretaria de Agricultura, Pecuária e Abastecimento do Estado de Goiás - Seagro</a></li><li>● <a href="#">Galeria de Ministros - MAPA</a></li><li>● <a href="#">IPA - Empresa Pernambucana de Pesquisa Agropecuária</a></li></ul>	

Fonte: <http://www.redegoverno.gov.br/> Acesso em 14 jun. 2005

**FIGURA 2 - Exemplo de navegação no Portal Rede Governo - Categoria Agricultura/Informações**

<u>Informações</u>	<u>Serviços</u>
<ul style="list-style-type: none"><li>+ <a href="#">Agropecuária</a></li><li>+ <a href="#">Borracha</a></li><li>+ <a href="#">Contratos de opção</a></li><li>+ <a href="#">Cultivares</a></li><li>+ <a href="#">Doenças e pragas da agricultura</a></li><li>+ <a href="#">Economia rural</a></li><li>+ <a href="#">Estoques públicos do governo</a></li><li>+ <a href="#">Gerenciamento agrícola</a></li><li>+ <a href="#">Informações institucionais</a></li><li>+ <a href="#">Irrigação/recursos hídricos</a></li><li>+ <a href="#">Legislação/atos administrativos</a></li><li>+ <a href="#">Links sobre agricultura</a></li><li>+ <a href="#">Notícias sobre agricultura</a></li><li>+ <a href="#">Pequeno agricultor</a></li><li>+ <a href="#">Produção de alimentos</a></li><li>+ <a href="#">Recursos genéticos</a></li><li>+ <a href="#">Reforma e desenvolvimento agrário</a></li><li>+ <a href="#">Safra agrícola</a></li></ul>	

Fonte: <http://www.redegoverno.gov.br/> Acesso em 14 jun. 2005

Para análise do Portal, foram identificados, em cada uma das categorias anteriormente mencionadas, no período de maio de 2003 a março de 2005, os links para “Serviços” e

“Informações”. Foram analisados preliminarmente 223 “serviços” (46,5%) e 256 “informações (53,5%), cerca de 10% do total estimado de 700 “serviços” e 4.200 “sites de informações” que a Secretaria de Logística e Tecnologia do Ministério do Planejamento afirma disponibilizar no Portal Rede Governo (7). No período observado não ocorreram alterações na arquitetura do portal.

Do ponto de vista dos “serviços”, as categorias com maior incidência são: Educação (9%), Justiça (9%), Emprego e Trabalho (7%), Previdência Social (6%), Ciência e Tecnologia (5%), Economia e Finanças (5%) e Utilidade Pública (5%). Com menor incidência (0%), são evidenciadas as seguintes categorias: Centrais de Atendimento, Cidadania, Defesa, Fale Conosco, Glossários, Esportes, Direitos Humanos, Justiça, Oportunidades de Emprego, Segurança Pública e Serviços Diplomáticos.

Na área de “informações”, as categorias mais freqüentes são: Correios (7%), Indústrias (5%), Justiça (5%), Meio Ambiente (5%), Ciência e Tecnologia (6%) e Educação (6%). As categorias com menor incidência são: Denúncias, Glossários, Licitações, Oportunidade de Emprego, Serviços Diplomáticos ( todas com 0%) e Assistência Social, Centrais de Atendimento e Publicações Oficiais ( todas com 1%).

Procurou-se verificar, de forma qualitativa num primeiro momento, as características de interatividade dos sites de “Serviços” que, segundo o Portal Rede Governo, oferecem serviços aos cidadãos, bem como os elementos básicos dos demais, considerados “Informações”.

Os “Serviços” apresentam links para sites que supostamente favoreceriam a interatividade com o usuário. Os sites de “informações” seriam aqueles vocacionados para a divulgação de informações sobre os mais diversos órgãos, departamentos, secretárias dos vários níveis do governo, etc.

Na perspectiva adotada pelo Portal Rede Governo, verifica-se que os sites de “Serviços” deveriam cumprir sua finalidade calcados na interatividade com o cidadão . Seu alcance iria além da função informativa. Os sites “informativos” não ofereceriam esses serviços interativos, sendo esta aparentemente a diferença básica entre essas categorias. Como tal, todo site seria “informativo”, mas não necessariamente “interativo”.

De forma preliminar, outros aspectos característicos do Portal Rede Governo merecem ser destacados:

- A página inicial não é suficientemente clara quanto ao objetivos do Portal e a sua estrutura de navegação
- A distinção entre “serviços” e “informações” não é esclarecida. A falta de clareza a respeito fica acentuada ao longo da navegação no Portal, acentuando as dificuldades que essa distinção impõe, por princípio, ao usuário
- Não há clareza e objetividade na definição dos termos utilizados no âmbito das categorias “Serviços e Informações” bem como nas estruturas de links existentes em cada uma dessas categorias.
- Há constante repetição de serviços e informações nas duas grandes área do Portal: “Serviços e Informações”;
- O Portal não define claramente seus recursos e serviços ou seja, não conta com um glossário que elucide os recursos informacionais disponibilizados para o cidadão
- O Mapa do Portal não facilita a navegação porque sua configuração não esclarece a estrutura do site;



- O Portal não apresenta manual ou roteiro para a utilização do serviço de Busca do site;
- Falta clareza e objetividade quanto aos tipos de serviços como: consulta, download, declarações, formulários, considerado interativos, porém com características exclusivamente informativas;
- Muitos links indicam um serviço e remetem o usuário a outro.
- Não há orientação quanto à utilização de serviços disponíveis na página inicial do portal, principalmente na barra de rolagem horizontal. Os serviços disponibilizados são das administrações estaduais, o que não fica claro antes do usuário iniciar a sua navegação.

### **Considerações finais**

Considerando a relevância dos Portais como interface para favorecer o uso social da informação governamental, o Portal Rede Governo encontra-se aquém não apenas das metas pretendidas pelo E-Gov federal bem como de outras iniciativas que esse mesmo programa tem desenvolvido nos últimos cinco anos.

Embora transcenda aos objetivos da pesquisa realizada os aspectos mais específicos sobre arquitetura de portais, ficam evidentes os limites do Portal Rede Governo em termos de conteúdo e usabilidade e, como tal, da sua condição de recurso informacional a favor do cidadão. É ainda muito reduzido o grau de interatividade do Portal e da maioria dos serviços por ele indicados.

Se do ponto de vista político-organizacional, o cidadão encontra-se ausente do Governo Eletrônico, o problema se reproduz – ainda que em menor escala – num dos instrumentos de mais impacto potencial junto à sociedade, o Portal Rede Governo.

A ausência de políticas de gestão da informação na administração federal, resultando em precárias estruturas informacionais e ampliando as precárias condições de acesso à informação governamental, não justifica as deficiências do Portal Rede Governo. Os limites impostos pela desorganização informacional que caracteriza a maior parte da administração federal dificultam, mas não impedem o Portal Rede Governo de oferecer uma arquitetura mais adequada, além de conteúdos melhor estruturados, centrados no cidadão.

O modelo “eventos da vida”, de complexa execução, porém com proveitosos resultados em diversas experiências internacionais, pode constituir-se numa oportunidade para uma redefinição do Portal Rede Governo. Para tal, o Governo Federal deveria investir em políticas e práticas informacionais que, de imediato, possibilitem novos parâmetros de gestão da informação e maior articulação entre as diversas agências cuja atividade-fim é a informação.



Notas:

1 - Os resultados preliminares de pesquisa inserem-se numa abordagem de investigação iniciada em março de 1999, tendo como marco fundamental a Internet e o uso social da informação governamental no Brasil. No biênio 1999-2001 foi executado o projeto "O Estado e a Internet: informação e políticas públicas através da rede" e, entre 2001 e 2003, o projeto "O Estado informacional na sociedade da informação: a Internet como instrumento de governança e governabilidade". Desde março de 2003, vem sendo desenvolvida a pesquisa "Governo Eletrônico e uso social da informação governamental no Brasil: infra-estrutura informacional e dispositivos político-organizacionais", tendo como objetivo geral "investigar os parâmetros informacionais e político-organizacionais que caracterizam o processo de implantação do Governo Eletrônico nas administrações públicas brasileiras". Estas reflexões situam-se ainda no quadro do Grupo de pesquisa do CNPq "Informação, Cultura, Estado e Sociedade e Informação", liderado pelo autor.

2 - 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<sup>1</sup> 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".

3 - Disponível em < [www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/acessibilidade/publicacao/sumario.wsp?tmp.area=47](http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/acessibilidade/publicacao/sumario.wsp?tmp.area=47)>. Acesso em 14 jun. 2005

4 - O mesmo conteúdo pode ser acessível em <http://www.e.gov.br/>. Acesso em 12 mai. 2007

5 - Disponível em < [http://www.planejamento.gov.br/tecnologia\\_informacao/conteudo/principais\\_atv/rede\\_governo.htm](http://www.planejamento.gov.br/tecnologia_informacao/conteudo/principais_atv/rede_governo.htm)> Acesso em 25 jun 2005

6 - As figuras apresentadas são parciais. São 85 os links na categoria Agricultura/Serviços e na categoria Agricultura/Informações são 18.

7 - Disponível em < [http://www.planejamento.gov.br/tecnologia\\_informacao/conteudo/principais\\_atv/rede\\_governo.htm](http://www.planejamento.gov.br/tecnologia_informacao/conteudo/principais_atv/rede_governo.htm)>. Acesso em 16 jun. 2005

### Bibliografia

ACCENTURE. Rhetoric vs reality – closing the gap. **Accenture**, 2001. 64p. Disponível em: <[http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enWeb&xd=industries\government\gove\\_study.xml](http://www.accenture.com/xd/xd.asp?it=enWeb&xd=industries\government\gove_study.xml)>. Acesso em: 12 jun.2005.

AKUTSU, Luiz. **Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa**: investigação em portais de governo no Brasil. 2002. 152 f. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade Federal da Bahia, Salvador.

ANDRADE, Maria Eugênia ; RIBEIRO, Carla Andréa . Governança Informacional e políticas públicas de informação: pressupostos teóricos e inter-relações. In: V Encontro Nacional da ANCIB, 2003, Belo Horizonte. **V Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Escola de Ciência da Informação - UFMG, 2003.

---

<sup>1</sup> Disponível em < <http://www.mct.gov.br/legis/decretos/18102000.htm> > Acesso em 12 dez 2002

BITTENCOURT FILHO, J. C. M. **A Economia da Informação e os Serviços Públicos Digitais na Internet**. 2000. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração. UFBA, Salvador.

CEPIK, Marco ; Eisemberg, José. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

CHAHIN, Ali et al. **E-Gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CUBILLO, Julio, Políticas públicas de información en América Latina: ¿cuánto nos hemos renovado? **DatagramaZero**. v.4 n.4 ago/03 . Disponível em: < [http://www.dgz.org.br/ago03/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/ago03/Art_03.htm) > Acesso em 18 mai 2004

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Desburocratização Eletrônica nos Municípios do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Assessoria de Infra-Estrutura e Novos Investimentos, 2002.

GONZÁLES DE GOMEZ, Maria Nelida. Novos cenários políticos para a informacao. **Ci. Inf.** v.31, n.1, p.27-40, jan. /abr. 2002. Disponível em: < <http://www.ibict.br/cionline/310100/index.htm> > Acesso em: 20 jul.2002

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

RECH FILHO, Armando. **Serviços públicos na Internet: no interesse maior do Estado ou do Cidadão? Estudo de caso dos serviços ao Cidadão de Curitiba**.2004. 187p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

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, 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

SERNA, Miguel et al. **[La necesidad de teoría\(s\) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora](#)** Disponível em < <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043103.pdf> > Acesso em: 11 jun 2004

SIMÃO, João Simão. **Universalização de serviços públicos na Internet para o exercício da cidadania: análise crítica das ações do Governo Federal**. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação Ciência da Informação, UnB, Brasília.

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 em 7 jun. 2004