

**Governo Eletrônico: uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação**

**Gobierno Electrónico: una reflexión sobre los límites de la interactividad ciudadana en el modelo brasileño de la gestión pública digital de difusión de información**

**Electronic Government: a reflection on the limits of citizen interactivity in the Brazilian model of the digital public management of information diffusion**

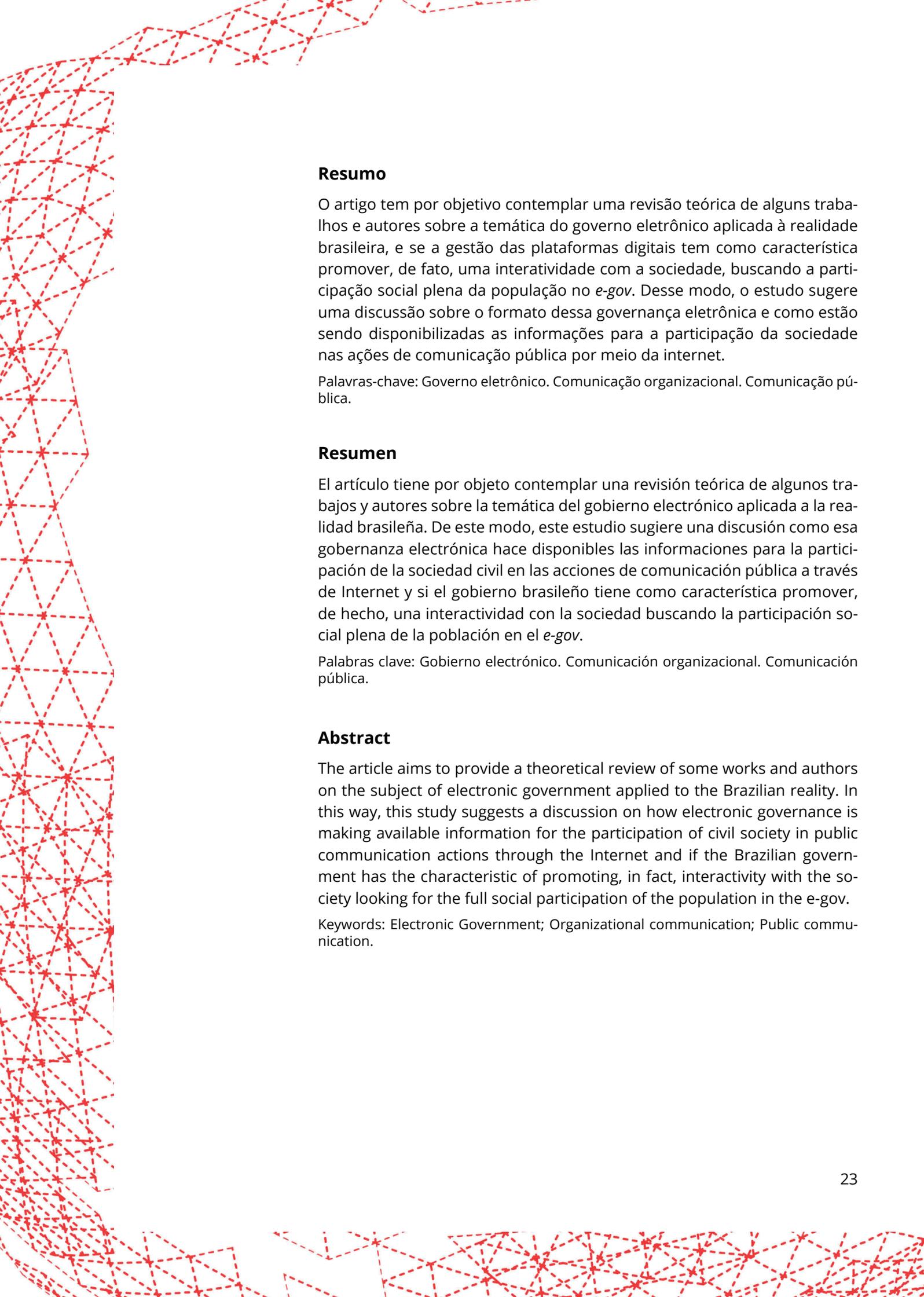
**Dario Azevedo Nogueira Junior**

Doutor em Ciências da Informação e Comunicação – Université Paris-Sorbonne 2 pelo INSTITUT FRANCAIS DE PRESSE - LI.F.P. Professor da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) no programa de mestrado em Gestão Pública.

Contato: [dazevedojr@yahoo.com.br](mailto:dazevedojr@yahoo.com.br)

Artigo submetido em 21/5/2018

Aprovado em 20/8/2018



## Resumo

O artigo tem por objetivo contemplar uma revisão teórica de alguns trabalhos e autores sobre a temática do governo eletrônico aplicada à realidade brasileira, e se a gestão das plataformas digitais tem como característica promover, de fato, uma interatividade com a sociedade, buscando a participação social plena da população no *e-gov*. Desse modo, o estudo sugere uma discussão sobre o formato dessa governança eletrônica e como estão sendo disponibilizadas as informações para a participação da sociedade nas ações de comunicação pública por meio da internet.

Palavras-chave: Governo eletrônico. Comunicação organizacional. Comunicação pública.

## Resumen

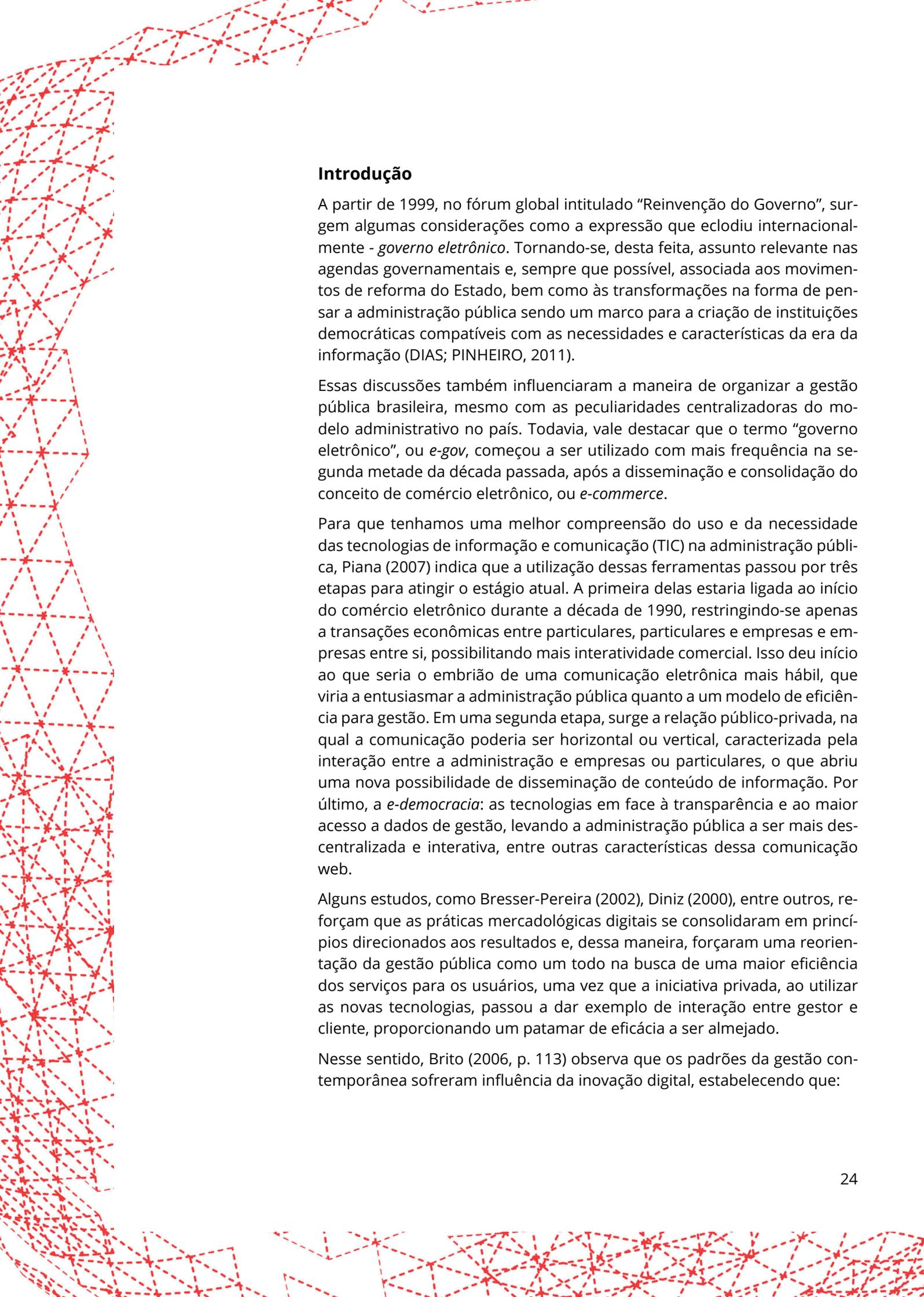
El artículo tiene por objeto contemplar una revisión teórica de algunos trabajos y autores sobre la temática del gobierno electrónico aplicada a la realidad brasileña. De este modo, este estudio sugiere una discusión como esa gobernanza electrónica hace disponibles las informaciones para la participación de la sociedad civil en las acciones de comunicación pública a través de Internet y si el gobierno brasileño tiene como característica promover, de hecho, una interactividad con la sociedad buscando la participación social plena de la población en el *e-gov*.

Palabras clave: Gobierno electrónico. Comunicación organizacional. Comunicación pública.

## Abstract

The article aims to provide a theoretical review of some works and authors on the subject of electronic government applied to the Brazilian reality. In this way, this study suggests a discussion on how electronic governance is making available information for the participation of civil society in public communication actions through the Internet and if the Brazilian government has the characteristic of promoting, in fact, interactivity with the society looking for the full social participation of the population in the *e-gov*.

Keywords: Electronic Government; Organizational communication; Public communication.



## Introdução

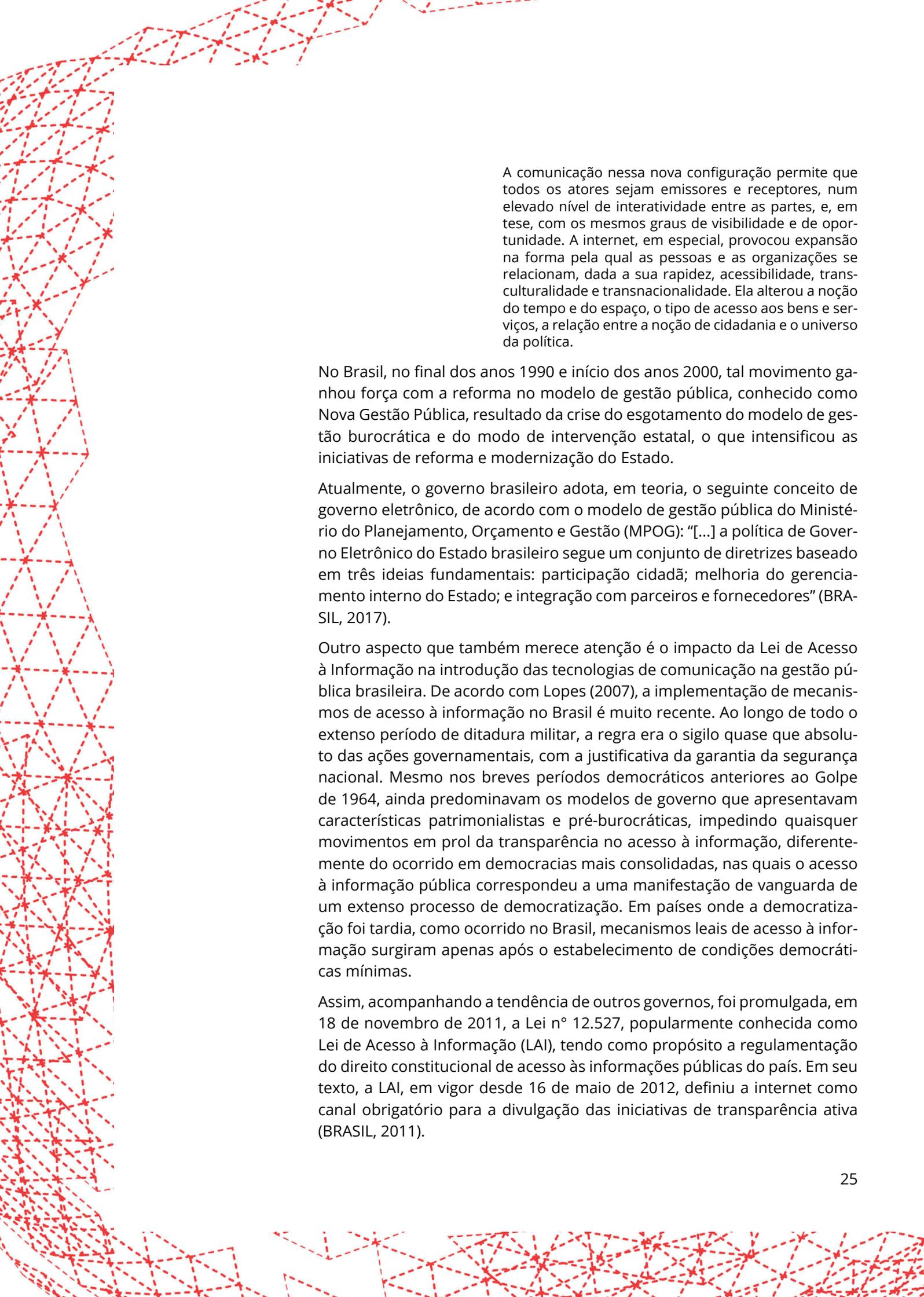
A partir de 1999, no fórum global intitulado “Reinvenção do Governo”, surgem algumas considerações como a expressão que eclodiu internacionalmente - *governo eletrônico*. Tornando-se, desta feita, assunto relevante nas agendas governamentais e, sempre que possível, associada aos movimentos de reforma do Estado, bem como às transformações na forma de pensar a administração pública sendo um marco para a criação de instituições democráticas compatíveis com as necessidades e características da era da informação (DIAS; PINHEIRO, 2011).

Essas discussões também influenciaram a maneira de organizar a gestão pública brasileira, mesmo com as peculiaridades centralizadoras do modelo administrativo no país. Todavia, vale destacar que o termo “governo eletrônico”, ou *e-gov*, começou a ser utilizado com mais frequência na segunda metade da década passada, após a disseminação e consolidação do conceito de comércio eletrônico, ou *e-commerce*.

Para que tenhamos uma melhor compreensão do uso e da necessidade das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na administração pública, Piana (2007) indica que a utilização dessas ferramentas passou por três etapas para atingir o estágio atual. A primeira delas estaria ligada ao início do comércio eletrônico durante a década de 1990, restringindo-se apenas a transações econômicas entre particulares, particulares e empresas e empresas entre si, possibilitando mais interatividade comercial. Isso deu início ao que seria o embrião de uma comunicação eletrônica mais hábil, que viria a entusiasmar a administração pública quanto a um modelo de eficiência para gestão. Em uma segunda etapa, surge a relação público-privada, na qual a comunicação poderia ser horizontal ou vertical, caracterizada pela interação entre a administração e empresas ou particulares, o que abriu uma nova possibilidade de disseminação de conteúdo de informação. Por último, a *e-democracia*: as tecnologias em face à transparência e ao maior acesso a dados de gestão, levando a administração pública a ser mais descentralizada e interativa, entre outras características dessa comunicação web.

Alguns estudos, como Bresser-Pereira (2002), Diniz (2000), entre outros, reforçam que as práticas mercadológicas digitais se consolidaram em princípios direcionados aos resultados e, dessa maneira, forçaram uma reorientação da gestão pública como um todo na busca de uma maior eficiência dos serviços para os usuários, uma vez que a iniciativa privada, ao utilizar as novas tecnologias, passou a dar exemplo de interação entre gestor e cliente, proporcionando um patamar de eficácia a ser almejado.

Nesse sentido, Brito (2006, p. 113) observa que os padrões da gestão contemporânea sofreram influência da inovação digital, estabelecendo que:



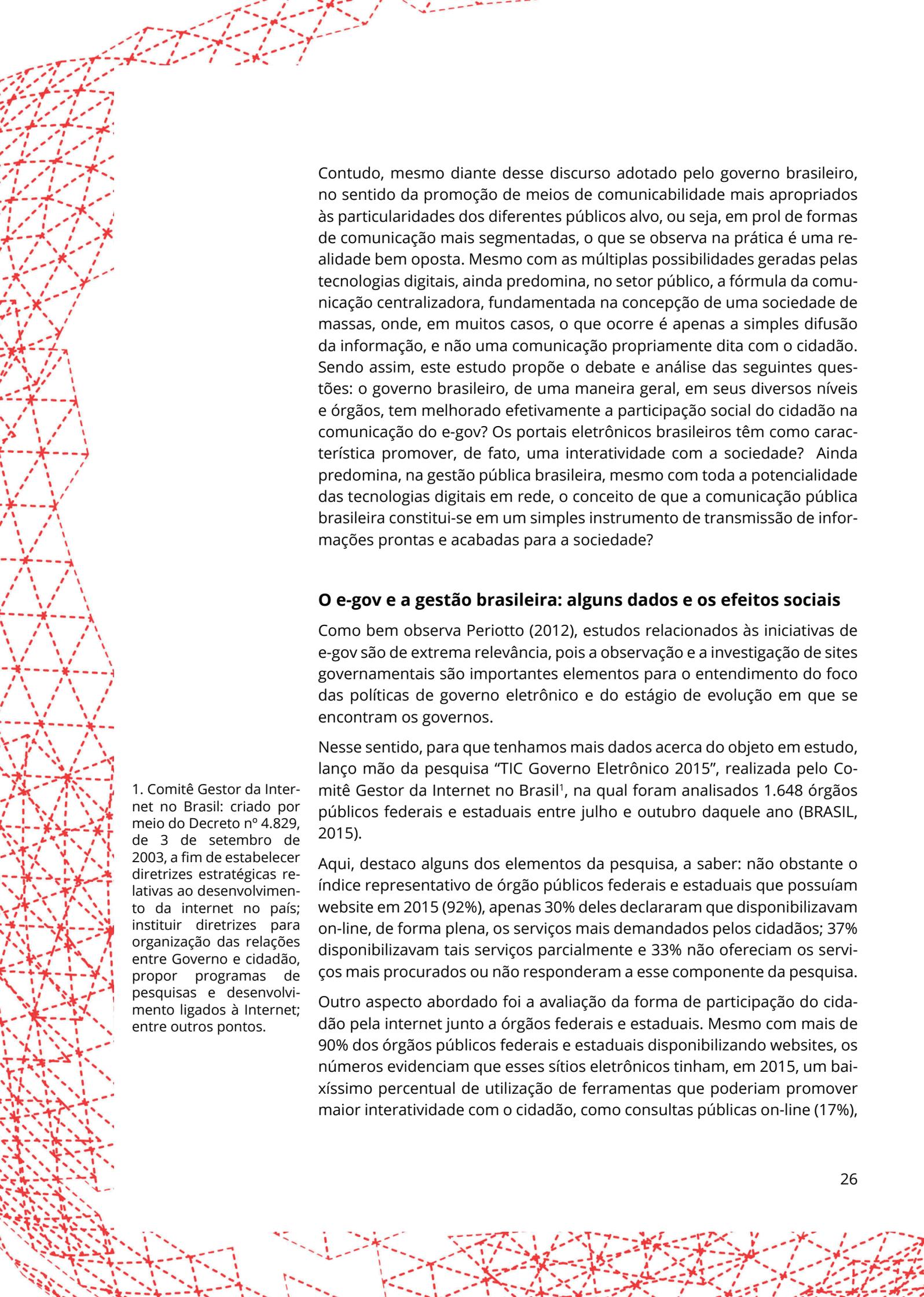
A comunicação nessa nova configuração permite que todos os atores sejam emissores e receptores, num elevado nível de interatividade entre as partes, e, em tese, com os mesmos graus de visibilidade e de oportunidade. A internet, em especial, provocou expansão na forma pela qual as pessoas e as organizações se relacionam, dada a sua rapidez, acessibilidade, transculturalidade e transnacionalidade. Ela alterou a noção do tempo e do espaço, o tipo de acesso aos bens e serviços, a relação entre a noção de cidadania e o universo da política.

No Brasil, no final dos anos 1990 e início dos anos 2000, tal movimento ganhou força com a reforma no modelo de gestão pública, conhecido como Nova Gestão Pública, resultado da crise do esgotamento do modelo de gestão burocrática e do modo de intervenção estatal, o que intensificou as iniciativas de reforma e modernização do Estado.

Atualmente, o governo brasileiro adota, em teoria, o seguinte conceito de governo eletrônico, de acordo com o modelo de gestão pública do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG): “[...] a política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores” (BRASIL, 2017).

Outro aspecto que também merece atenção é o impacto da Lei de Acesso à Informação na introdução das tecnologias de comunicação na gestão pública brasileira. De acordo com Lopes (2007), a implementação de mecanismos de acesso à informação no Brasil é muito recente. Ao longo de todo o extenso período de ditadura militar, a regra era o sigilo quase que absoluto das ações governamentais, com a justificativa da garantia da segurança nacional. Mesmo nos breves períodos democráticos anteriores ao Golpe de 1964, ainda predominavam os modelos de governo que apresentavam características patrimonialistas e pré-burocráticas, impedindo quaisquer movimentos em prol da transparência no acesso à informação, diferentemente do ocorrido em democracias mais consolidadas, nas quais o acesso à informação pública correspondeu a uma manifestação de vanguarda de um extenso processo de democratização. Em países onde a democratização foi tardia, como ocorrido no Brasil, mecanismos legais de acesso à informação surgiram apenas após o estabelecimento de condições democráticas mínimas.

Assim, acompanhando a tendência de outros governos, foi promulgada, em 18 de novembro de 2011, a Lei nº 12.527, popularmente conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), tendo como propósito a regulamentação do direito constitucional de acesso às informações públicas do país. Em seu texto, a LAI, em vigor desde 16 de maio de 2012, definiu a internet como canal obrigatório para a divulgação das iniciativas de transparência ativa (BRASIL, 2011).



Contudo, mesmo diante desse discurso adotado pelo governo brasileiro, no sentido da promoção de meios de comunicabilidade mais apropriados às particularidades dos diferentes públicos alvo, ou seja, em prol de formas de comunicação mais segmentadas, o que se observa na prática é uma realidade bem oposta. Mesmo com as múltiplas possibilidades geradas pelas tecnologias digitais, ainda predomina, no setor público, a fórmula da comunicação centralizadora, fundamentada na concepção de uma sociedade de massas, onde, em muitos casos, o que ocorre é apenas a simples difusão da informação, e não uma comunicação propriamente dita com o cidadão. Sendo assim, este estudo propõe o debate e análise das seguintes questões: o governo brasileiro, de uma maneira geral, em seus diversos níveis e órgãos, tem melhorado efetivamente a participação social do cidadão na comunicação do e-gov? Os portais eletrônicos brasileiros têm como característica promover, de fato, uma interatividade com a sociedade? Ainda predomina, na gestão pública brasileira, mesmo com toda a potencialidade das tecnologias digitais em rede, o conceito de que a comunicação pública brasileira constitui-se em um simples instrumento de transmissão de informações prontas e acabadas para a sociedade?

### **O e-gov e a gestão brasileira: alguns dados e os efeitos sociais**

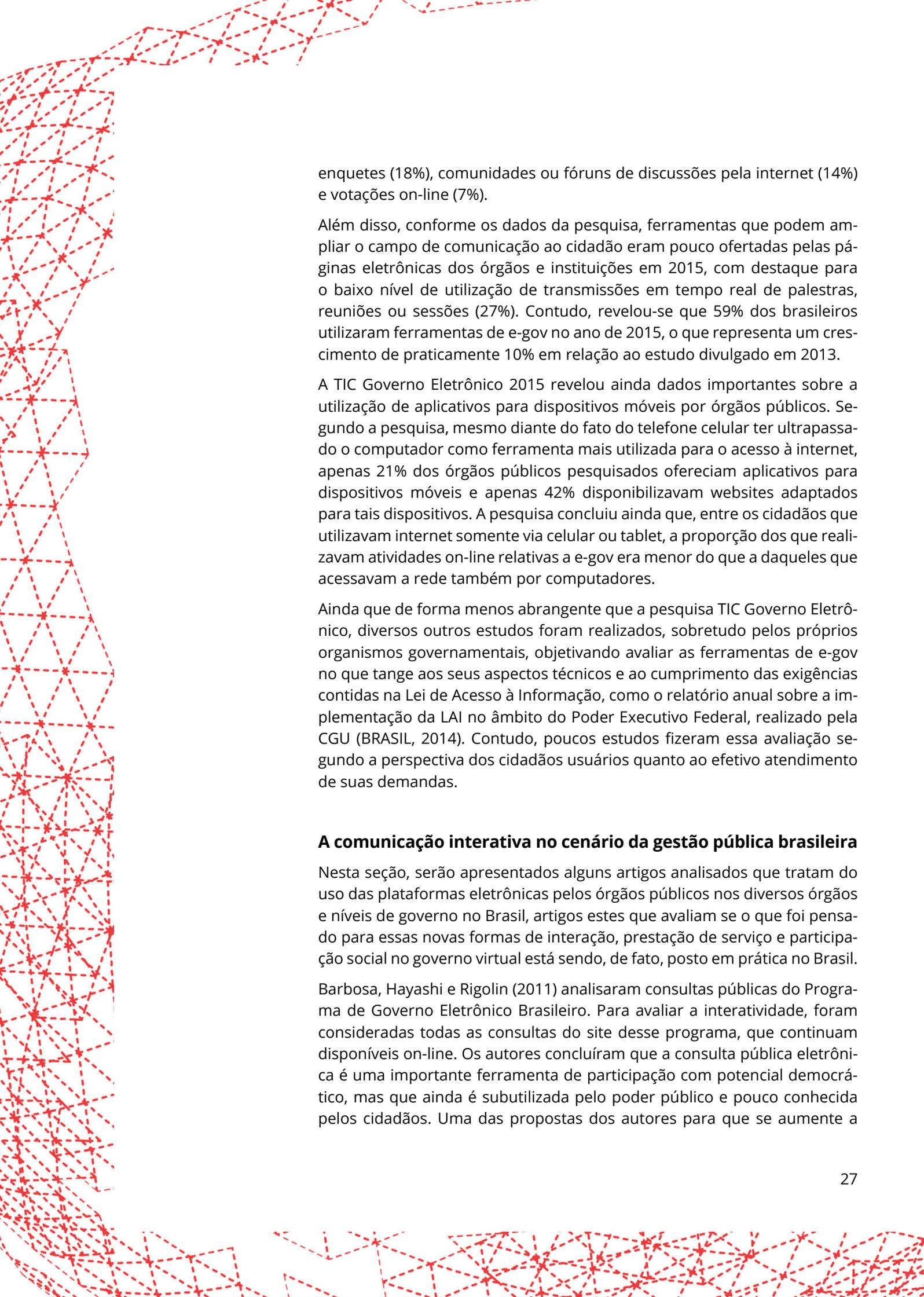
Como bem observa Periotto (2012), estudos relacionados às iniciativas de e-gov são de extrema relevância, pois a observação e a investigação de sites governamentais são importantes elementos para o entendimento do foco das políticas de governo eletrônico e do estágio de evolução em que se encontram os governos.

Nesse sentido, para que tenhamos mais dados acerca do objeto em estudo, lanço mão da pesquisa “TIC Governo Eletrônico 2015”, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil<sup>1</sup>, na qual foram analisados 1.648 órgãos públicos federais e estaduais entre julho e outubro daquele ano (BRASIL, 2015).

Aqui, destaco alguns dos elementos da pesquisa, a saber: não obstante o índice representativo de órgãos públicos federais e estaduais que possuíam website em 2015 (92%), apenas 30% deles declararam que disponibilizavam on-line, de forma plena, os serviços mais demandados pelos cidadãos; 37% disponibilizavam tais serviços parcialmente e 33% não ofereciam os serviços mais procurados ou não responderam a esse componente da pesquisa.

Outro aspecto abordado foi a avaliação da forma de participação do cidadão pela internet junto a órgãos federais e estaduais. Mesmo com mais de 90% dos órgãos públicos federais e estaduais disponibilizando websites, os números evidenciam que esses sítios eletrônicos tinham, em 2015, um baixíssimo percentual de utilização de ferramentas que poderiam promover maior interatividade com o cidadão, como consultas públicas on-line (17%),

1. Comitê Gestor da Internet no Brasil: criado por meio do Decreto nº 4.829, de 3 de setembro de 2003, a fim de estabelecer diretrizes estratégicas relativas ao desenvolvimento da internet no país; instituir diretrizes para organização das relações entre Governo e cidadão, propor programas de pesquisas e desenvolvimento ligados à Internet; entre outros pontos.



enquetes (18%), comunidades ou fóruns de discussões pela internet (14%) e votações on-line (7%).

Além disso, conforme os dados da pesquisa, ferramentas que podem ampliar o campo de comunicação ao cidadão eram pouco ofertadas pelas páginas eletrônicas dos órgãos e instituições em 2015, com destaque para o baixo nível de utilização de transmissões em tempo real de palestras, reuniões ou sessões (27%). Contudo, revelou-se que 59% dos brasileiros utilizaram ferramentas de e-gov no ano de 2015, o que representa um crescimento de praticamente 10% em relação ao estudo divulgado em 2013.

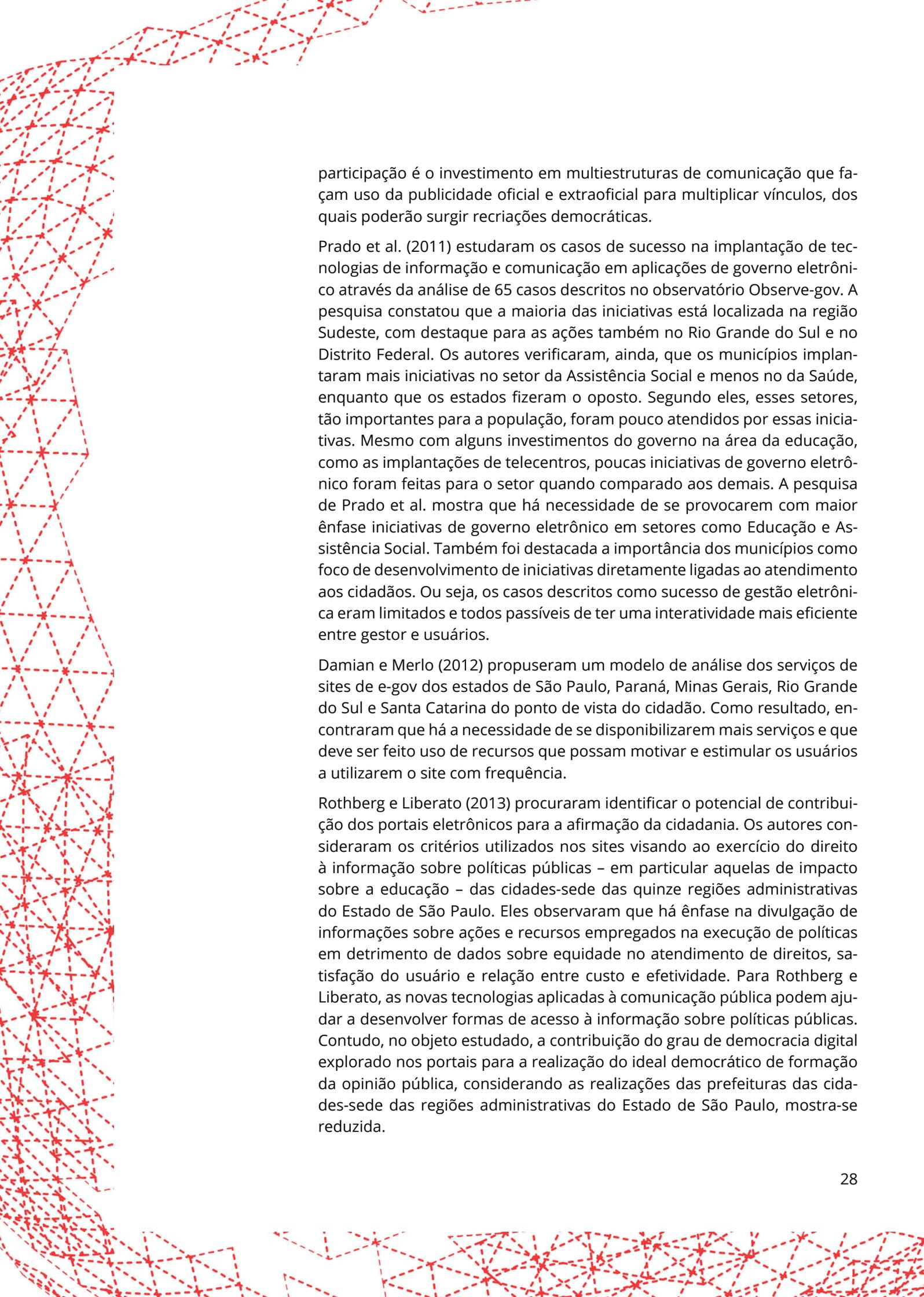
A TIC Governo Eletrônico 2015 revelou ainda dados importantes sobre a utilização de aplicativos para dispositivos móveis por órgãos públicos. Segundo a pesquisa, mesmo diante do fato do telefone celular ter ultrapassado o computador como ferramenta mais utilizada para o acesso à internet, apenas 21% dos órgãos públicos pesquisados ofereciam aplicativos para dispositivos móveis e apenas 42% disponibilizavam websites adaptados para tais dispositivos. A pesquisa concluiu ainda que, entre os cidadãos que utilizavam internet somente via celular ou tablet, a proporção dos que realizavam atividades on-line relativas a e-gov era menor do que a daqueles que acessavam a rede também por computadores.

Ainda que de forma menos abrangente que a pesquisa TIC Governo Eletrônico, diversos outros estudos foram realizados, sobretudo pelos próprios organismos governamentais, objetivando avaliar as ferramentas de e-gov no que tange aos seus aspectos técnicos e ao cumprimento das exigências contidas na Lei de Acesso à Informação, como o relatório anual sobre a implementação da LAI no âmbito do Poder Executivo Federal, realizado pela CGU (BRASIL, 2014). Contudo, poucos estudos fizeram essa avaliação segundo a perspectiva dos cidadãos usuários quanto ao efetivo atendimento de suas demandas.

### **A comunicação interativa no cenário da gestão pública brasileira**

Nesta seção, serão apresentados alguns artigos analisados que tratam do uso das plataformas eletrônicas pelos órgãos públicos nos diversos órgãos e níveis de governo no Brasil, artigos estes que avaliam se o que foi pensado para essas novas formas de interação, prestação de serviço e participação social no governo virtual está sendo, de fato, posto em prática no Brasil.

Barbosa, Hayashi e Rigolin (2011) analisaram consultas públicas do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Para avaliar a interatividade, foram consideradas todas as consultas do site desse programa, que continuam disponíveis on-line. Os autores concluíram que a consulta pública eletrônica é uma importante ferramenta de participação com potencial democrático, mas que ainda é subutilizada pelo poder público e pouco conhecida pelos cidadãos. Uma das propostas dos autores para que se aumente a

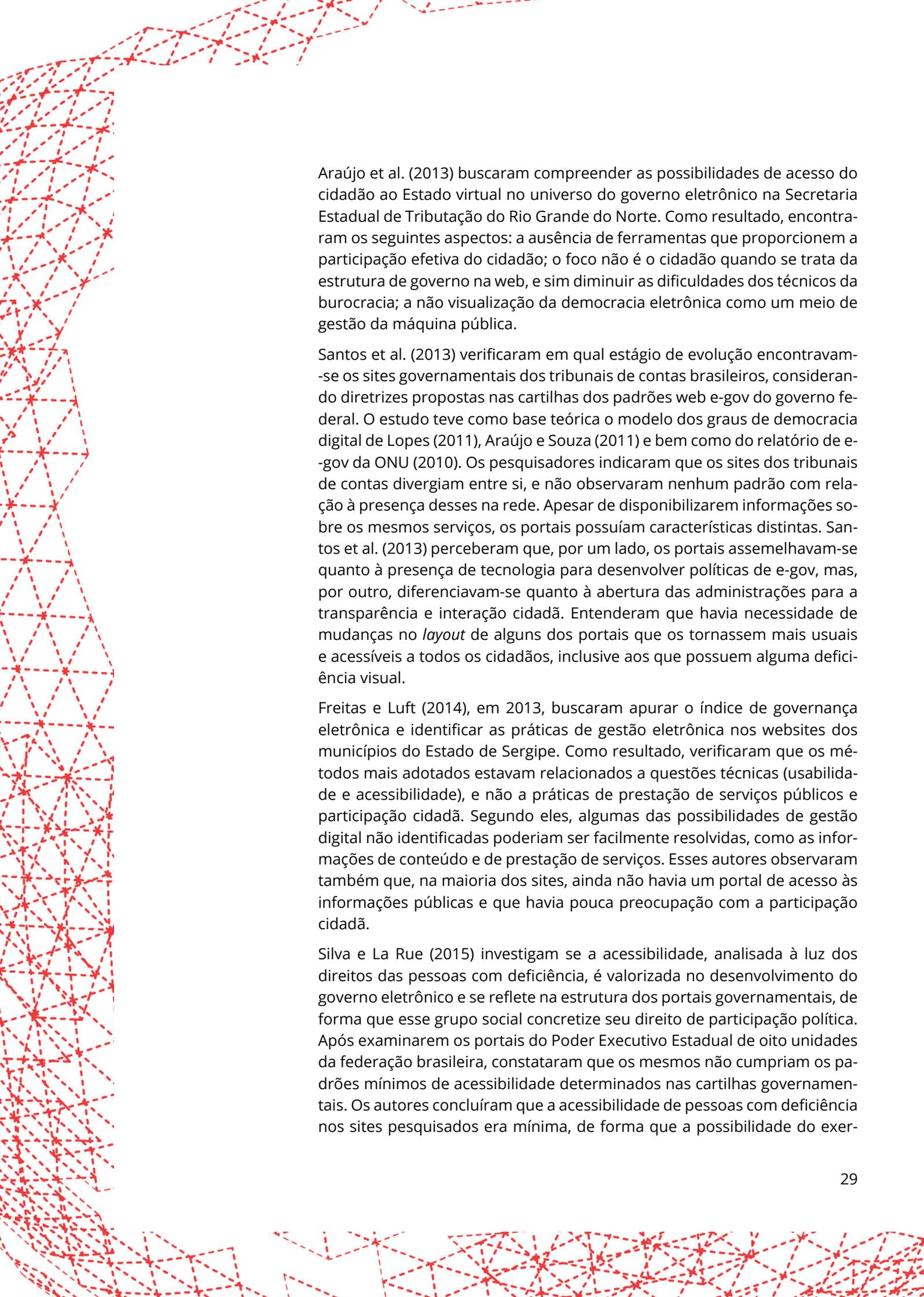


participação é o investimento em multiestruturas de comunicação que façam uso da publicidade oficial e extraoficial para multiplicar vínculos, dos quais poderão surgir recriações democráticas.

Prado et al. (2011) estudaram os casos de sucesso na implantação de tecnologias de informação e comunicação em aplicações de governo eletrônico através da análise de 65 casos descritos no observatório Observe-gov. A pesquisa constatou que a maioria das iniciativas está localizada na região Sudeste, com destaque para as ações também no Rio Grande do Sul e no Distrito Federal. Os autores verificaram, ainda, que os municípios implantaram mais iniciativas no setor da Assistência Social e menos no da Saúde, enquanto que os estados fizeram o oposto. Segundo eles, esses setores, tão importantes para a população, foram pouco atendidos por essas iniciativas. Mesmo com alguns investimentos do governo na área da educação, como as implantações de telecentros, poucas iniciativas de governo eletrônico foram feitas para o setor quando comparado aos demais. A pesquisa de Prado et al. mostra que há necessidade de se provocarem com maior ênfase iniciativas de governo eletrônico em setores como Educação e Assistência Social. Também foi destacada a importância dos municípios como foco de desenvolvimento de iniciativas diretamente ligadas ao atendimento aos cidadãos. Ou seja, os casos descritos como sucesso de gestão eletrônica eram limitados e todos passíveis de ter uma interatividade mais eficiente entre gestor e usuários.

Damian e Merlo (2012) propuseram um modelo de análise dos serviços de sites de e-gov dos estados de São Paulo, Paraná, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Santa Catarina do ponto de vista do cidadão. Como resultado, encontraram que há a necessidade de se disponibilizarem mais serviços e que deve ser feito uso de recursos que possam motivar e estimular os usuários a utilizarem o site com frequência.

Rothberg e Liberato (2013) procuraram identificar o potencial de contribuição dos portais eletrônicos para a afirmação da cidadania. Os autores consideraram os critérios utilizados nos sites visando ao exercício do direito à informação sobre políticas públicas – em particular aquelas de impacto sobre a educação – das cidades-sede das quinze regiões administrativas do Estado de São Paulo. Eles observaram que há ênfase na divulgação de informações sobre ações e recursos empregados na execução de políticas em detrimento de dados sobre equidade no atendimento de direitos, satisfação do usuário e relação entre custo e efetividade. Para Rothberg e Liberato, as novas tecnologias aplicadas à comunicação pública podem ajudar a desenvolver formas de acesso à informação sobre políticas públicas. Contudo, no objeto estudado, a contribuição do grau de democracia digital explorado nos portais para a realização do ideal democrático de formação da opinião pública, considerando as realizações das prefeituras das cidades-sede das regiões administrativas do Estado de São Paulo, mostra-se reduzida.

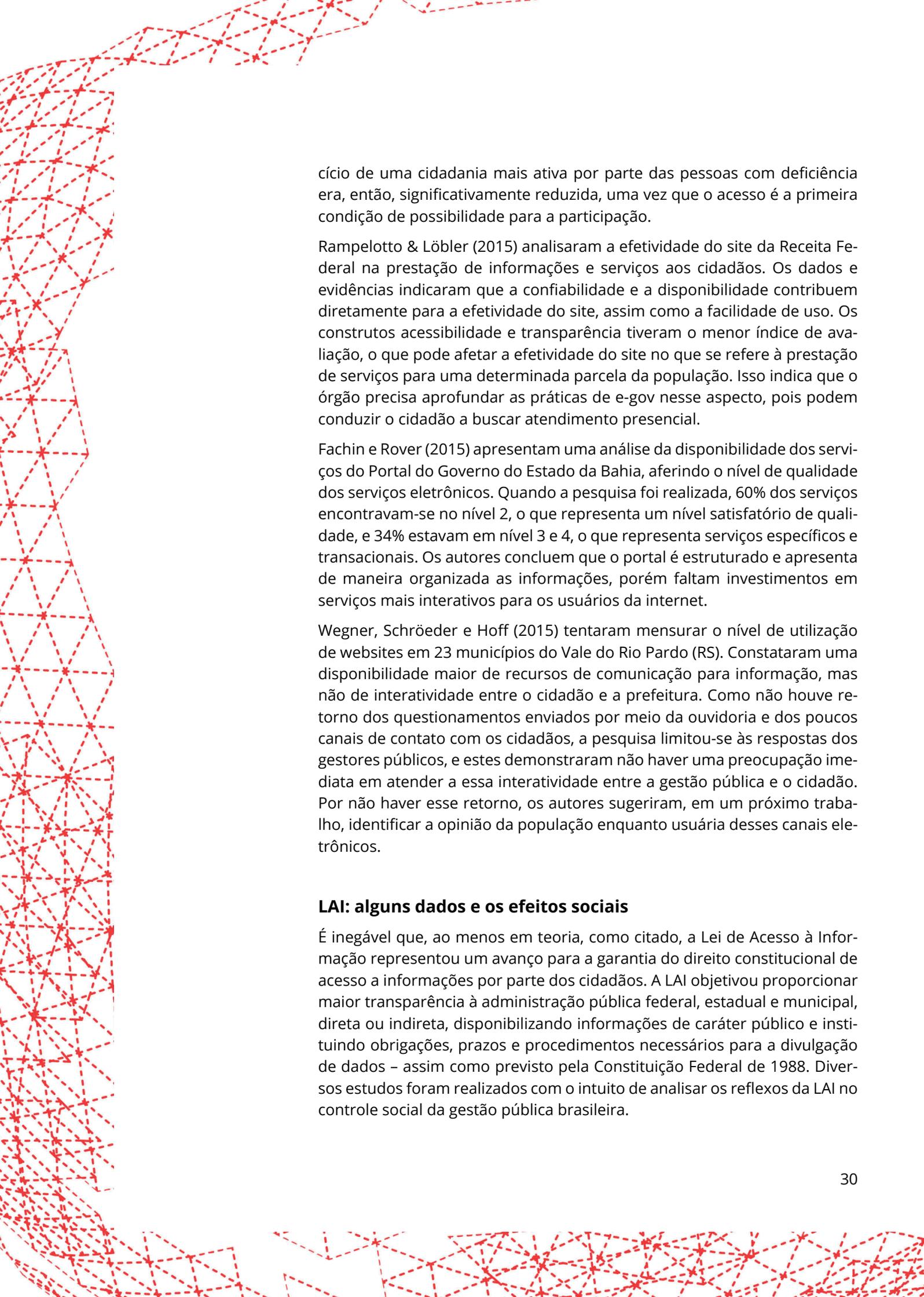


Araújo et al. (2013) buscaram compreender as possibilidades de acesso do cidadão ao Estado virtual no universo do governo eletrônico na Secretaria Estadual de Tributação do Rio Grande do Norte. Como resultado, encontraram os seguintes aspectos: a ausência de ferramentas que proporcionem a participação efetiva do cidadão; o foco não é o cidadão quando se trata da estrutura de governo na web, e sim diminuir as dificuldades dos técnicos da burocracia; a não visualização da democracia eletrônica como um meio de gestão da máquina pública.

Santos et al. (2013) verificaram em qual estágio de evolução encontravam-se os sites governamentais dos tribunais de contas brasileiros, considerando diretrizes propostas nas cartilhas dos padrões web e-gov do governo federal. O estudo teve como base teórica o modelo dos graus de democracia digital de Lopes (2011), Araújo e Souza (2011) e bem como do relatório de e-gov da ONU (2010). Os pesquisadores indicaram que os sites dos tribunais de contas divergiam entre si, e não observaram nenhum padrão com relação à presença desses na rede. Apesar de disponibilizarem informações sobre os mesmos serviços, os portais possuíam características distintas. Santos et al. (2013) perceberam que, por um lado, os portais assemelhavam-se quanto à presença de tecnologia para desenvolver políticas de e-gov, mas, por outro, diferenciavam-se quanto à abertura das administrações para a transparência e interação cidadã. Entenderam que havia necessidade de mudanças no *layout* de alguns dos portais que os tornassem mais usuais e acessíveis a todos os cidadãos, inclusive aos que possuem alguma deficiência visual.

Freitas e Luft (2014), em 2013, buscaram apurar o índice de governança eletrônica e identificar as práticas de gestão eletrônica nos websites dos municípios do Estado de Sergipe. Como resultado, verificaram que os métodos mais adotados estavam relacionados a questões técnicas (usabilidade e acessibilidade), e não a práticas de prestação de serviços públicos e participação cidadã. Segundo eles, algumas das possibilidades de gestão digital não identificadas poderiam ser facilmente resolvidas, como as informações de conteúdo e de prestação de serviços. Esses autores observaram também que, na maioria dos sites, ainda não havia um portal de acesso às informações públicas e que havia pouca preocupação com a participação cidadã.

Silva e La Rue (2015) investigam se a acessibilidade, analisada à luz dos direitos das pessoas com deficiência, é valorizada no desenvolvimento do governo eletrônico e se reflete na estrutura dos portais governamentais, de forma que esse grupo social concretize seu direito de participação política. Após examinarem os portais do Poder Executivo Estadual de oito unidades da federação brasileira, constataram que os mesmos não cumpriam os padrões mínimos de acessibilidade determinados nas cartilhas governamentais. Os autores concluíram que a acessibilidade de pessoas com deficiência nos sites pesquisados era mínima, de forma que a possibilidade do exer-



cício de uma cidadania mais ativa por parte das pessoas com deficiência era, então, significativamente reduzida, uma vez que o acesso é a primeira condição de possibilidade para a participação.

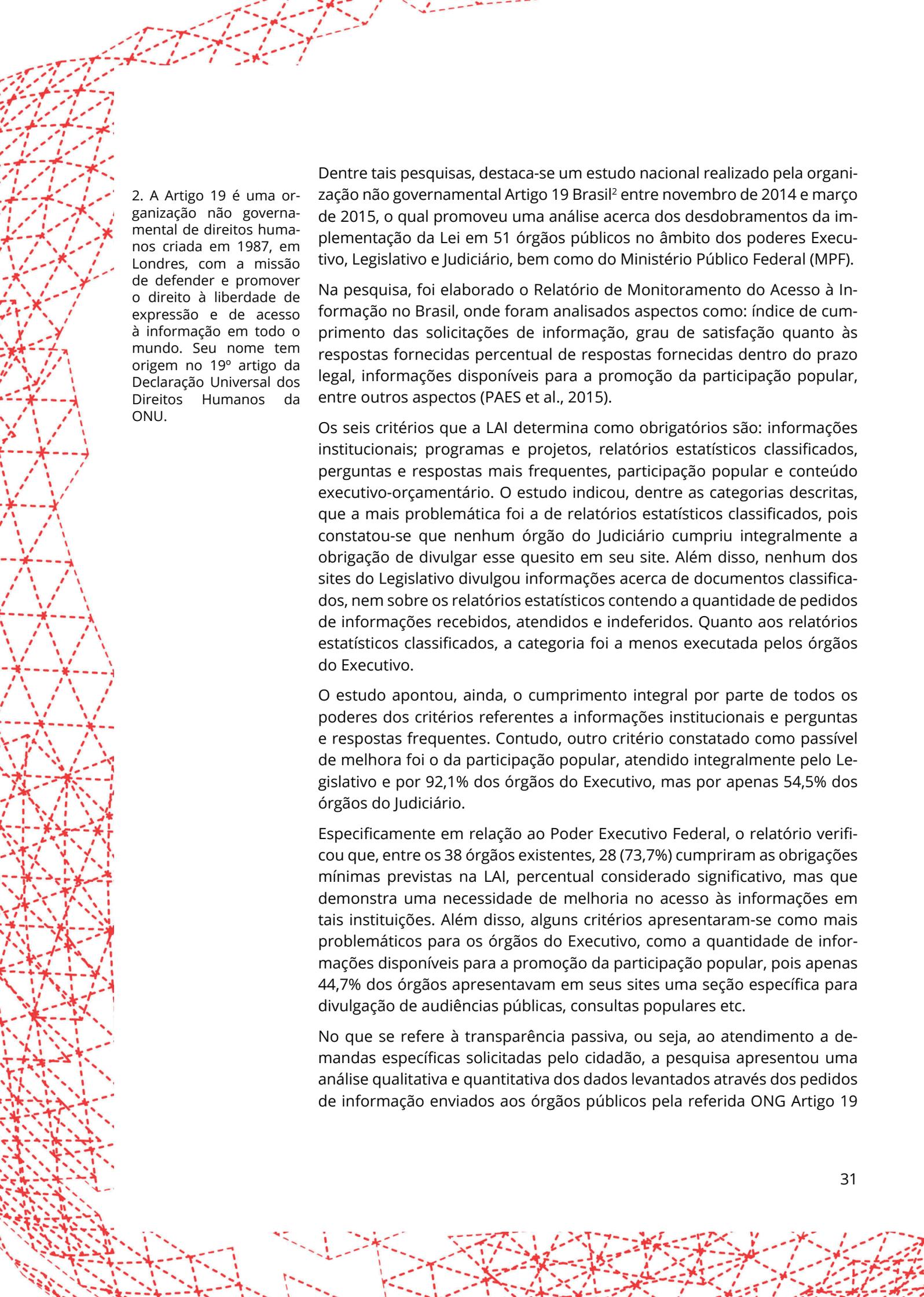
Rampelotto & Löbler (2015) analisaram a efetividade do site da Receita Federal na prestação de informações e serviços aos cidadãos. Os dados e evidências indicaram que a confiabilidade e a disponibilidade contribuem diretamente para a efetividade do site, assim como a facilidade de uso. Os construtos acessibilidade e transparência tiveram o menor índice de avaliação, o que pode afetar a efetividade do site no que se refere à prestação de serviços para uma determinada parcela da população. Isso indica que o órgão precisa aprofundar as práticas de e-gov nesse aspecto, pois podem conduzir o cidadão a buscar atendimento presencial.

Fachin e Rover (2015) apresentam uma análise da disponibilidade dos serviços do Portal do Governo do Estado da Bahia, aferindo o nível de qualidade dos serviços eletrônicos. Quando a pesquisa foi realizada, 60% dos serviços encontravam-se no nível 2, o que representa um nível satisfatório de qualidade, e 34% estavam em nível 3 e 4, o que representa serviços específicos e transacionais. Os autores concluem que o portal é estruturado e apresenta de maneira organizada as informações, porém faltam investimentos em serviços mais interativos para os usuários da internet.

Wegner, Schröder e Hoff (2015) tentaram mensurar o nível de utilização de websites em 23 municípios do Vale do Rio Pardo (RS). Constataram uma disponibilidade maior de recursos de comunicação para informação, mas não de interatividade entre o cidadão e a prefeitura. Como não houve retorno dos questionamentos enviados por meio da ouvidoria e dos poucos canais de contato com os cidadãos, a pesquisa limitou-se às respostas dos gestores públicos, e estes demonstraram não haver uma preocupação imediata em atender a essa interatividade entre a gestão pública e o cidadão. Por não haver esse retorno, os autores sugeriram, em um próximo trabalho, identificar a opinião da população enquanto usuária desses canais eletrônicos.

### **LAI: alguns dados e os efeitos sociais**

É inegável que, ao menos em teoria, como citado, a Lei de Acesso à Informação representou um avanço para a garantia do direito constitucional de acesso a informações por parte dos cidadãos. A LAI objetivou proporcionar maior transparência à administração pública federal, estadual e municipal, direta ou indireta, disponibilizando informações de caráter público e instituindo obrigações, prazos e procedimentos necessários para a divulgação de dados – assim como previsto pela Constituição Federal de 1988. Diversos estudos foram realizados com o intuito de analisar os reflexos da LAI no controle social da gestão pública brasileira.



2. A Artigo 19 é uma organização não governamental de direitos humanos criada em 1987, em Londres, com a missão de defender e promover o direito à liberdade de expressão e de acesso à informação em todo o mundo. Seu nome tem origem no 19º artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU.

Dentre tais pesquisas, destaca-se um estudo nacional realizado pela organização não governamental Artigo 19 Brasil<sup>2</sup> entre novembro de 2014 e março de 2015, o qual promoveu uma análise acerca dos desdobramentos da implementação da Lei em 51 órgãos públicos no âmbito dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, bem como do Ministério Público Federal (MPF).

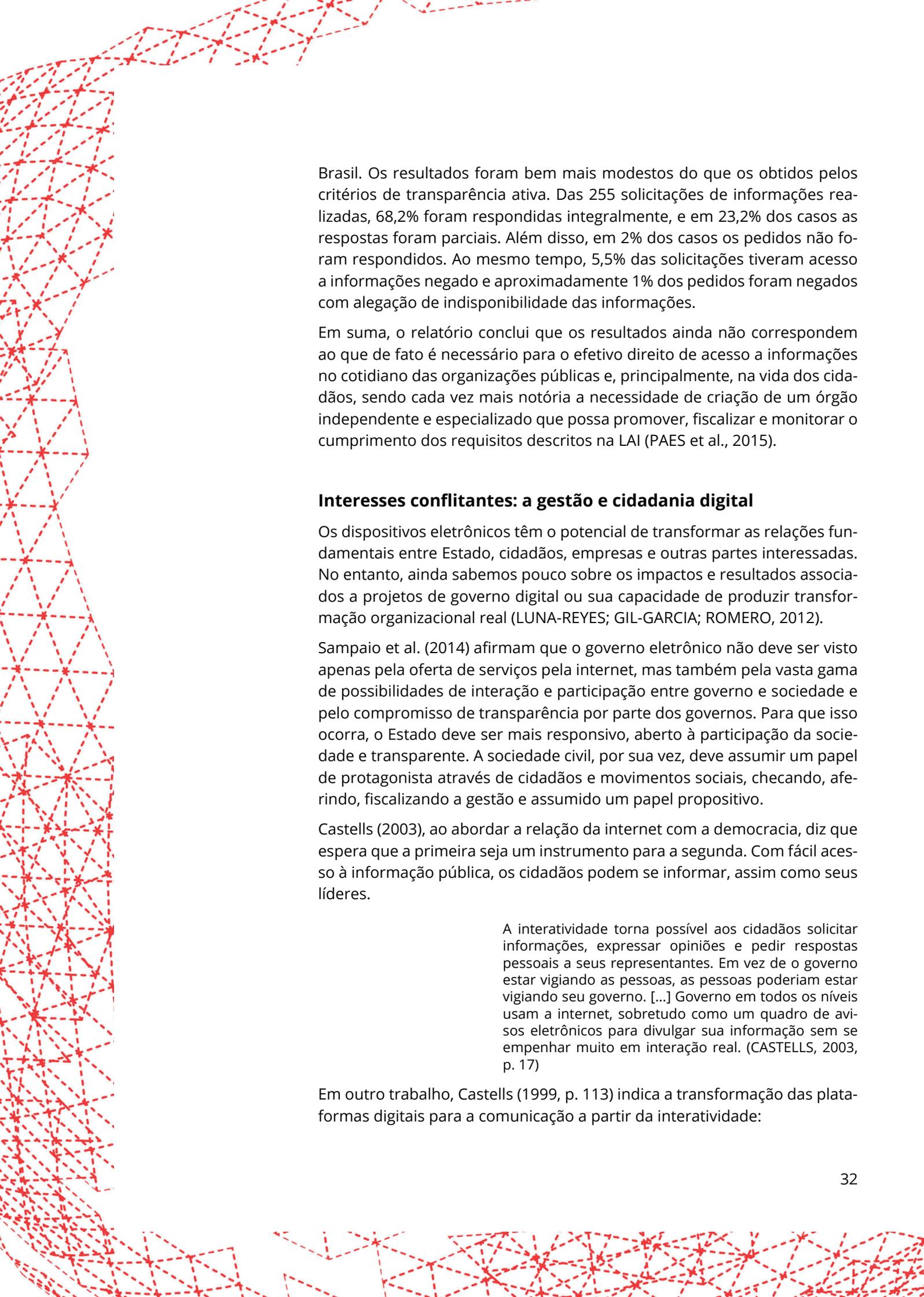
Na pesquisa, foi elaborado o Relatório de Monitoramento do Acesso à Informação no Brasil, onde foram analisados aspectos como: índice de cumprimento das solicitações de informação, grau de satisfação quanto às respostas fornecidas percentual de respostas fornecidas dentro do prazo legal, informações disponíveis para a promoção da participação popular, entre outros aspectos (PAES et al., 2015).

Os seis critérios que a LAI determina como obrigatórios são: informações institucionais; programas e projetos, relatórios estatísticos classificados, perguntas e respostas mais frequentes, participação popular e conteúdo executivo-orçamentário. O estudo indicou, dentre as categorias descritas, que a mais problemática foi a de relatórios estatísticos classificados, pois constatou-se que nenhum órgão do Judiciário cumpriu integralmente a obrigação de divulgar esse quesito em seu site. Além disso, nenhum dos sites do Legislativo divulgou informações acerca de documentos classificados, nem sobre os relatórios estatísticos contendo a quantidade de pedidos de informações recebidos, atendidos e indeferidos. Quanto aos relatórios estatísticos classificados, a categoria foi a menos executada pelos órgãos do Executivo.

O estudo apontou, ainda, o cumprimento integral por parte de todos os poderes dos critérios referentes a informações institucionais e perguntas e respostas frequentes. Contudo, outro critério constatado como passível de melhora foi o da participação popular, atendido integralmente pelo Legislativo e por 92,1% dos órgãos do Executivo, mas por apenas 54,5% dos órgãos do Judiciário.

Especificamente em relação ao Poder Executivo Federal, o relatório verificou que, entre os 38 órgãos existentes, 28 (73,7%) cumpriram as obrigações mínimas previstas na LAI, percentual considerado significativo, mas que demonstra uma necessidade de melhoria no acesso às informações em tais instituições. Além disso, alguns critérios apresentaram-se como mais problemáticos para os órgãos do Executivo, como a quantidade de informações disponíveis para a promoção da participação popular, pois apenas 44,7% dos órgãos apresentavam em seus sites uma seção específica para divulgação de audiências públicas, consultas populares etc.

No que se refere à transparência passiva, ou seja, ao atendimento a demandas específicas solicitadas pelo cidadão, a pesquisa apresentou uma análise qualitativa e quantitativa dos dados levantados através dos pedidos de informação enviados aos órgãos públicos pela referida ONG Artigo 19



Brasil. Os resultados foram bem mais modestos do que os obtidos pelos critérios de transparência ativa. Das 255 solicitações de informações realizadas, 68,2% foram respondidas integralmente, e em 23,2% dos casos as respostas foram parciais. Além disso, em 2% dos casos os pedidos não foram respondidos. Ao mesmo tempo, 5,5% das solicitações tiveram acesso a informações negado e aproximadamente 1% dos pedidos foram negados com alegação de indisponibilidade das informações.

Em suma, o relatório conclui que os resultados ainda não correspondem ao que de fato é necessário para o efetivo direito de acesso a informações no cotidiano das organizações públicas e, principalmente, na vida dos cidadãos, sendo cada vez mais notória a necessidade de criação de um órgão independente e especializado que possa promover, fiscalizar e monitorar o cumprimento dos requisitos descritos na LAI (PAES et al., 2015).

### **Interesses conflitantes: a gestão e cidadania digital**

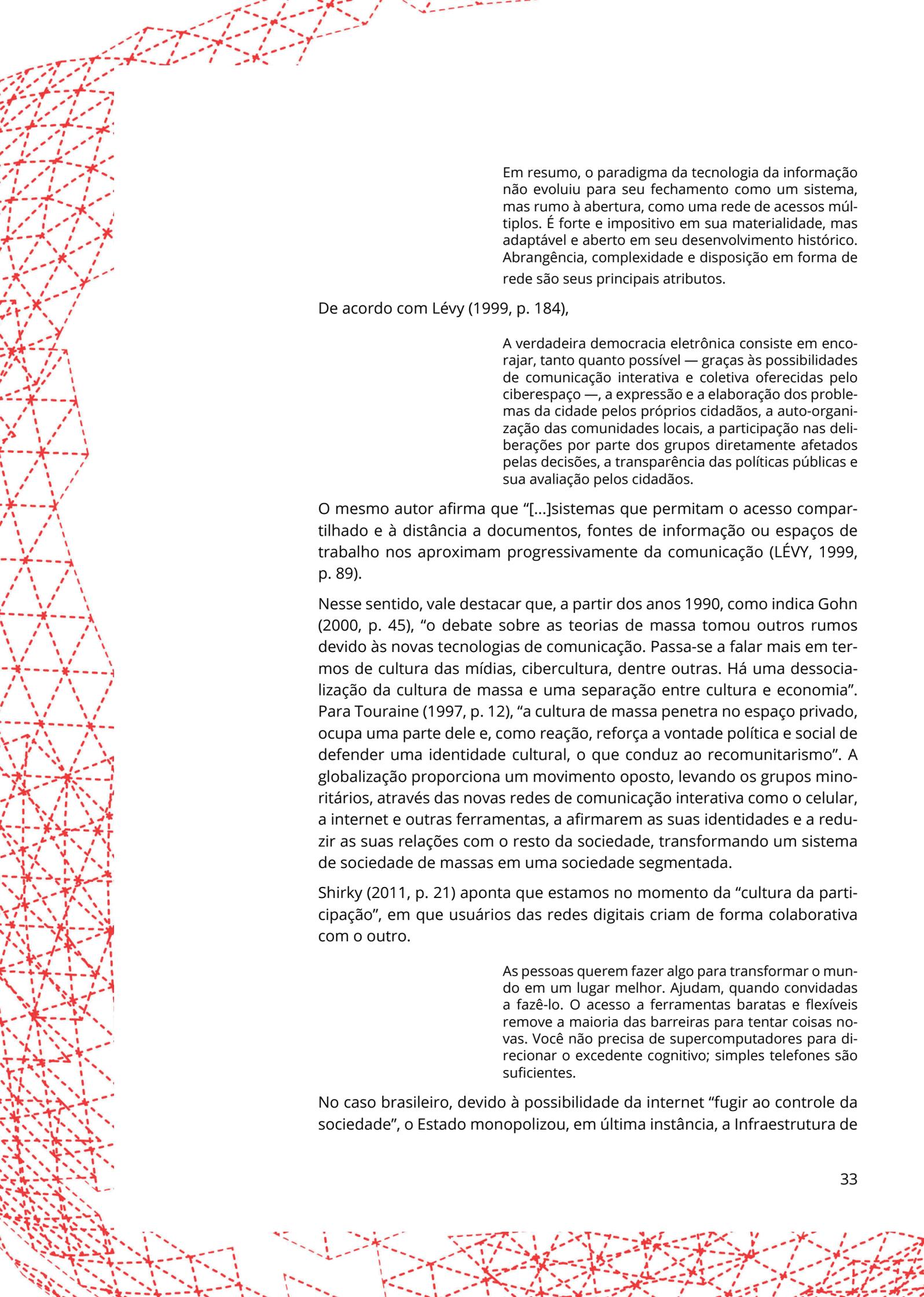
Os dispositivos eletrônicos têm o potencial de transformar as relações fundamentais entre Estado, cidadãos, empresas e outras partes interessadas. No entanto, ainda sabemos pouco sobre os impactos e resultados associados a projetos de governo digital ou sua capacidade de produzir transformação organizacional real (LUNA-REYES; GIL-GARCIA; ROMERO, 2012).

Sampaio et al. (2014) afirmam que o governo eletrônico não deve ser visto apenas pela oferta de serviços pela internet, mas também pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos. Para que isso ocorra, o Estado deve ser mais responsivo, aberto à participação da sociedade e transparente. A sociedade civil, por sua vez, deve assumir um papel de protagonista através de cidadãos e movimentos sociais, checando, aferindo, fiscalizando a gestão e assumido um papel propositivo.

Castells (2003), ao abordar a relação da internet com a democracia, diz que espera que a primeira seja um instrumento para a segunda. Com fácil acesso à informação pública, os cidadãos podem se informar, assim como seus líderes.

A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes. Em vez de o governo estar vigiando as pessoas, as pessoas poderiam estar vigiando seu governo. [...] Governo em todos os níveis usam a internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real. (CASTELLS, 2003, p. 17)

Em outro trabalho, Castells (1999, p. 113) indica a transformação das plataformas digitais para a comunicação a partir da interatividade:



Em resumo, o paradigma da tecnologia da informação não evoluiu para seu fechamento como um sistema, mas rumo à abertura, como uma rede de acessos múltiplos. É forte e impositivo em sua materialidade, mas adaptável e aberto em seu desenvolvimento histórico. Abrangência, complexidade e disposição em forma de rede são seus principais atributos.

De acordo com Lévy (1999, p. 184),

A verdadeira democracia eletrônica consiste em encorajar, tanto quanto possível — graças às possibilidades de comunicação interativa e coletiva oferecidas pelo ciberespaço —, a expressão e a elaboração dos problemas da cidade pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões, a transparência das políticas públicas e sua avaliação pelos cidadãos.

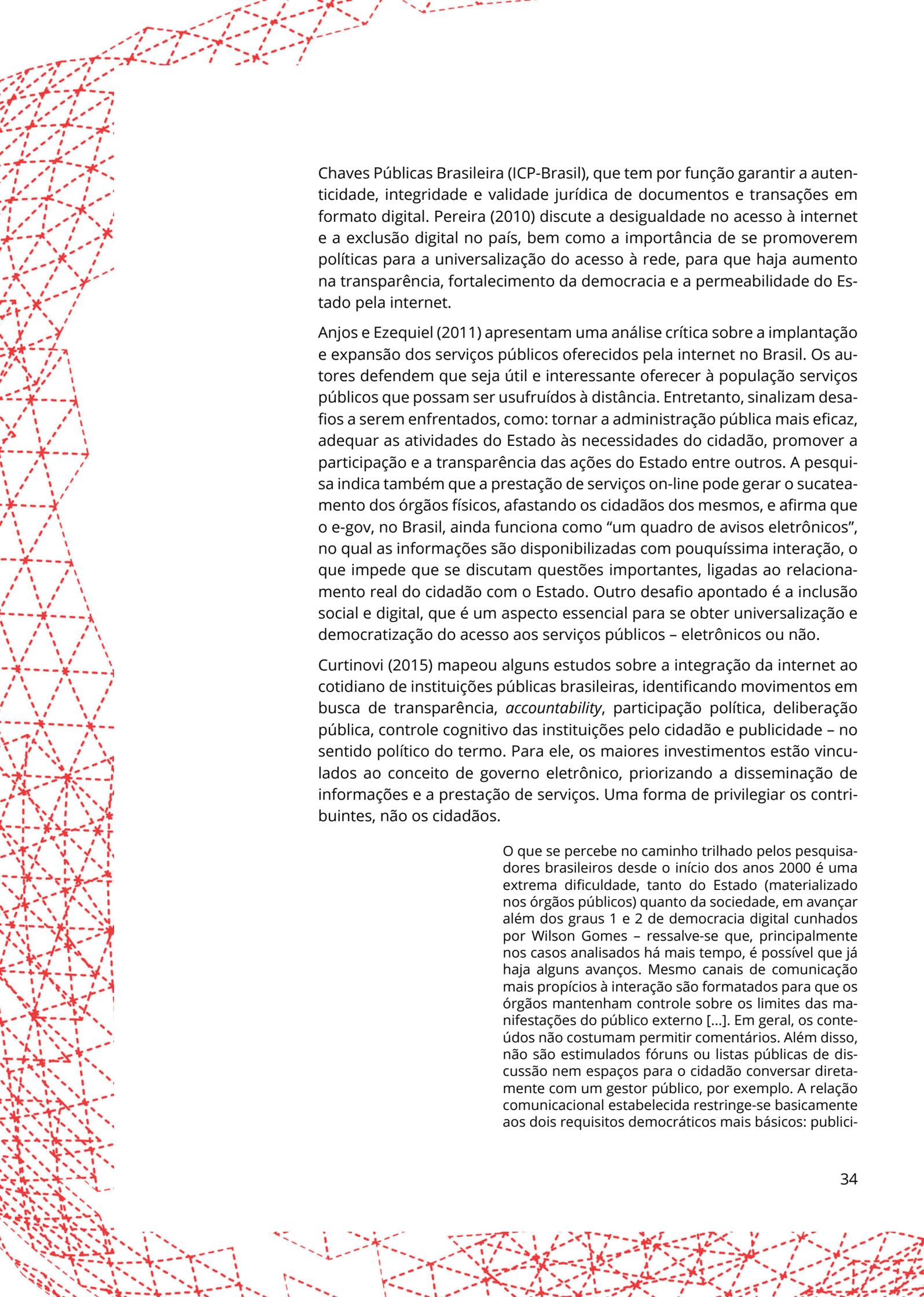
O mesmo autor afirma que “[...]sistemas que permitam o acesso compartilhado e à distância a documentos, fontes de informação ou espaços de trabalho nos aproximam progressivamente da comunicação (LÉVY, 1999, p. 89).

Nesse sentido, vale destacar que, a partir dos anos 1990, como indica Gohn (2000, p. 45), “o debate sobre as teorias de massa tomou outros rumos devido às novas tecnologias de comunicação. Passa-se a falar mais em termos de cultura das mídias, cibercultura, dentre outras. Há uma dessociação da cultura de massa e uma separação entre cultura e economia”. Para Touraine (1997, p. 12), “a cultura de massa penetra no espaço privado, ocupa uma parte dele e, como reação, reforça a vontade política e social de defender uma identidade cultural, o que conduz ao recomunitarismo”. A globalização proporciona um movimento oposto, levando os grupos minoritários, através das novas redes de comunicação interativa como o celular, a internet e outras ferramentas, a afirmarem as suas identidades e a reduzir as suas relações com o resto da sociedade, transformando um sistema de sociedade de massas em uma sociedade segmentada.

Shirky (2011, p. 21) aponta que estamos no momento da “cultura da participação”, em que usuários das redes digitais criam de forma colaborativa com o outro.

As pessoas querem fazer algo para transformar o mundo em um lugar melhor. Ajudam, quando convidadas a fazê-lo. O acesso a ferramentas baratas e flexíveis remove a maioria das barreiras para tentar coisas novas. Você não precisa de supercomputadores para direcionar o excedente cognitivo; simples telefones são suficientes.

No caso brasileiro, devido à possibilidade da internet “fugir ao controle da sociedade”, o Estado monopolizou, em última instância, a Infraestrutura de

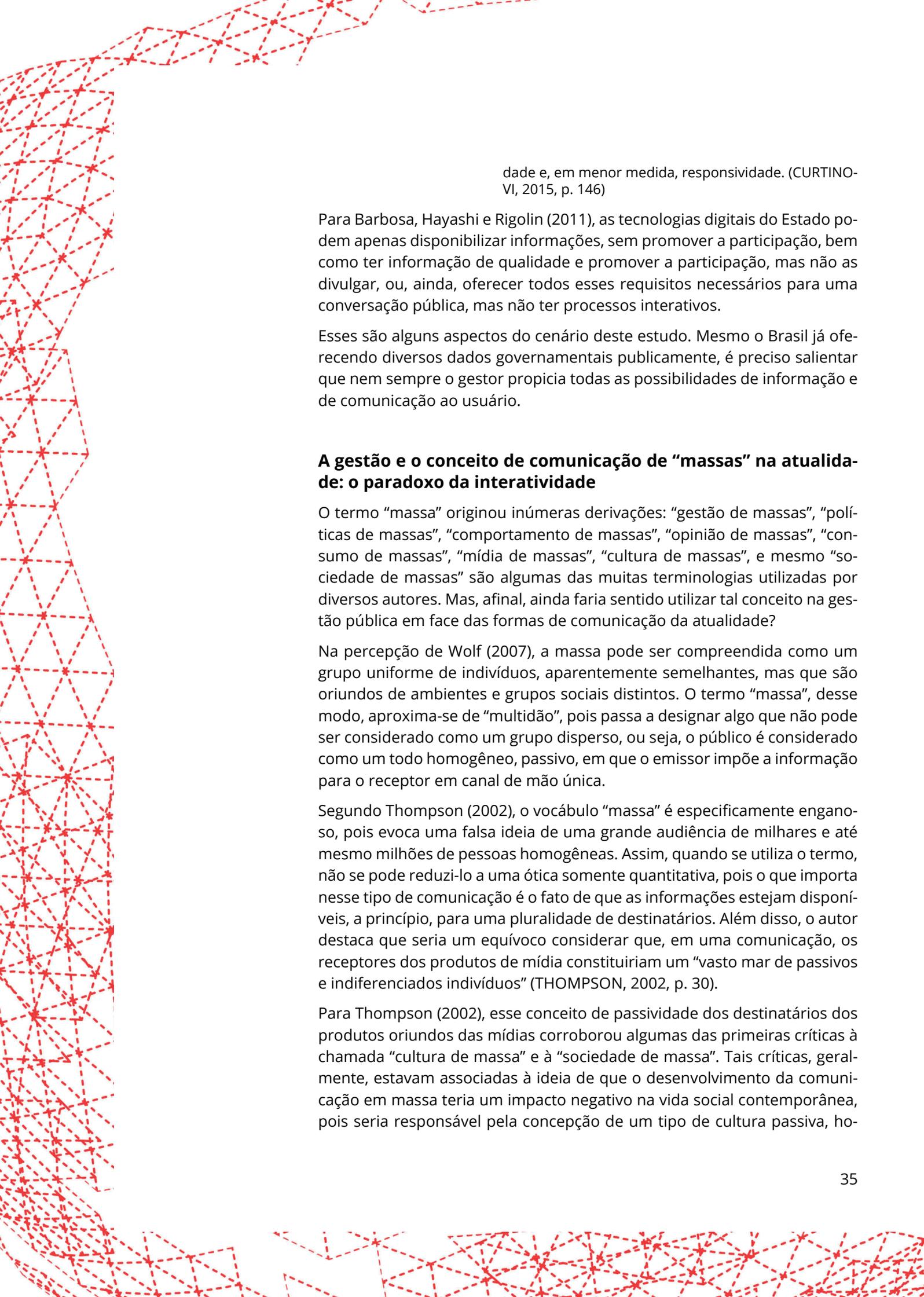


Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), que tem por função garantir a autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos e transações em formato digital. Pereira (2010) discute a desigualdade no acesso à internet e a exclusão digital no país, bem como a importância de se promoverem políticas para a universalização do acesso à rede, para que haja aumento na transparência, fortalecimento da democracia e a permeabilidade do Estado pela internet.

Anjos e Ezequiel (2011) apresentam uma análise crítica sobre a implantação e expansão dos serviços públicos oferecidos pela internet no Brasil. Os autores defendem que seja útil e interessante oferecer à população serviços públicos que possam ser usufruídos à distância. Entretanto, sinalizam desafios a serem enfrentados, como: tornar a administração pública mais eficaz, adequar as atividades do Estado às necessidades do cidadão, promover a participação e a transparência das ações do Estado entre outros. A pesquisa indica também que a prestação de serviços on-line pode gerar o sucateamento dos órgãos físicos, afastando os cidadãos dos mesmos, e afirma que o e-gov, no Brasil, ainda funciona como “um quadro de avisos eletrônicos”, no qual as informações são disponibilizadas com pouquíssima interação, o que impede que se discutam questões importantes, ligadas ao relacionamento real do cidadão com o Estado. Outro desafio apontado é a inclusão social e digital, que é um aspecto essencial para se obter universalização e democratização do acesso aos serviços públicos – eletrônicos ou não.

Curtinovi (2015) mapeou alguns estudos sobre a integração da internet ao cotidiano de instituições públicas brasileiras, identificando movimentos em busca de transparência, *accountability*, participação política, deliberação pública, controle cognitivo das instituições pelo cidadão e publicidade – no sentido político do termo. Para ele, os maiores investimentos estão vinculados ao conceito de governo eletrônico, priorizando a disseminação de informações e a prestação de serviços. Uma forma de privilegiar os contribuintes, não os cidadãos.

O que se percebe no caminho trilhado pelos pesquisadores brasileiros desde o início dos anos 2000 é uma extrema dificuldade, tanto do Estado (materializado nos órgãos públicos) quanto da sociedade, em avançar além dos graus 1 e 2 de democracia digital cunhados por Wilson Gomes – ressalve-se que, principalmente nos casos analisados há mais tempo, é possível que já haja alguns avanços. Mesmo canais de comunicação mais propícios à interação são formatados para que os órgãos mantenham controle sobre os limites das manifestações do público externo [...]. Em geral, os conteúdos não costumam permitir comentários. Além disso, não são estimulados fóruns ou listas públicas de discussão nem espaços para o cidadão conversar diretamente com um gestor público, por exemplo. A relação comunicacional estabelecida restringe-se basicamente aos dois requisitos democráticos mais básicos: publi-



dade e, em menor medida, responsividade. (CURTINO-VI, 2015, p. 146)

Para Barbosa, Hayashi e Rigolin (2011), as tecnologias digitais do Estado podem apenas disponibilizar informações, sem promover a participação, bem como ter informação de qualidade e promover a participação, mas não as divulgar, ou, ainda, oferecer todos esses requisitos necessários para uma conversação pública, mas não ter processos interativos.

Esses são alguns aspectos do cenário deste estudo. Mesmo o Brasil já oferecendo diversos dados governamentais publicamente, é preciso salientar que nem sempre o gestor propicia todas as possibilidades de informação e de comunicação ao usuário.

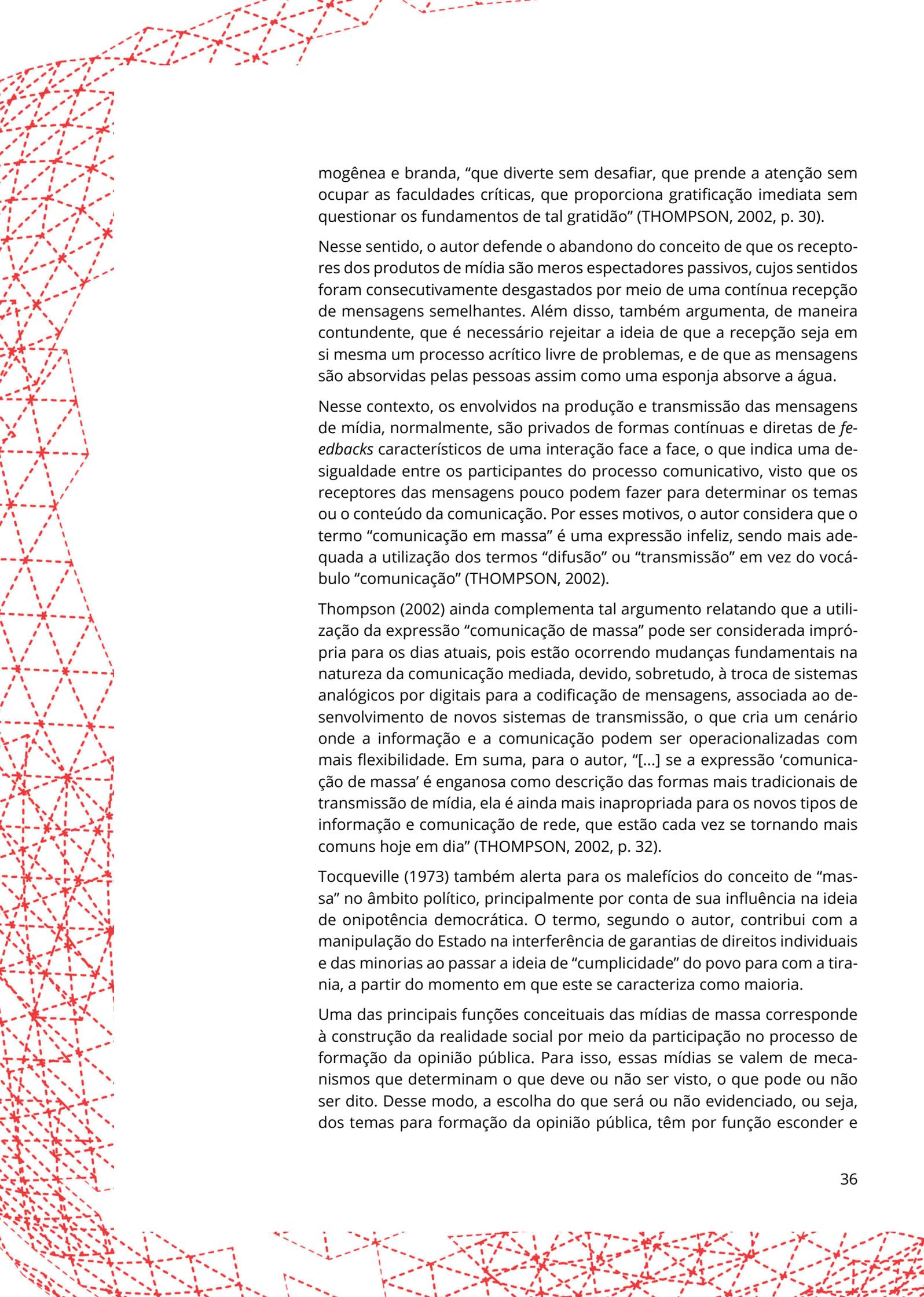
### **A gestão e o conceito de comunicação de “massas” na atualidade: o paradoxo da interatividade**

O termo “massa” originou inúmeras derivações: “gestão de massas”, “políticas de massas”, “comportamento de massas”, “opinião de massas”, “consumo de massas”, “mídia de massas”, “cultura de massas”, e mesmo “sociedade de massas” são algumas das muitas terminologias utilizadas por diversos autores. Mas, afinal, ainda faria sentido utilizar tal conceito na gestão pública em face das formas de comunicação da atualidade?

Na percepção de Wolf (2007), a massa pode ser compreendida como um grupo uniforme de indivíduos, aparentemente semelhantes, mas que são oriundos de ambientes e grupos sociais distintos. O termo “massa”, desse modo, aproxima-se de “multidão”, pois passa a designar algo que não pode ser considerado como um grupo disperso, ou seja, o público é considerado como um todo homogêneo, passivo, em que o emissor impõe a informação para o receptor em canal de mão única.

Segundo Thompson (2002), o vocábulo “massa” é especificamente enganoso, pois evoca uma falsa ideia de uma grande audiência de milhares e até mesmo milhões de pessoas homogêneas. Assim, quando se utiliza o termo, não se pode reduzi-lo a uma ótica somente quantitativa, pois o que importa nesse tipo de comunicação é o fato de que as informações estejam disponíveis, a princípio, para uma pluralidade de destinatários. Além disso, o autor destaca que seria um equívoco considerar que, em uma comunicação, os receptores dos produtos de mídia constituiriam um “vasto mar de passivos e indiferenciados indivíduos” (THOMPSON, 2002, p. 30).

Para Thompson (2002), esse conceito de passividade dos destinatários dos produtos oriundos das mídias corroborou algumas das primeiras críticas à chamada “cultura de massa” e à “sociedade de massa”. Tais críticas, geralmente, estavam associadas à ideia de que o desenvolvimento da comunicação em massa teria um impacto negativo na vida social contemporânea, pois seria responsável pela concepção de um tipo de cultura passiva, ho-



mogênea e branda, “que diverte sem desafiar, que prende a atenção sem ocupar as faculdades críticas, que proporciona gratificação imediata sem questionar os fundamentos de tal gratidão” (THOMPSON, 2002, p. 30).

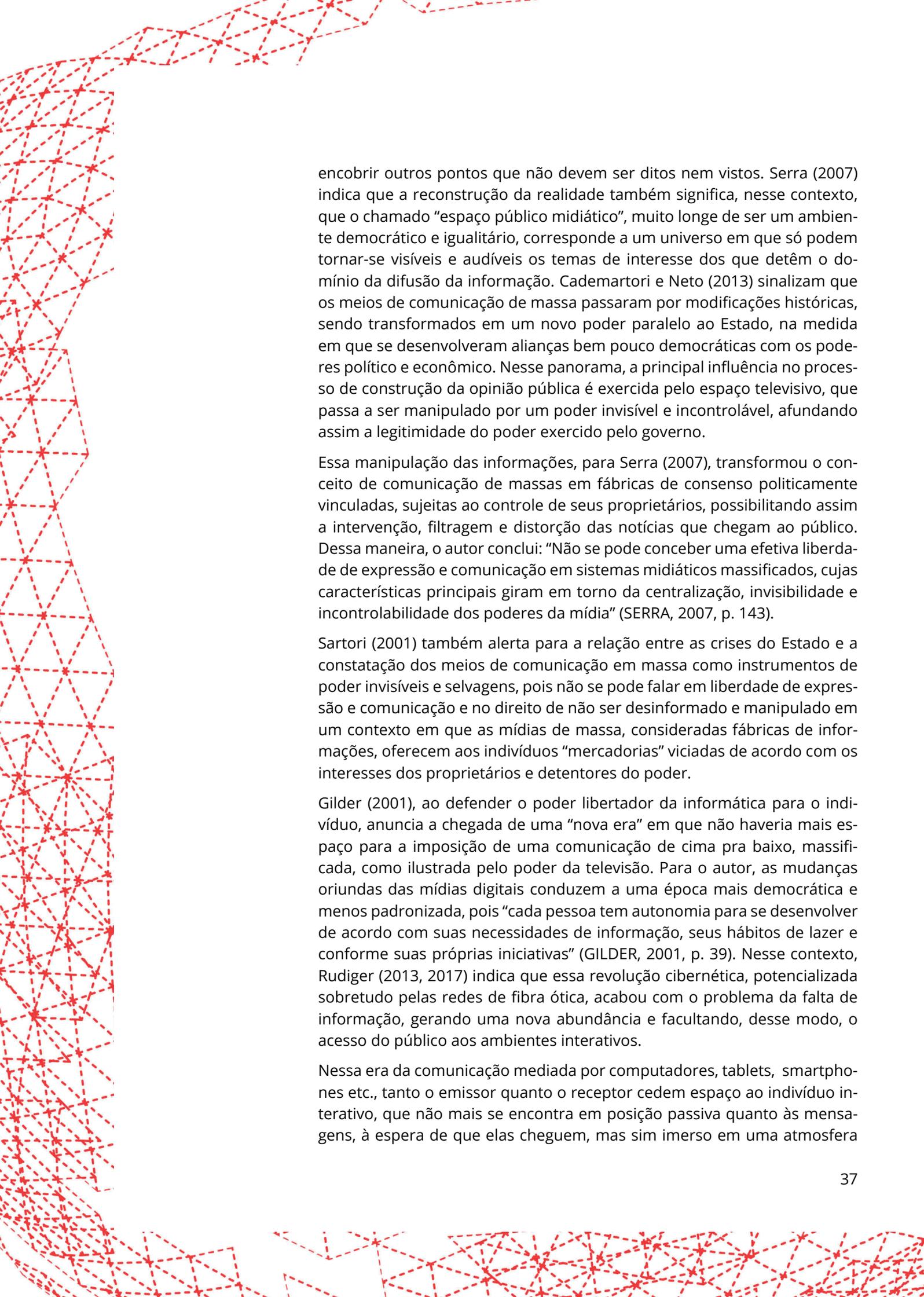
Nesse sentido, o autor defende o abandono do conceito de que os receptores dos produtos de mídia são meros espectadores passivos, cujos sentidos foram consecutivamente desgastados por meio de uma contínua recepção de mensagens semelhantes. Além disso, também argumenta, de maneira contundente, que é necessário rejeitar a ideia de que a recepção seja em si mesma um processo acrítico livre de problemas, e de que as mensagens são absorvidas pelas pessoas assim como uma esponja absorve a água.

Nesse contexto, os envolvidos na produção e transmissão das mensagens de mídia, normalmente, são privados de formas contínuas e diretas de *feedbacks* característicos de uma interação face a face, o que indica uma desigualdade entre os participantes do processo comunicativo, visto que os receptores das mensagens pouco podem fazer para determinar os temas ou o conteúdo da comunicação. Por esses motivos, o autor considera que o termo “comunicação em massa” é uma expressão infeliz, sendo mais adequada a utilização dos termos “difusão” ou “transmissão” em vez do vocábulo “comunicação” (THOMPSON, 2002).

Thompson (2002) ainda complementa tal argumento relatando que a utilização da expressão “comunicação de massa” pode ser considerada imprópria para os dias atuais, pois estão ocorrendo mudanças fundamentais na natureza da comunicação mediada, devido, sobretudo, à troca de sistemas analógicos por digitais para a codificação de mensagens, associada ao desenvolvimento de novos sistemas de transmissão, o que cria um cenário onde a informação e a comunicação podem ser operacionalizadas com mais flexibilidade. Em suma, para o autor, “[...] se a expressão ‘comunicação de massa’ é enganosa como descrição das formas mais tradicionais de transmissão de mídia, ela é ainda mais inapropriada para os novos tipos de informação e comunicação de rede, que estão cada vez se tornando mais comuns hoje em dia” (THOMPSON, 2002, p. 32).

Tocqueville (1973) também alerta para os malefícios do conceito de “massa” no âmbito político, principalmente por conta de sua influência na ideia de onipotência democrática. O termo, segundo o autor, contribui com a manipulação do Estado na interferência de garantias de direitos individuais e das minorias ao passar a ideia de “cumplicidade” do povo para com a tirania, a partir do momento em que este se caracteriza como maioria.

Uma das principais funções conceituais das mídias de massa corresponde à construção da realidade social por meio da participação no processo de formação da opinião pública. Para isso, essas mídias se valem de mecanismos que determinam o que deve ou não ser visto, o que pode ou não ser dito. Desse modo, a escolha do que será ou não evidenciado, ou seja, dos temas para formação da opinião pública, têm por função esconder e



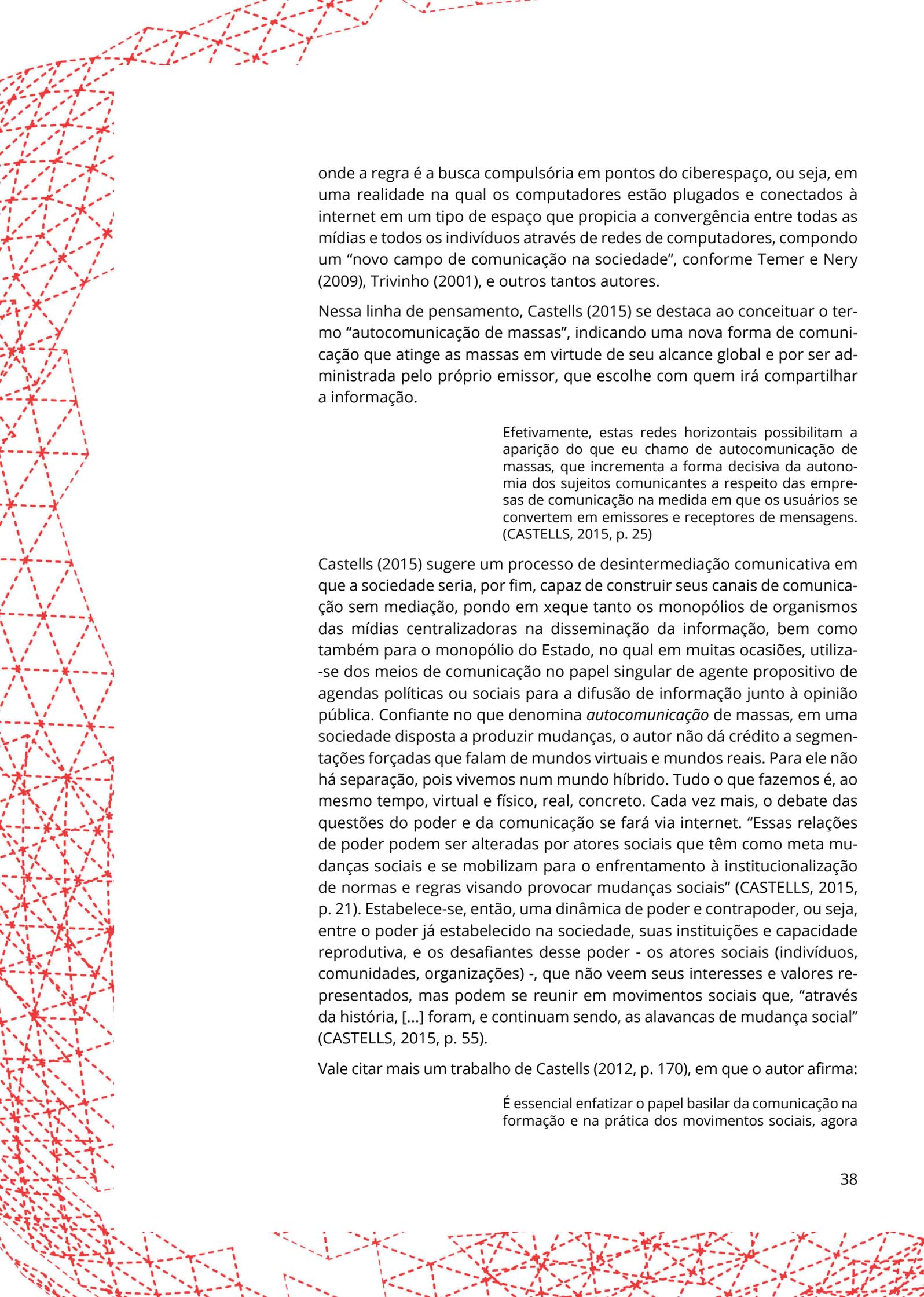
encobrir outros pontos que não devem ser ditos nem vistos. Serra (2007) indica que a reconstrução da realidade também significa, nesse contexto, que o chamado “espaço público midiático”, muito longe de ser um ambiente democrático e igualitário, corresponde a um universo em que só podem tornar-se visíveis e audíveis os temas de interesse dos que detêm o domínio da difusão da informação. Cademartori e Neto (2013) sinalizam que os meios de comunicação de massa passaram por modificações históricas, sendo transformados em um novo poder paralelo ao Estado, na medida em que se desenvolveram alianças bem pouco democráticas com os poderes político e econômico. Nesse panorama, a principal influência no processo de construção da opinião pública é exercida pelo espaço televisivo, que passa a ser manipulado por um poder invisível e incontrolável, afundando assim a legitimidade do poder exercido pelo governo.

Essa manipulação das informações, para Serra (2007), transformou o conceito de comunicação de massas em fábricas de consenso politicamente vinculadas, sujeitas ao controle de seus proprietários, possibilitando assim a intervenção, filtragem e distorção das notícias que chegam ao público. Dessa maneira, o autor conclui: “Não se pode conceber uma efetiva liberdade de expressão e comunicação em sistemas midiáticos massificados, cujas características principais giram em torno da centralização, invisibilidade e incontrolabilidade dos poderes da mídia” (SERRA, 2007, p. 143).

Sartori (2001) também alerta para a relação entre as crises do Estado e a constatação dos meios de comunicação em massa como instrumentos de poder invisíveis e selvagens, pois não se pode falar em liberdade de expressão e comunicação e no direito de não ser desinformado e manipulado em um contexto em que as mídias de massa, consideradas fábricas de informações, oferecem aos indivíduos “mercadorias” viciadas de acordo com os interesses dos proprietários e detentores do poder.

Gilder (2001), ao defender o poder libertador da informática para o indivíduo, anuncia a chegada de uma “nova era” em que não haveria mais espaço para a imposição de uma comunicação de cima pra baixo, massificada, como ilustrada pelo poder da televisão. Para o autor, as mudanças oriundas das mídias digitais conduzem a uma época mais democrática e menos padronizada, pois “cada pessoa tem autonomia para se desenvolver de acordo com suas necessidades de informação, seus hábitos de lazer e conforme suas próprias iniciativas” (GILDER, 2001, p. 39). Nesse contexto, Rudiger (2013, 2017) indica que essa revolução cibernética, potencializada sobretudo pelas redes de fibra ótica, acabou com o problema da falta de informação, gerando uma nova abundância e facultando, desse modo, o acesso do público aos ambientes interativos.

Nessa era da comunicação mediada por computadores, tablets, smartphones etc., tanto o emissor quanto o receptor cedem espaço ao indivíduo interativo, que não mais se encontra em posição passiva quanto às mensagens, à espera de que elas cheguem, mas sim imerso em uma atmosfera



onde a regra é a busca compulsória em pontos do ciberespaço, ou seja, em uma realidade na qual os computadores estão plugados e conectados à internet em um tipo de espaço que propicia a convergência entre todas as mídias e todos os indivíduos através de redes de computadores, compondo um “novo campo de comunicação na sociedade”, conforme Temer e Nery (2009), Trivinho (2001), e outros tantos autores.

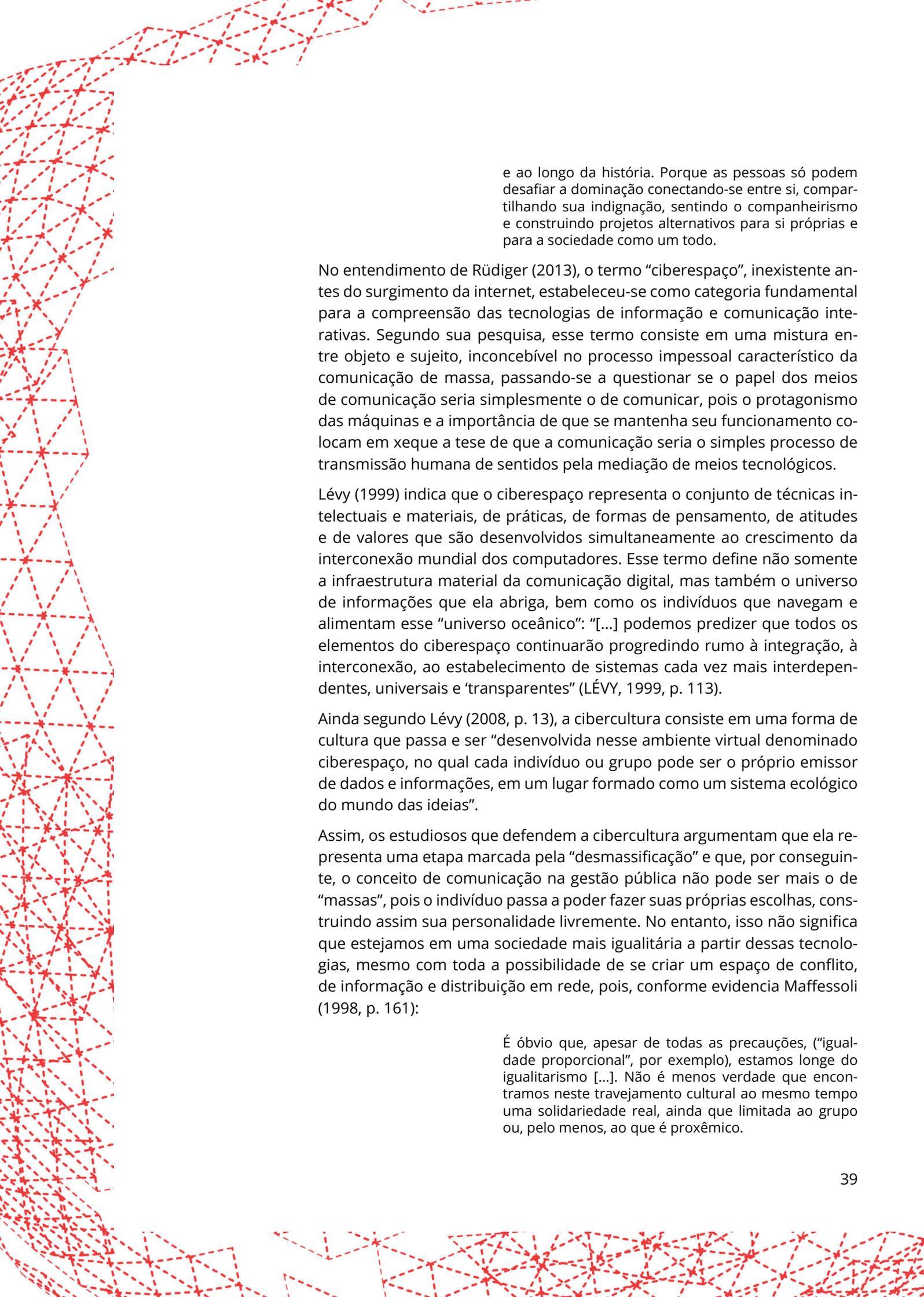
Nessa linha de pensamento, Castells (2015) se destaca ao conceituar o termo “autocomunicação de massas”, indicando uma nova forma de comunicação que atinge as massas em virtude de seu alcance global e por ser administrada pelo próprio emissor, que escolhe com quem irá compartilhar a informação.

Efetivamente, estas redes horizontais possibilitam a aparição do que eu chamo de autocomunicação de massas, que incrementa a forma decisiva da autonomia dos sujeitos comunicantes a respeito das empresas de comunicação na medida em que os usuários se convertem em emissores e receptores de mensagens. (CASTELLS, 2015, p. 25)

Castells (2015) sugere um processo de desintermediação comunicativa em que a sociedade seria, por fim, capaz de construir seus canais de comunicação sem mediação, pondo em xeque tanto os monopólios de organismos das mídias centralizadoras na disseminação da informação, bem como também para o monopólio do Estado, no qual em muitas ocasiões, utiliza-se dos meios de comunicação no papel singular de agente propositivo de agendas políticas ou sociais para a difusão de informação junto à opinião pública. Confiante no que denomina *autocomunicação* de massas, em uma sociedade disposta a produzir mudanças, o autor não dá crédito a segmentações forçadas que falam de mundos virtuais e mundos reais. Para ele não há separação, pois vivemos num mundo híbrido. Tudo o que fazemos é, ao mesmo tempo, virtual e físico, real, concreto. Cada vez mais, o debate das questões do poder e da comunicação se fará via internet. “Essas relações de poder podem ser alteradas por atores sociais que têm como meta mudanças sociais e se mobilizam para o enfrentamento à institucionalização de normas e regras visando provocar mudanças sociais” (CASTELLS, 2015, p. 21). Estabelece-se, então, uma dinâmica de poder e contrapoder, ou seja, entre o poder já estabelecido na sociedade, suas instituições e capacidade reprodutiva, e os desafiantes desse poder - os atores sociais (indivíduos, comunidades, organizações) -, que não veem seus interesses e valores representados, mas podem se reunir em movimentos sociais que, “através da história, [...] foram, e continuam sendo, as alavancas de mudança social” (CASTELLS, 2015, p. 55).

Vale citar mais um trabalho de Castells (2012, p. 170), em que o autor afirma:

É essencial enfatizar o papel basilar da comunicação na formação e na prática dos movimentos sociais, agora



e ao longo da história. Porque as pessoas só podem desafiar a dominação conectando-se entre si, compartilhando sua indignação, sentindo o companheirismo e construindo projetos alternativos para si próprias e para a sociedade como um todo.

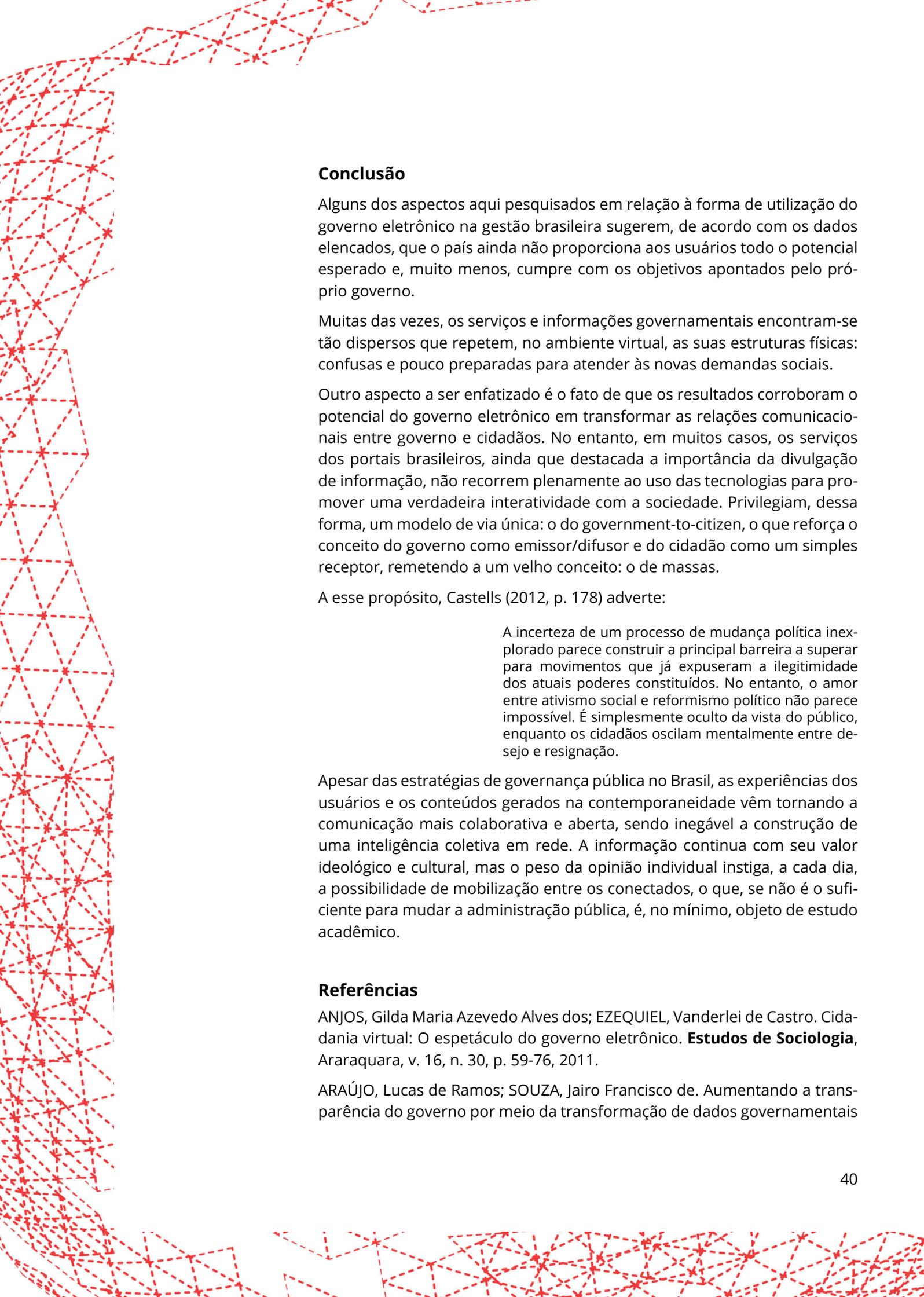
No entendimento de Rüdiger (2013), o termo “ciberespaço”, inexistente antes do surgimento da internet, estabeleceu-se como categoria fundamental para a compreensão das tecnologias de informação e comunicação interativas. Segundo sua pesquisa, esse termo consiste em uma mistura entre objeto e sujeito, inconcebível no processo impessoal característico da comunicação de massa, passando-se a questionar se o papel dos meios de comunicação seria simplesmente o de comunicar, pois o protagonismo das máquinas e a importância de que se mantenha seu funcionamento colocam em xeque a tese de que a comunicação seria o simples processo de transmissão humana de sentidos pela mediação de meios tecnológicos.

Lévy (1999) indica que o ciberespaço representa o conjunto de técnicas intelectuais e materiais, de práticas, de formas de pensamento, de atitudes e de valores que são desenvolvidos simultaneamente ao crescimento da interconexão mundial dos computadores. Esse termo define não somente a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo de informações que ela abriga, bem como os indivíduos que navegam e alimentam esse “universo oceânico”: “[...] podemos prever que todos os elementos do ciberespaço continuarão progredindo rumo à integração, à interconexão, ao estabelecimento de sistemas cada vez mais interdependentes, universais e ‘transparentes’” (LÉVY, 1999, p. 113).

Ainda segundo Lévy (2008, p. 13), a cibercultura consiste em uma forma de cultura que passa a ser “desenvolvida nesse ambiente virtual denominado ciberespaço, no qual cada indivíduo ou grupo pode ser o próprio emissor de dados e informações, em um lugar formado como um sistema ecológico do mundo das ideias”.

Assim, os estudiosos que defendem a cibercultura argumentam que ela representa uma etapa marcada pela “desmassificação” e que, por conseguinte, o conceito de comunicação na gestão pública não pode ser mais o de “massas”, pois o indivíduo passa a poder fazer suas próprias escolhas, construindo assim sua personalidade livremente. No entanto, isso não significa que estejamos em uma sociedade mais igualitária a partir dessas tecnologias, mesmo com toda a possibilidade de se criar um espaço de conflito, de informação e distribuição em rede, pois, conforme evidencia Maffessoli (1998, p. 161):

É óbvio que, apesar de todas as precauções, (“igualdade proporcional”, por exemplo), estamos longe do igualitarismo [...]. Não é menos verdade que encontramos neste travejamento cultural ao mesmo tempo uma solidariedade real, ainda que limitada ao grupo ou, pelo menos, ao que é proxêmico.



## Conclusão

Alguns dos aspectos aqui pesquisados em relação à forma de utilização do governo eletrônico na gestão brasileira sugerem, de acordo com os dados elencados, que o país ainda não proporciona aos usuários todo o potencial esperado e, muito menos, cumpre com os objetivos apontados pelo próprio governo.

Muitas das vezes, os serviços e informações governamentais encontram-se tão dispersos que repetem, no ambiente virtual, as suas estruturas físicas: confusas e pouco preparadas para atender às novas demandas sociais.

Outro aspecto a ser enfatizado é o fato de que os resultados corroboram o potencial do governo eletrônico em transformar as relações comunicacionais entre governo e cidadãos. No entanto, em muitos casos, os serviços dos portais brasileiros, ainda que destacada a importância da divulgação de informação, não recorrem plenamente ao uso das tecnologias para promover uma verdadeira interatividade com a sociedade. Privilegiam, dessa forma, um modelo de via única: o do government-to-citizen, o que reforça o conceito do governo como emissor/difusor e do cidadão como um simples receptor, remetendo a um velho conceito: o de massas.

A esse propósito, Castells (2012, p. 178) adverte:

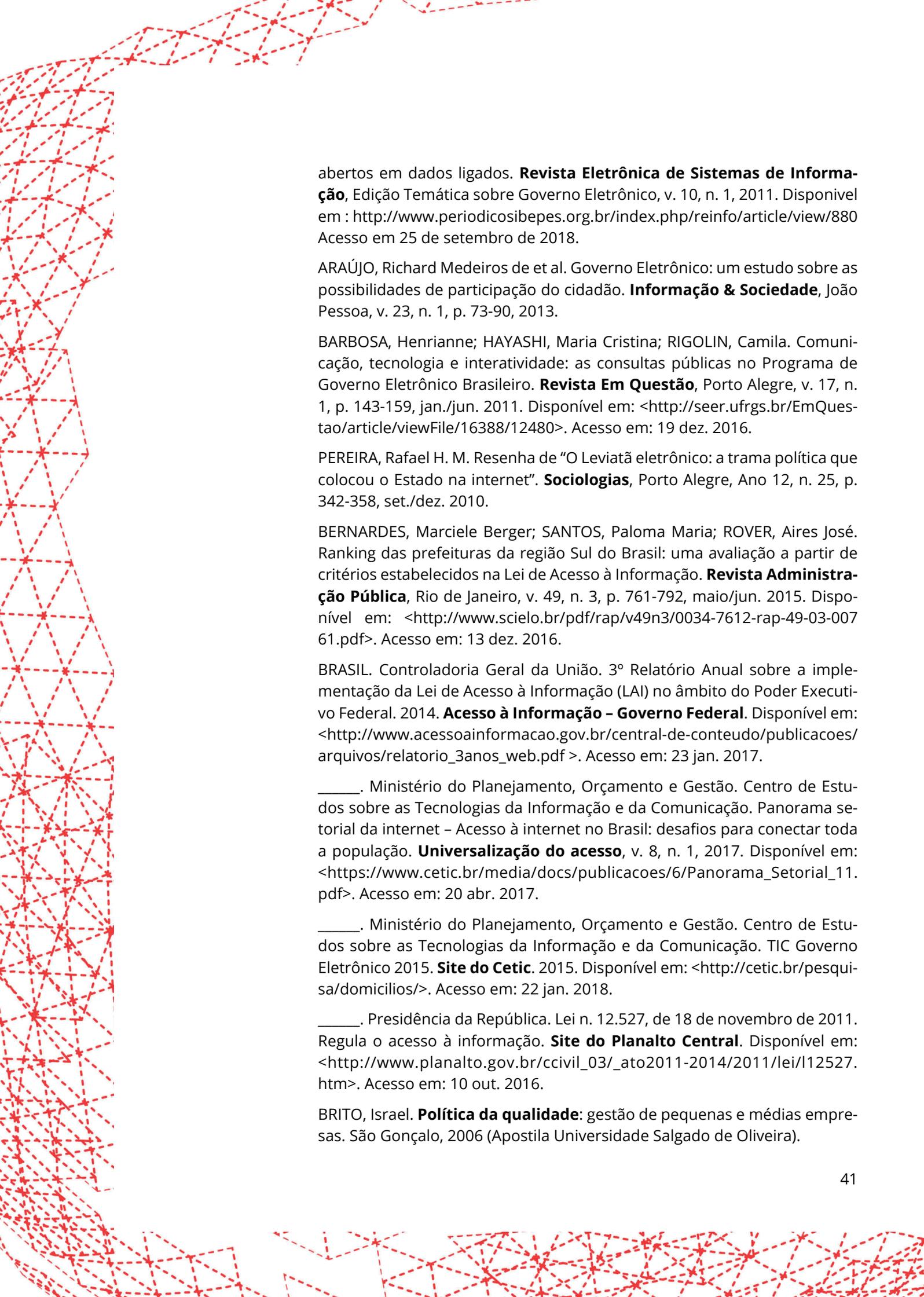
A incerteza de um processo de mudança política inexplorado parece construir a principal barreira a superar para movimentos que já expuseram a ilegitimidade dos atuais poderes constituídos. No entanto, o amor entre ativismo social e reformismo político não parece impossível. É simplesmente oculto da vista do público, enquanto os cidadãos oscilam mentalmente entre desejo e resignação.

Apesar das estratégias de governança pública no Brasil, as experiências dos usuários e os conteúdos gerados na contemporaneidade vêm tornando a comunicação mais colaborativa e aberta, sendo inegável a construção de uma inteligência coletiva em rede. A informação continua com seu valor ideológico e cultural, mas o peso da opinião individual instiga, a cada dia, a possibilidade de mobilização entre os conectados, o que, se não é o suficiente para mudar a administração pública, é, no mínimo, objeto de estudo acadêmico.

## Referências

ANJOS, Gilda Maria Azevedo Alves dos; EZEQUIEL, Vanderlei de Castro. Cidadania virtual: O espetáculo do governo eletrônico. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 16, n. 30, p. 59-76, 2011.

ARAÚJO, Lucas de Ramos; SOUZA, Jairo Francisco de. Aumentando a transparência do governo por meio da transformação de dados governamentais



abertos em dados ligados. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, Edição Temática sobre Governo Eletrônico, v. 10, n. 1, 2011. Disponível em : <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/880> Acesso em 25 de setembro de 2018.

ARAÚJO, Richard Medeiros de et al. Governo Eletrônico: um estudo sobre as possibilidades de participação do cidadão. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 23, n. 1, p. 73-90, 2013.

BARBOSA, Henrienne; HAYASHI, Maria Cristina; RIGOLIN, Camila. Comunicação, tecnologia e interatividade: as consultas públicas no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. **Revista Em Questão**, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 143-159, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/viewFile/16388/12480>>. Acesso em: 19 dez. 2016.

PEREIRA, Rafael H. M. Resenha de “O Leviatã eletrônico: a trama política que colocou o Estado na internet”. **Sociologias**, Porto Alegre, Ano 12, n. 25, p. 342-358, set./dez. 2010.

BERNARDES, Marciele Berger; SANTOS, Paloma Maria; ROVER, Aires José. Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. **Revista Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 3, p. 761-792, maio/jun. 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v49n3/0034-7612-rap-49-03-00761.pdf>>. Acesso em: 13 dez. 2016.

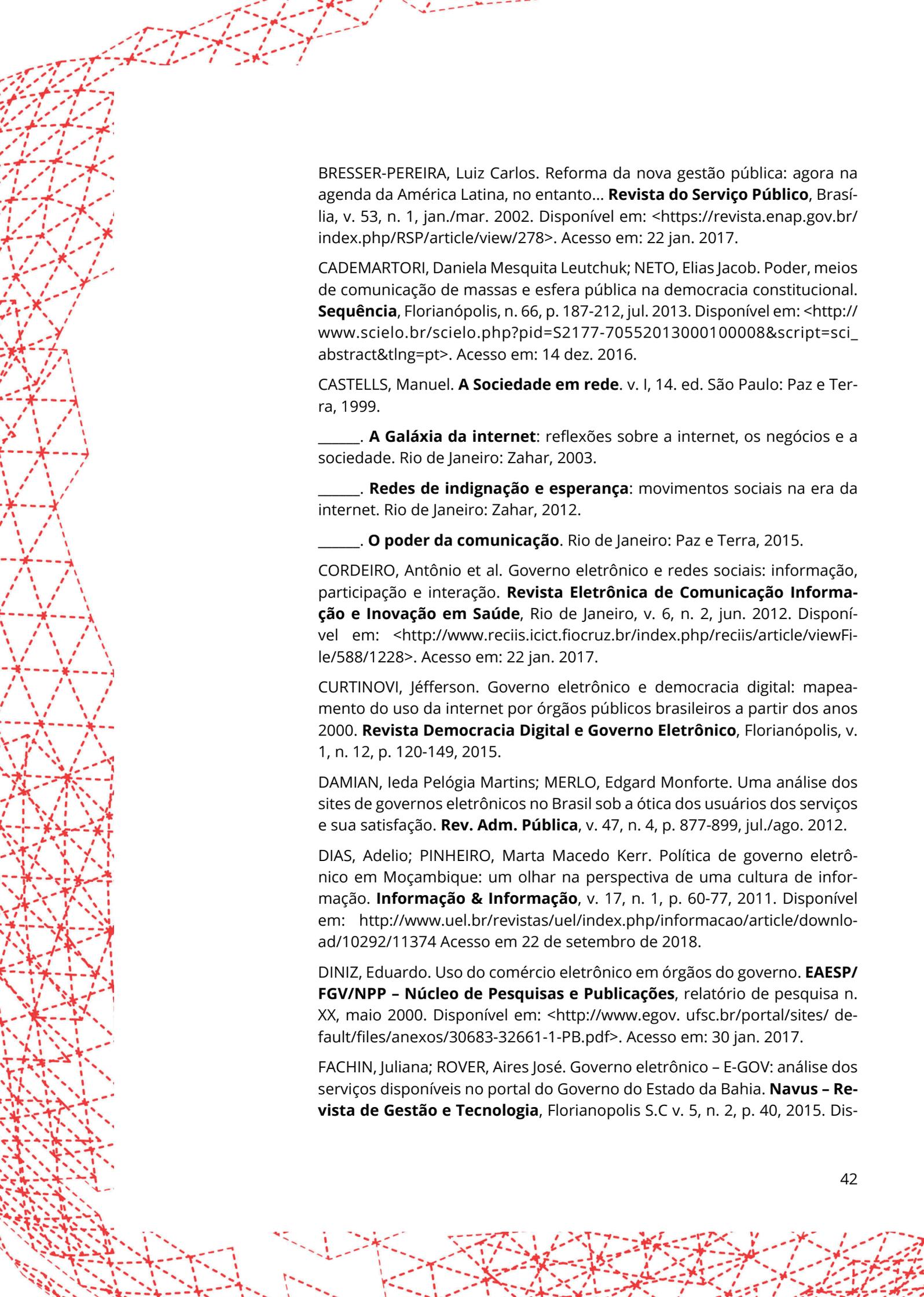
BRASIL. Controladoria Geral da União. 3º Relatório Anual sobre a implementação da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito do Poder Executivo Federal. 2014. **Acesso à Informação – Governo Federal**. Disponível em: <[http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio\\_3anos\\_web.pdf](http://www.acessoainformacao.gov.br/central-de-conteudo/publicacoes/arquivos/relatorio_3anos_web.pdf)>. Acesso em: 23 jan. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. Panorama setorial da internet – Acesso à internet no Brasil: desafios para conectar toda a população. **Universalização do acesso**, v. 8, n. 1, 2017. Disponível em: <[https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama\\_Setorial\\_11.pdf](https://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/6/Panorama_Setorial_11.pdf)>. Acesso em: 20 abr. 2017.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. TIC Governo Eletrônico 2015. **Site do Cetic**. 2015. Disponível em: <<http://cetic.br/pesquisa/domicilios/>>. Acesso em: 22 jan. 2018.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso à informação. **Site do Planalto Central**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 10 out. 2016.

BRITO, Israel. **Política da qualidade**: gestão de pequenas e médias empresas. São Gonçalo, 2006 (Apostila Universidade Salgado de Oliveira).



BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, no entanto... **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 53, n. 1, jan./mar. 2002. Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/278>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

CADEMARTORI, Daniela Mesquita Leutchuk; NETO, Elias Jacob. Poder, meios de comunicação de massas e esfera pública na democracia constitucional. **Sequência**, Florianópolis, n. 66, p. 187-212, jul. 2013. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2177-70552013000100008&script=sci\\_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2177-70552013000100008&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 14 dez. 2016.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em rede**. v. I, 14. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

\_\_\_\_\_. **A Galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

\_\_\_\_\_. **Redes de indignação e esperança**: movimentos sociais na era da internet. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

\_\_\_\_\_. **O poder da comunicação**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

CORDEIRO, Antônio et al. Governo eletrônico e redes sociais: informação, participação e interação. **Revista Eletrônica de Comunicação Informação e Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/viewFile/588/1228>>. Acesso em: 22 jan. 2017.

CURTINOVI, Jéfferson. Governo eletrônico e democracia digital: mapeamento do uso da internet por órgãos públicos brasileiros a partir dos anos 2000. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 12, p. 120-149, 2015.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; MERLO, Edgard Monforte. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Rev. Adm. Pública**, v. 47, n. 4, p. 877-899, jul./ago. 2012.

DIAS, Adelio; PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Política de governo eletrônico em Moçambique: um olhar na perspectiva de uma cultura de informação. **Informação & Informação**, v. 17, n. 1, p. 60-77, 2011. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/10292/11374> Acesso em 22 de setembro de 2018.

DINIZ, Eduardo. Uso do comércio eletrônico em órgãos do governo. **EAESP/FGV/NPP – Núcleo de Pesquisas e Publicações**, relatório de pesquisa n. XX, maio 2000. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30683-32661-1-PB.pdf>>. Acesso em: 30 jan. 2017.

FACHIN, Juliana; ROVER, Aires José. Governo eletrônico – E-GOV: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia. **Navus – Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis S.C v. 5, n. 2, p. 40, 2015. Dis-

ponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/245/217>  
Acesso em: 22 de setembro de 2018.

FREITAS, Rony Klay Viana de; LUFT, Maria Conceição Melo Silva. Índice de governança eletrônica nos municípios: uma análise do estado de Sergipe. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 13, n. 1, p. 56-73, 2014. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/download/1787/992> Acesso em: 25 de setembro de 2018.

GILDER, George. **Telecosmo**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

GOHN, Maria da Gloria. **Mídia, terceiro setor e MST: impacto sobre o futuro das cidades e do campo**. Petrópolis: Vozes, 2000.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2008.

LOPES, Cristiano Aguiar. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos: literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. **Caderno de Finanças Públicas**, Brasília, n. 8, p. 5-40, dez. 2007. Disponível em: <http://www.esaf.fazenda.gov.br/assuntos/biblioteca/cadernos-de-financas-publicas-1/arquivo.2013-04-18.4951615613>. Acesso em: 15 nov. 2016.

LOPES, Francisco Cristiano. Princípios e diretrizes gerais de implantação e operabilidade do governo eletrônico no Brasil. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, RS, v. XIV, n. 87, abr. 2011. Disponível em: [www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=9292&revista\\_caderno=17](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=9292&revista_caderno=17). Acesso em: 26 nov. 2015.

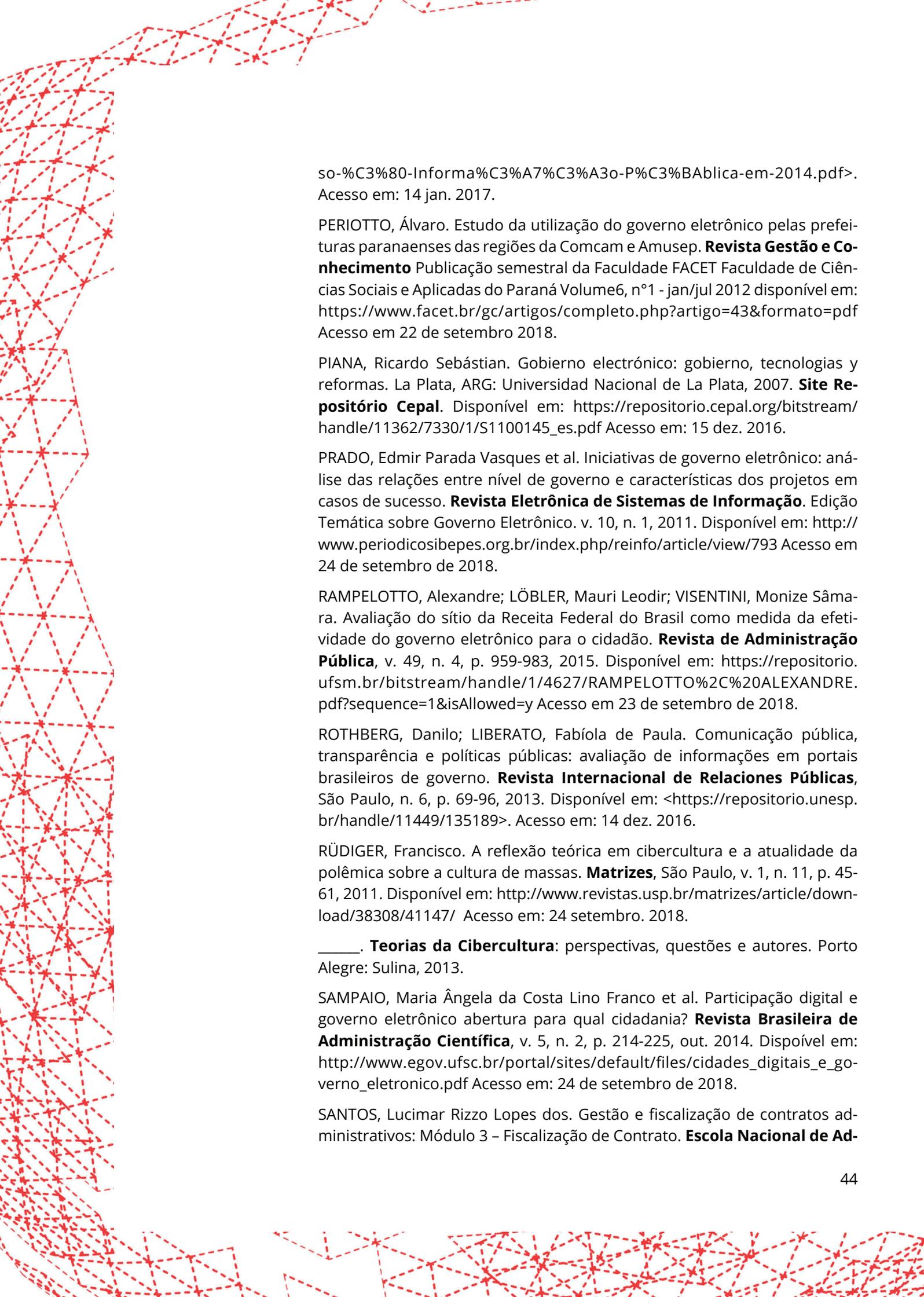
LUNA-REYES, Luis Felipe; GIL-GARCIA, J. Ramon; ROMERO Georgina. Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 324-334, 2012.

MAFFESSOLI, Michel. **O tempo das tribos: o declínio do individualismo nas sociedades de massa**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998.

NASCIMENTO, Stefanie Giulyane Vilela do; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo; DIAS, Guilherme Ataíde. A tecnologia da informação e a gestão pública. **MPGOA**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 167-182, jan. 2015. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/mpgoa/article/view/15347>. Acesso em: 12 jan. 2017.

ONU. Relatório da ONU sobre e-government. **UN E-Government Knowledgebase**. 2010. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-e-government-Survey-2010>. Acesso em: 2 ago. 2015.

PAES, Bárbara et al. Monitoramento da Lei de Acesso à Informação Pública em 2014. Artigo 19 Brasil. São Paulo. 2015. Disponível em: <http://artigo19.org/wp-content/uploads/2015/05/Monitoramento-da-Lei-de-Aces->



so-%C3%80-Inforna%C3%A7%C3%A3o-P%C3%BAblica-em-2014.pdf>. Acesso em: 14 jan. 2017.

PERIOTTO, Álvaro. Estudo da utilização do governo eletrônico pelas prefeituras paranaenses das regiões da Comcam e Amusep. **Revista Gestão e Conhecimento** Publicação semestral da Faculdade FACET Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas do Paraná Volume6, nº1 - jan/jul 2012 disponível em: <https://www.facet.br/gc/artigos/completo.php?artigo=43&formato=pdf> Acesso em 22 de setembro 2018.

PIANA, Ricardo Sebastián. Gobierno electrónico: gobierno, tecnologías y reformas. La Plata, ARG: Universidad Nacional de La Plata, 2007. **Site Repositório Cepal**. Disponível em: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf) Acesso em: 15 dez. 2016.

PRADO, Edmir Parada Vasques et al. Iniciativas de governo eletrônico: análise das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**. Edição Temática sobre Governo Eletrônico. v. 10, n. 1, 2011. Disponível em: <http://www.periodicosibepes.org.br/index.php/reinfo/article/view/793> Acesso em 24 de setembro de 2018.

RAMPELOTTO, Alexandre; LÖBLER, Mauri Leodir; VISENTINI, Monize Sâmara. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 4, p. 959-983, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4627/RAMPELOTTO%20ALEXANDRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em 23 de setembro de 2018.

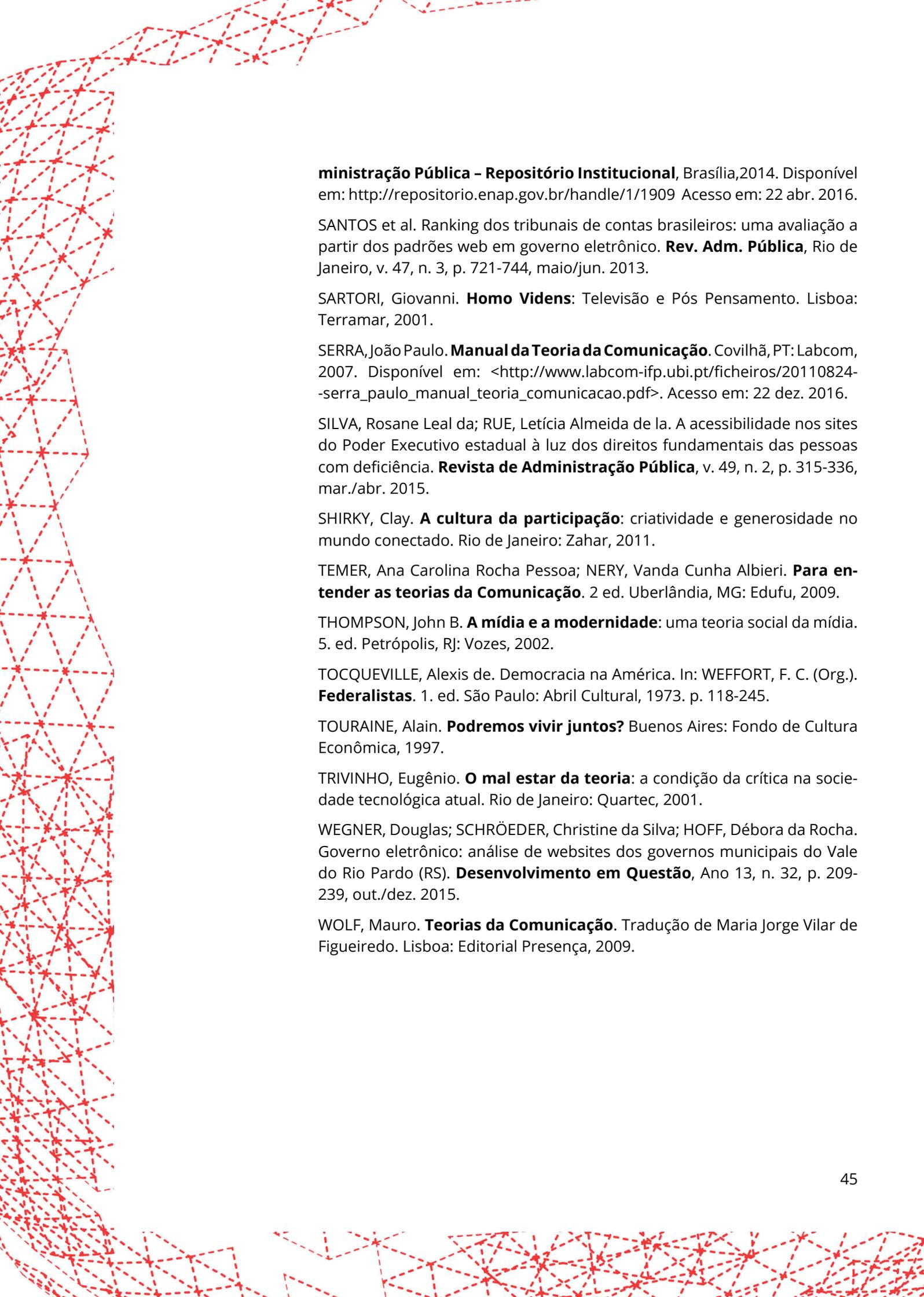
ROTHBERG, Danilo; LIBERATO, Fabíola de Paula. Comunicação pública, transparência e políticas públicas: avaliação de informações em portais brasileiros de governo. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, São Paulo, n. 6, p. 69-96, 2013. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/135189>>. Acesso em: 14 dez. 2016.

RÜDIGER, Francisco. A reflexão teórica em cibercultura e a atualidade da polêmica sobre a cultura de massas. **Matrizes**, São Paulo, v. 1, n. 11, p. 45-61, 2011. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/matrizes/article/download/38308/41147/> Acesso em: 24 setembro. 2018.

\_\_\_\_\_. **Teorias da Cibercultura: perspectivas, questões e autores**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

SAMPAIO, Maria Ângela da Costa Lino Franco et al. Participação digital e governo eletrônico abertura para qual cidadania? **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 5, n. 2, p. 214-225, out. 2014. Disponível em: [http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/cidades\\_digitais\\_e\\_governo\\_eletronico.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/cidades_digitais_e_governo_eletronico.pdf) Acesso em: 24 de setembro de 2018.

SANTOS, Lucimar Rizzo Lopes dos. Gestão e fiscalização de contratos administrativos: Módulo 3 – Fiscalização de Contrato. **Escola Nacional de Ad-**



**ministração Pública – Repositório Institucional**, Brasília, 2014. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/1909> Acesso em: 22 abr. 2016.

SANTOS et al. Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 47, n. 3, p. 721-744, maio/jun. 2013.

SARTORI, Giovanni. **Homo Videns: Televisão e Pós Pensamento**. Lisboa: Terramar, 2001.

SERRA, João Paulo. **Manual da Teoria da Comunicação**. Covilhã, PT: Labcom, 2007. Disponível em: <[http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20110824-serra\\_paulo\\_manual\\_teorica\\_comunicacao.pdf](http://www.labcom-ifp.ubi.pt/ficheiros/20110824-serra_paulo_manual_teorica_comunicacao.pdf)>. Acesso em: 22 dez. 2016.

SILVA, Rosane Leal da; RUE, Letícia Almeida de la. A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 2, p. 315-336, mar./abr. 2015.

SHIRKY, Clay. **A cultura da participação: criatividade e generosidade no mundo conectado**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

TEMER, Ana Carolina Rocha Pessoa; NERY, Vanda Cunha Albieri. **Para entender as teorias da Comunicação**. 2 ed. Uberlândia, MG: Edufu, 2009.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

TOCQUEVILLE, Alexis de. Democracia na América. In: WEFFORT, F. C. (Org.). **Federalistas**. 1. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1973. p. 118-245.

TOURAINÉ, Alain. **Podremos vivir juntos?** Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica, 1997.

TRIVINHO, Eugênio. **O mal estar da teoria: a condição da crítica na sociedade tecnológica atual**. Rio de Janeiro: Quartec, 2001.

WEGNER, Douglas; SCHRÖEDER, Christine da Silva; HOFF, Débora da Rocha. Governo eletrônico: análise de websites dos governos municipais do Vale do Rio Pardo (RS). **Desenvolvimento em Questão**, Ano 13, n. 32, p. 209-239, out./dez. 2015.

WOLF, Mauro. **Teorias da Comunicação**. Tradução de Maria Jorge Vilar de Figueiredo. Lisboa: Editorial Presença, 2009.