



UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Ciências Econômicas - FACE
Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração - CEPEAD
Doutorado em Administração - DINTER

GOVERNO ELETRÔNICO:
A GESTÃO DA RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE NO USO DA INTERNET

Kleomara Gomes Cerquinho

Belo Horizonte, MG

Outubro/2013

Kleomara Gomes Cerquinho

**GOVERNO ELETRÔNICO:
A GESTÃO DA RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE NO USO DA INTERNET**

Tese apresentada ao Centro de Pós-graduação e Pesquisas em Administração – CEPEAD da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito final para a obtenção do título de Doutor em Administração.

Área de Concentração: Gestão Pública

Orientadora: Prof. Dra. Ana Paula Paes de Paula

Belo Horizonte, MG

Outubro/2013

Ficha catalográfica

C416G
2013 Cerquinho, Kleomara Gomes.
Governo eletrônico [manuscrito] : a gestão da relação
estado-sociedade no uso da internet / Kleomara Gomes
Cerquinho. - 2013.
173 f.: il., gráfs. e tabs.

Orientadora: Ana Paula Paes de Paula.
Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas
Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em
Administração.

Inclui bibliografia (f. 167-173), apêndices e anexos.

1. Internet na administração pública – Teses.
2. Administração pública – Teses. I. Paula, Ana Paula Paes
de. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de
Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. III. Título.

CDD: 350

Elaborada pela Biblioteca da FACE/UFMG. – NMM/010/2014



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração

ATA DA DEFESA DE TESE DE DOUTORADO EM ADMINISTRAÇÃO do Senhor KLEOMARA GOMES CERQUINHO, REGISTRO N° 109/2014. No dia 12 de fevereiro de 2014, às 14:00 horas, reuniu-se na Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, a Comissão Examinadora de Tese, indicada pelo Colegiado do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração do CEPEAD, em 07 de fevereiro de 2014, para julgar o trabalho final intitulado "Governo Eletrônico: A Gestão da Relação Estado-Sociedade no uso da Internet", requisito para a obtenção do Grau de Doutor em Administração, linha de pesquisa: Estudos Organizacionais e Sociedade. Abrindo a sessão, a Senhora Presidente da Comissão, Prof^a. Dr^a. Ana Paula Paes de Paula, após dar conhecimento aos presentes o teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do candidato. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do seguinte resultado final:

APROVAÇÃO;

APROVAÇÃO CONDICIONADA A SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA (NÃO SUPERIOR A 90 NOVENTA DIAS);

REPROVAÇÃO.

O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pela Senhora Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 12 de fevereiro de 2014.

NOMES

ASSINATURAS

Prof^a. Dr^a. Ana Paula Paes de Paula
ORIENTADORA (CEPEAD/UFMG)

Ana Paula Paes

Prof. Dr. Reynaldo Maia Muniz
(CEPEAD/UFMG)

Reynaldo Maia Muniz

Prof^a. Dr^a. Ana Cláudia Farranha Santana
(Universidade de Brasília/DF)

Ana Cláudia Farranha Santana

Prof^a. Dr^a. Márcia Prezotti Palassi
(UFES/ES)

Márcia Prezotti Palassi

Prof^a. Dr^a. Simone Cristina Dufloth
(Fundação João Pinheiro/MG)

Simone Cristina Dufloth

DEDICATÓRIA

Dedico a Deus,
a meus pais Petrônio Brito Cerquinho (*in memoriam*) e Hilda Gomes Cerquinho,
a meus filhos Daniel Cerquinho Lima e Ana Carolina Cerquinho Lima,
a meu esposo Irineu Amaro Vitorino,
aos amigos, aos colegas de trabalho, aos professores da UFMG e
a minha Orientadora,
pelo apoio, força, incentivo, companheirismo e pela amizade durante essa jornada.
Sem eles esta tese não seria possível.

AGRADECIMENTOS

A Deus por estar comigo nos momentos difíceis, permitindo-me força interior para superar as dificuldades, mostrar os caminhos nos momentos de incerteza, preenchendo todas as minhas necessidades.

À minha orientadora Profa. Dra. Ana Paula Paes de Paula, por confiar e acreditar em mim, mostrando o caminho da Gestão Pública e da Participação Cidadã por meio do uso da Internet, por fazer parte dos meus estudos nos momentos bons e ruins e por ser exemplo de profissional e de mulher.

À minha família, principalmente irmãs, mãe, marido e filhos, os quais amo muito, pelo carinho, paciência e incentivo.

Aos amigos que fizeram parte desses momentos sempre ajudando no que puderam.

Aos meus colegas de trabalho e doutorado que participaram diretamente deste estudo e ajudaram em vários os momentos durante os estudos.

Aos colegas e professores da pós-graduação do CEPEAD/UFMG pelo convívio e aprendizado.

À Diretoria do CEPEAD/UFMG, por acompanhar e influenciar diretamente este estudo.

À UFMG, representada pela Coordenação do CEPEAD, por oferecer ao grupo de professores universitários do Norte do Brasil, em Manaus, no caso desta pesquisadora da UFAM, a oportunidade de crescimento intelectual e avanço científico na área de administração.

À CAPES, pelo auxílio financeiro que foi de suma importância para a manutenção desta pesquisa.

Antes de mais nada, importa reconhecer que é o primeiro grande evento, fruto de uma nova fase da comunicação humana, esta totalmente aberta, de uma democracia em grau zero que se expressa pelas redes sociais. Cada cidadão pode sair do anonimato, dizer sua palavra, encontrar seus interlocutores, organizar grupos e encontros, formular uma bandeira e sair à rua. De repente, formam-se redes de redes que movimentam milhares de pessoas para além dos limites do espaço e do tempo. Esse fenômeno precisa ser analisado de forma acurada porque pode representar um salto civilizatório que definirá um rumo novo à história, não só de um país, mas de toda a humanidade. As manifestações do Brasil provocaram manifestações de solidariedade em dezenas e dezenas de outras cidades no mundo, especialmente na Europa. De repente o Brasil não é mais só dos brasileiros. É uma porção da humanidade que se identifica como espécie, numa mesma Casa Comum, ao redor de causas coletivas e universais.

Leonardo Boff - As multidões nas ruas: como interpretar? (28 de junho de 2013)

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Interesse em política por idade e gênero	34
Tabela 2: <i>Ranking</i> de países líderes em governo eletrônico nas américas.	42
Tabela 3: Líderes da <i>e-participação</i>	43
Tabela 4: Desenvolvimento de governo eletrônico em países com populações acima de 100 milhões de habitantes.	46
Tabela 5: Proporção de usuários de Internet que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses.	50
Tabela 6: Proporção de usuários de internet que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses, por tipos de serviço.	52
Tabela 7: Indicadores e métricas para avaliação de <i>e-serviços</i>	101
Tabela 8: Preços praticados pela Infovia Brasília.	102
Tabela 9: Relação de perfis de “@’s” que não participaram da pesquisa.	122
Tabela 10: Grau de instrução dos pesquisados do <i>Twitter Gov.br</i>	124
Tabela 11: Faixa etária dos respondentes do <i>Twitter Gov.br</i>	124
Tabela 12: Renda familiar dos respondentes do <i>Twitter Gov.br</i>	125
Tabela 13: Relação dos respondentes economicamente ativos e inativos do <i>Twitter Gov.br</i>	125
Tabela 14: Área de atuação no mercado dos respondentes do <i>Twitter Gov.br</i>	125
Tabela 15: Frequência de uso da Internet pelos respondentes do <i>Twitter Gov.br</i>	126
Tabela 16: Tipos de ferramentas utilizadas pelos respondentes do <i>Twitter Gov.br</i>	126
Tabela 17: Tipos de <i>sites</i> acessados pelos respondentes do <i>Twitter Gov.br</i>	127
Tabela 18: Frequência com que os respondentes do <i>Twitter Gov.br</i> acessam os <i>sites</i> do governo eletrônico.	127
Tabela 19: Ferramentas que os respondentes <i>Twitter Gov.br</i> usam com o governo eletrônico.	128
Tabela 20: Participação os respondentes do <i>Twitter Gov.br</i> no governo eletrônico.	129
Tabela 21: Como os respondentes do <i>Twitter Gov.br</i> gostariam de participar no governo eletrônico.	130
Tabela 22: Grau de instrução dos pesquisados do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	137
Tabela 23: Faixa etária dos respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	137

Tabela 24: Renda familiar dos respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	137
Tabela 25: Relação dos respondentes economicamente ativos e inativos do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	138
Tabela 26: Área de atuação no mercado dos respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i> .	138
Tabela 27: Frequência de uso da Internet pelos respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	138
Tabela 28: Tipos de <i>sites</i> acessados pelos respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	139
Tabela 29: Tipos de ferramentas utilizadas pelos respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i>	139
Tabela 30: Frequência que os respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i> acessam os <i>sites</i> do governo eletrônico.	140
Tabela 31: Ferramentas que os respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i> usam com o governo eletrônico.	140
Tabela 32: Participação os respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i> no governo eletrônico.	140
Tabela 33: Como os respondentes do <i>Twitter Blog da Presidência</i> gostariam de participar no governo eletrônico.	141
Tabela 34: Grau de Instrução dos pesquisados do <i>Facebook</i>	145
Tabela 35: Faixa etária dos respondentes do <i>Facebook</i>	146
Tabela 36: Renda familiar dos respondentes do <i>Facebook</i>	146
Tabela 37: Relação dos respondentes economicamente ativos e inativos do <i>Facebook</i>	146
Tabela 38: Área de atuação dos respondentes do <i>Facebook</i>	147
Tabela 39: Frequência de uso da Internet dos respondentes do <i>Facebook</i>	147
Tabela 40: Tipos de <i>sites</i> acessados pelos respondentes do <i>Facebook</i>	148
Tabela 41: Tipos de ferramentas utilizadas pelos respondentes do <i>Facebook</i>	148
Tabela 42: Frequência que os respondentes do <i>Facebook</i> acessam os <i>sites</i> do governo.	149
Tabela 43: Ferramentas que os pesquisados do <i>Facebook</i> usam com o governo eletrônico..	149
Tabela 44: Participação dos respondentes do <i>Facebook</i> no governo eletrônico.	150
Tabela 45: Como os respondentes do <i>Facebook</i> gostariam de participar no governo eletrônico.	150

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Degraus da participação cidadã.....	24
Figura 2: Modelo de referência para estudo e análise de <i>e-government</i>	28
Figura 3: Atores envolvidos na participação cidadã via <i>I-government</i>	33
Figura 4: Limites (<i>e-government</i> e <i>I-government</i>) da participação cidadã no governo eletrônico	37
Figura 5: Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico – 10 Top’s.....	41
Figura 6: Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico – 10 Top’s Sul Americano.....	42
Figura 7: Atores deste estudo.....	55
Figura 8: Seções do Gov.br observados neste estudo	61
Figura 9: Conheça o GOV.BR.....	62
Figura 10: Logotipo do governo eletrônico brasileiro.....	85
Figura 11: Projetos do Governo Federal apresentados no <i>site</i> Gov.br.....	88
Figura 12: Página do SINCOV para o cidadão proceder a consulta – Acesso livre.....	89
Figura 13: SISP.....	107
Figura 14: Mapa estratégico do SISP	109
Figura 15: Consultas Públicas	113
Figura 16: Discussões do fórum integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos.....	115
Figura 17: Discussões do fórum e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico.	117
Figura 18: Discussões do fórum e--MAG, Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico.	117
Figura 19: Discussões do fórum ASES - Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios.....	118

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Sucesso e insucesso de governança no Brasil	22
Quadro 2: Fases do processo dos programas de <i>e-government</i> e de políticas públicas.....	28
Quadro 3: Escada de participação de Arnstein (1967) na forma conceitual	35
Quadro 4: Diretrizes do governo eletrônico brasileiro	65

Quadro 5: Comitês técnicos do Gov.br e órgão de subordinação	71
Quadro 6: Comunidades relacionadas ao Comitê Implementação do Software Livre	73
Quadro 7: Competências dos órgãos da SLTI	82
Quadro 8: Rede de Portais/sites/páginas relacionadas ao Gov.br	83
Quadro 9: Portais de divulgação do Governo eletrônico brasileiro	83
Quadro 10: Sites e páginas de divulgação do Governo eletrônico brasileiro	84
Quadro 11: Composição do CGI.BR em 2013	86
Quadro 12: Princípios dos Dados Abertos Governamentais no Mundo	90
Quadro 13: Sites e Páginas relacionados à Inclusão Digital	96
Quadro 14: Redes Sociais do Governo Federal – Presidência e Ministérios	105
Quadro 15: IC's encontradas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Twitter</i> Gov.br na questão 14: O que FACILITA(RIA) a participação ativa nos sites Governo Executivo Federal	131
Quadro 16: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Twitter</i> Gov.br na questão 15: O que DIFICULTA(RIA) a participação ativa nos sites Governo Executivo Federal	133
Quadro 17: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Twitter</i> Gov.br na questão 16: Comentário particular e opcional sobre a relação Estado-sociedade via Internet	134
Quadro 18: IC's encontradas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Twitter</i> Blog da Presidência na questão 14: O que FACILITA(RIA) a participação ativa nos sites Governo Executivo Federal	143
Quadro 19: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Twitter</i> Blog da Presidência na questão 15: O que DIFICULTA(RIA) a participação ativa nos sites Governo Executivo Federal?	144
Quadro 20: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Twitter</i> Blog da Presidência na questão 16: Comentário particular e opcional sobre a relação Estado-sociedade via Internet	144
Quadro 21: IC's encontradas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Facebook</i> na questão 14: O que FACILITA(RIA) a participação ativa nos sites Governo Executivo Federal	152
Quadro 22: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Facebook</i> na questão 15: O que DIFICULTA(RIA) a participação ativa nos sites Governo Executivo Federal	153
Quadro 23: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no <i>Facebook</i> na questão 16: Comentário particular e opcional sobre a relação Estado-sociedade via Internet	154
Quadro 24: Nível da relação Estado-sociedade no Portal Gov.br	156

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Relação de perfis de “@’s” que não participaram da pesquisa..... 122

LISTA DE APÊNDICES

A - Questionário aplicado junto às Chefias

B - Questionário aplicado junto aos cidadãos do *Twitter* Gov.br

C - Questionário aplicado junto aos cidadãos do *Twitter* Blog do Planalto

D - Questionário aplicado junto aos cidadãos do *Facebook*

LISTA DE ANEXOS

A – E-mail enviado em 17 de agosto de 2013 para o Diretor do Governo Eletrônico da SLTI.

B – Decreto de 15 de Setembro de 2011 da Presidência da República.

C – Regimento Interno

D – Resposta de ex-Chefia do governo eletrônico.

E – E-mail inexistente de Chefia.

F – E-mail de comunicados entre Diretor e chefias internas sobre providências quanto a solicitação da pesquisadora.

G – E-mail, para lembrar a Coordenação Geral do Governo Eletrônico que havia uma pesquisa em espera.

H – E-mail da Coordenação Geral do Governo Eletrônico, informando que iria encaminhar os *e-mails* das chefias.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	14
1.1 Tema e problema de pesquisa.....	14
1.2 Objetivos.....	15
1.3 Justificativa.....	15
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	17
2.1 Governança pública	19
2.1.1 Casos de governança no Brasil.....	20
2.2 A participação cidadã e o Estado.....	22
2.3 O governo eletrônico no estágio <i>e-government</i>	26
2.4 O governo eletrônico no estágio <i>I-government</i>	30
2.5 Limites entre <i>e-government</i> e <i>I-government</i>	35
2.6 O governo eletrônico pelo mundo	37
2.7 O governo eletrônico no Brasil – pesquisa CETIC	46
3. METODOLOGIA.....	53
3.1 Delineamento da pesquisa	53
3.2 Métodos e instrumentos de pesquisa	54
3.3 Unidade de análise.....	55
3.4 Unidade de observação.....	55
3.5 Coleta de Dados.....	57
3.6 Tratamento e análise dos dados coletados	59
4. RESULTADOS DA PESQUISA ANÁLISES	59
4.1 Resultado e análise da observação direta no Portal Gov.br.....	60
4.1.1 Observação direta Governo	60
4.1.1.1 Conheça o GOV.BR	61
4.1.1.2 Projetos	87
4.1.1.3 Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP	107
4.1.1.4 Biblioteca.....	112

4.1.1.5 Consulta Pública	112
4.1.1.6 Banda Larga/Infovia	113
4.1.1.7 Governo para Governo	113
4.1.1.8 Sítios e e-Serviços	114
4.1.2 Observação direta Cidadão	114
4.1.2.1 Fórum	114
4.2 Resultado e análise do questionário com às Chefias do Gov.br.....	118
4.3 Resultado e análise do questionário com os cidadãos usuários do <i>Twitter</i>	120
4.3.1 Gov.br	123
4.3.2 Blog da Presidência	136
4.4 Resultado e análise do questionário com os cidadãos usuários do <i>Facebook</i>	145
4.5 Resultado geral da análise entre os Limites de <i>e-government</i> e <i>I-governmet</i>	155
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	157
REFERÊNCIAS	167

Resumo

Neste estudo diagnostica-se em que estágio – *e-government* ou *I-government* – se encontra o uso da Internet na relação Estado-sociedade no poder público executivo federal brasileiro. Para atingir esse objetivo, utilizou-se a metodologia quanti-qualitativa descritiva e aplicada de observação direta e navegação orientada no Portal Gov.br, analisada sob o prisma da análise de conteúdo (BARDIN, 2009), bem como das análises dos questionários junto aos cidadãos pelo método do DSC (LEFEVRE E LEFEVRE, 2006). Os estudos de Arnstein (1967) Baumgarten e Chui (2009) e Klaus (2009) orientaram diretamente este estudo no que se refere à fundamentação teórica. O uso da Internet via governos mundiais tem caminhado em duas direções: uma de direcionamento mecânico, chamada de *e-government* e outra dinâmica, definida como *I-government*. Essas direções do governo eletrônico vêm sendo observadas no âmbito mundial e têm, de certa forma, indicado que a segunda é uma evolução da primeira. Após a análise do Portal Gov.br e das opiniões dos cidadãos, os resultados evidenciam que, na atualidade, o nível da relação Estado-sociedade no poder público executivo federal no uso da Internet é de *e-government*.

Abstract

The purpose of this study is to determine in what stage - e-government or I-government - is the Internet use in state-society relations of federal executive government. In this sense we used descriptive quanti-qualitative and applied method of direct observation, and guided navigation in Portal Gov.br analyzed from the perspective of content analysis (BARDIN, 2009), and analysis of citizen questionnaires by Lefevre and Lefevre (2006) DSC method. Studies of Arnstein (1967), Baumgarten, and Chui (2009) and Klaus (2009) provided theoretical basis for this study. The Internet use by world governments has moved in two directions: one mechanic, called e-government, and other dynamics, called I-government. These e-government directions have been observed at global level and have pointed out that the second is an evolution of the first. The results from Portal Gov.br and citizens opinions analysis show that, at present, the level of Internet use in state-society relationship of federal executive government is e-government.

1. INTRODUÇÃO

1.1 Tema e problema de pesquisa

Ao longo dos anos, o Estado vem perdendo sua legitimidade junto aos cidadãos e esta afirmativa não é característica de um único país, nem de determinada cultura, é uma situação mundial, principalmente quando se verifica a intensificação de manifestações que ocorreram e vem ocorrendo a partir da década de 2010. Aliado a isso, os Estados possuem um sistema de ações burocráticas, imperativas morosas e esse tipo de sistema inibe o contato participativo voluntário do cidadão, já que normalmente tudo lhe é imposto (normais legais) e demora muito tempo para ser resolvido.

O advento da internet nas atividades públicas proporcionou ao Estado uma visibilidade maior frente aos cidadãos e uma possível agilidade por tempos esquecida.

Dessa forma, a característica mundial em torno de uma sociedade tecnológica traz consigo novos cenários, tempos e espaços diferenciados, direcionando as pessoas e as organizações às mudanças de linguagens, comunicações e interações.

Atualmente as pessoas vivem sob uma mobilidade e rapidez tecnológica que, intensificadas a partir da década de 1990, vêm modificando suas atitudes em todos os campos das imagens, ideias, informações, do conhecimento e da participação.

Essa realidade do uso constante da Internet para intermediar as relações, sejam pessoais ou negociais, influencia governos a usufruir das mesmas facilidades que as ferramentas da Internet proporcionam aos cidadãos em geral. Os Estados, diante disso e em grande parte, passam a utilizar a Internet como instrumento de inter-relação com o cidadão.

Esse uso da Internet por intermédio de governos mundiais tem caminhado em duas direções: uma de direcionamento mecânico, chamada de *e-government*, na qual o Estado repassa a informação para o cidadão, sem receber da parte desse indivíduo qualquer interferência na gestão do Estado, caracterizando-se por contato com base no que se divulga nos *sites*; e outra dinâmica, identifica neste estudo como *I-government*, na qual o ente público e o cidadão interagem, com ambas as partes interferindo e influenciando na gestão estatal. Essas direções do governo eletrônico vêm sendo observadas no âmbito mundial e têm, de certa forma, indicado que a segunda é uma evolução da primeira, o que não as torna excludentes.

O Brasil, assim como os demais Estados, tem empreendido, nesse sentido, uma caminhada individualizada, inclusive internamente. Esse esforço do Estado em se estruturar

através da Internet desencadeou a construção de vários *sites* ricos de informação, diversos na utilização dos programas, plataformas e iconografias, entre outros.

A sociedade, por sua vez, tem mostrado que a direção da participação cidadã é necessária para que o Estado avance qualitativamente nessa relação e sabe-se que, na área tecnológica, existe viabilidade para atingir os objetivos de uma comunicação mais eficiente, porém, quando se migra para a esfera governamental /política, alcançá-los fica bem mais complexo e difícil (PINHO, 2008).

O Brasil tem disponibilizado para a sociedade as ferramentas eletrônicas de *e-government* e de *I-government* em seus *sites* públicos, não esclarecendo com transparência *como* e *qual* deles está sendo realmente empregado na relação com o cidadão. Diante dessa afirmação, propôs-se a seguinte pergunta de pesquisa: **Qual é o estágio do uso da Internet pelo poder público executivo federal a serviço da relação Estado-sociedade?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo geral

Diagnosticar em que estágio – *e-government* ou *I-government* – encontra-se o uso da Internet na relação Estado-sociedade no poder público executivo federal brasileiro.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Indicar quais caminhos estão sendo delineados no cenário mundial, quanto ao uso da Internet na relação Estado-sociedade.
2. Examinar na literatura pertinente às ferramentas da Internet para governos, buscando delinear suas principais características;
3. Identificar as ferramentas de Internet utilizadas pelo Estado brasileiro;
4. Identificar as ferramentas de Internet utilizadas pelo cidadão brasileiro;
5. Identificar a intenção do uso da Internet – *e-government* e do *I-government* – pelo Estado brasileiro;
6. Identificar a intenção de o uso da Internet – *e-government* e do *I-government* – pelo cidadão brasileiro.

1.3 Justificativa

Cada Estado apresenta características singulares quanto ao uso da Internet como intermediadora na comunicação com o cidadão. Na Holanda e nos Estados Unidos da América, por exemplo, essa comunicação está situada ou no estágio do *e-government* ou no do *I-government*. Além desses dados, tem-se que há uma tendência mundial em caminhar em

direção ao segundo tipo de estágio. Esse movimento se intensificou com as possibilidades que a *Web 2.0* destacou no uso de ferramentas interativas.

O Brasil é um dos Estados que está usando tanto as ferramentas do *e-government* como as de *I-government* para atuar junto à sociedade, contudo se desconhece em que estágio de atuação o Estado brasileiro se encontra.

No contexto do governo eletrônico brasileiro, a preocupação com a responsabilidade fiscal continua uma via mecânica, mas também passa a apresentar faces de comunicação com o cidadão por meio da *Web 2.0* de relação dinâmica.

A espontaneidade do cidadão com o governo por meio das ferramentas eletrônicas ainda tem sido pouco praticada, por vários fatores que precisam ser estudados, uma vez que tal participação é importante porque dá ao cidadão poder para influir no processo político e econômico e pode levar a uma verdadeira reforma social na questão da distribuição dos benefícios à sociedade (ARNSTEIN, 1967).

A presente tese contribui com a construção teórica existente no que diz respeito à temática da relação Estado-sociedade, apresentando em que estágio o Governo Federal brasileiro está atuando eletronicamente frente ao cidadão e como esse cidadão registra a sua participação nos *sites* governamentais. Também traz, de forma prática, o que existe de mais moderno em termos de disponibilização da informação no mundo e no Brasil. Da mesma forma, o estudo ainda atende aos anseios dos cidadãos que sentem a falta de instrumentos que os auxiliem na relação com o Estado, a fim de mostrar sua percepção do ambiente virtual em que navega.

Essas preocupações com uso eletrônico pelos Governos mundiais na relação Estado-sociedade vêm, ao longo dos anos, se inserindo nas discussões acadêmicas e muitos desses estudos procuram entender o que está sendo modificado nessa relação em termos de celeridade, transparência e eficiência/eficácia, competências tão requeridas do setor público.

Pelos motivos supracitados, entre outros que surgiram ao longo desta pesquisa, este estudo torna-se um balizador no aprofundamento dos conceitos de *e-government* ou *I-government* e no desvendar da posição do Estado brasileiro em termos de governo eletrônico, assim como na percepção dos cidadãos brasileiros sobre o uso da Internet de “via única” ou de “via-dupla” nessa relação.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As ferramentas eletrônicas utilizadas por intermédio da Internet, as quais estão causando mudanças substanciais nas organizações e na vida das pessoas, estão presentes em todos os campos de atuação humana, modificando suas formas de viver e de se relacionar. Esse meio de interação tornou-se essencial para a comunicação das instituições, sejam públicas ou privadas, com os usuários dos seus serviços. Cada vez mais conectadas, as pessoas são mapeadas pelas organizações que as ligam ao mundo, as quais coletam suas preferências e se informam sobre o que cada indivíduo faz a partir do seu computador pessoal. A rede de informações é uma teia interconectada que torna quase impossível a existência de anônimos nesse “mundo eletrônico”, pois os dados coletados são repassados automaticamente a cada acesso e, como um *Big Brother*¹, as ferramentas tecnológicas passam a comandar a vida eletrônica de cada um, oferecendo-lhes serviços de acordo com suas escolhas no “duplo clique”.

Observa-se, nas divulgações pela Internet, um aumento crescente na preocupação com a participação do cidadão. No entanto, o foco governamental principal são as cidades, com a discussão dos planos diretores, com o orçamento participativo e com as melhorias necessárias, tudo sendo articulado mediante conexões tecnológicas, transformando os corredores “presenciais” em redes virtuais de cidades (FORTIS, 2009). É a configuração da “administração pública societal” citada por Paes de Paula (2010), trazendo a sociedade civil para o núcleo estratégico de governo, com o fim de integrá-la à formulação das políticas públicas e controlar as agências executivas e reguladoras.

Também denominada de Rede de Tecnologia Social (RTS), esse tipo de gestão pública tem duas características que a diferenciam de outras iniciativas: o marco analítico-conceitual denominado “tecnologia social” (TS) e o seu caráter de rede, que a torna uma alternativa mais eficaz para a solução de problemas sociais e “vetor para a adoção de políticas públicas que abordem a relação ciência-tecnologia-sociedade (CTS) num sentido mais coerente com a nossa realidade e com o futuro que a sociedade deseja construir” (DAGNINO *et al.*, 2004).

Para atingir esse objetivo, é necessário que os governos trabalhem estrategicamente toda sua movimentação eletrônica, afinal o espaço virtual, que, de certa forma, está abrindo caminho para a participação, não pode ser trabalhado sem estudos sistemáticos (DAGNINO e BAGATTOLLI, 2009). A estratégia, nesses casos, inclui alguns aspectos de processos e tecnologia em governo que são essenciais, tais como: melhor atendimento ao cidadão, maior

¹ Termo baseado no sinistro personagem do livro “1984” de George Orwell e utilizado, desde 1999, em reality show.

integração entre governos e sociedade, maior participação da sociedade nos processos de governo, promoção da cidadania, inclusão digital de indivíduos e organizações, maior eficiência operacional nos processos do governo, otimização de recursos utilizados pelo governo, gestão eficaz da máquina pública, maior transparência e melhor controle de gestão no governo, informações e conhecimentos para a sociedade, inclusão social, desenvolvimento econômico e social participativo (TORRES, 2010; NOVAES e DIAS, 2009; BRITO e NOVAES, 2009; DAGNINO e BAGATTOLLI, 2009; THOMAS e FRESSOLI, 2009; DAGNINO *et al.*, 2004).

Tapscott e Williams (2008) definem alguns princípios que dirigem as novas organizações em seus espaços de trabalho, suas comunidades e nas indústrias: a) *Estar aberto*, que está associado com transparência, flexibilidade, expansionismo, engajamento e acesso; b) *Igualar*, significa que uma equipe de trabalhadores, para construir serviços ou *designs* na Internet, pode ser composta por pessoas do mundo todo, tal como se vê na criação e manutenção de *softwares* como o *Linux*, que despreza a hierarquia tradicional e cria comunidades de colaboração produtiva; c) *Compartilhar*, milhares de pessoas compartilham de tudo na Internet; d) *Agir globalmente*, princípio que mostra a remoção das barreiras mundiais produzindo efeitos sobre as estratégias de negócios, estrutura empresarial, ambiente competitivo e ordem política e social do mundo. Portanto, prosperar em um mundo que compartilha informações e conhecimento é um dos desafios empresariais atuais.

O Estado, porém, precisa de uma orientação estratégica que direcione seu entendimento sobre o uso das ferramentas de Internet, as que utiliza ou pode utilizar, para descobrir se elas podem fortalecer ações de participação do cidadão, se existe capital intelectual capaz de interagir com a população, se pode ser eficiente nas respostas que o cidadão está acostumado a não receber, se, ao acelerar essas respostas, a sociedade irá responder com maior participação nos processos públicos, se pode diminuir seus custos nos espaços que podem ser virtualizados e, por fim, se pode intensificar sua transparência e melhorar sua credibilidade junto à sociedade que atualmente não confia que o Estado venha a oferecer serviços direcionados para o coletivo (FONSECA e SERAFIM, 2009; REZENDE e FREY, 2005; SILVA, 2009).

São muitos os brasileiros que desacreditam na instituição Estado, seja pelo que vivenciam no dia a dia com os órgãos públicos, seja pela corrupção generalizada. Porém, mesmo desacreditando, é necessário construir instrumentos e dispor de elementos que possibilitem a interação entre o cidadão e o Estado brasileiro, pois nem todos os órgãos são geridos com ineficácia, assim como nem todas as pessoas que atuam em cargos de direção são desonestas e passíveis de viver a estagnação do Estado por toda a sua existência.

Os estudiosos do Estado precisam mostrar a direção mais viável no uso das ferramentas de interação com a sociedade, elaborando caminhos possíveis de serem utilizados pelos serviços públicos em geral, bem como mostrando quais as possibilidades da participação cidadã. A moralidade humana ou a falta dela não pode ser confundida com a ação do Estado, mesmo que sejam pessoas que o compõem enquanto instituição. O Estado é uma criação humana e, desse modo, é tão flexível e frágil quanto ela, precisando ser estruturado sempre, a cada nova oportunidade e mudança societária. A sociedade mudou e está usando novas formas de interagir, a ver os vários exemplos que aparecem na mídia a cada dia. O Estado mudou, mas precisa lidar melhor com essa nova sociedade (MARTINS *et al.*, 2008).

Como questiona Paes de Paula (2010, p. 489), as “novas tecnologias digitais não poderiam ser utilizadas pelos cidadãos para viabilizar a proposição de leis, por meio de iniciativa popular...?” Cada vez mais se verifica que sim, pois a população está mais integrada com essas ferramentas e exigindo posições governamentais por esse meio; os governos doam *notebooks* para seus funcionários acessarem a Internet; cidades disponibilizam Internet grátis para a população mediante *wi-fi*; movimentos sociais suscitam passeatas nas grandes cidades; infinitudes de ações estão acontecendo e transformando a participação e a representatividade por meio da tecnologia. Nesse sentido, neste estudo investiga-se em que estágio o Estado está se articulando e se movimentando estrategicamente na Internet, criando o seu método de atuação junto ao cidadão e à sociedade, seja na característica de via única (*e-government*) que ainda se configura dia a dia, ou na face de via dupla (*I-government*) de participação cidadã, interesses comuns e de decisões coletivas.

2.1 Governança pública

O Brasil, assim como muitos Estados capitalistas mundiais, vem sofrendo mudanças substanciais por conta da pressão do mercado e da sociedade civil desde os anos 1970. Os fenômenos econômicos, sociais, tecnológicos e políticos direcionaram o Estado brasileiro para outros caminhos, que não mais o da burocracia, o que, de certa forma, mostrou o esgotamento de algumas áreas de atendimento com relação ao que é requerido pelo novo cidadão (PACHECO, 2010; COSTA, 2008a; COSTA, 2008b; DUARTE, 2009).

Esses fatores fizeram com que o Estado, em todo o mundo, procurasse outras formas de se organizar e funcionar, na intenção de que a administração pública se tornasse mais eficiente, transparente e voltada para o usuário, mais flexível e voltada para o desempenho da máquina pública (BRESSER-PEREIRA, 2008; BRANDÃO *et al.*, 2008).

A governança é um dos conceitos que ultimamente vem permeando os estudos de gestão pública na área de administração, pois tem envolvido ações que direcionam os atores públicos para a resolução de problemas econômico-político-sociais de interesse individuais e coletivos, muitos deles, decorrentes da pressão e mudança societária.

2.1.1 Casos de governança no Brasil

Os casos de governança brasileiros ainda são casos pontuais e estão ligados à descentralização que o Governo Federal e os Estados têm permitido aos Municípios, ou ainda, à forma como os prefeitos resolveram gerenciar, de modo empírico, determinadas cidades e, geralmente, esses casos acontecem porque os gestores públicos conseguiram, por conta de sua influência política, alteração das leis de cunho administrativo.

O município de Santo André - SP, por exemplo, no ano de 1997, criou um amplo programa de modernização reconhecido internacionalmente. O destaque foi o "guia fácil", que englobava compromissos assumidos na prestação de todos os serviços pelo governo municipal com os cidadãos, descrevendo os serviços com todas as informações possíveis, buscando a melhoria de processos através do estabelecimento de prazos máximos de atendimento dos serviços prestados pela prefeitura. A *accountability* aparece nesse programa por meio de um *ombudsman* independente (criado por Lei), eleito por um fórum de entidades da sociedade civil, que atua com a comunicação como instrumento de pressão (PACHECO, 2010). O termo *accountability* "envolve a obrigação de se prestarem contas (*evidenciação*) pelos resultados de decisões ou ações, com frequência, para prevenir o mau uso do poder e outras formas inadequadas de comportamento de outrem" (NAKAGAWA, 2007).

Outro exemplo é o da cidade de Várzea Grande, no Mato Grosso, que, diante da descentralização da Vigilância Sanitária - Visa (MARANGON *et al.*, 2009), não teve o mesmo êxito. A estrutura disponível para o órgão foi precária desde sua descentralização; a comunicação era insuficiente; os recursos humanos foram treinados, mas não receberam apoio em suas atuações; o repasse de recursos financeiros foi diluído e teve pouco investimento em suas ações, bem como existiu falta transparência em seu uso; o governo estatal teve poucos mecanismos de controle sobre o município, não havendo supervisão ou cobrança das ações; inexistia rotina estabelecida para a educação em saúde; e o controle social foi quase nulo.

O município de Santos, em São Paulo, por sua vez, conseguiu aprovar uma Lei para a criação de Zonas de Interesse Social com apoio e pressão popular sobre a Câmara de Vereadores do Município. Elas deveriam ser de interesse coletivo e visar a uma melhor qualidade de vida da população pobre. A partir desse marco, as estruturas participativas foram

estendidas a vários setores, permitindo o debate político e um aumento significativo de participação cidadã nos processos políticos locais (FREY, 2007).

A população de Porto Alegre, Rio Grande do SUL, reúne-se até os dias atuais em fóruns regionais e setoriais para deliberar e tomar decisões sobre as prioridades e a distribuição dos investimentos de infraestrutura urbana, transporte público, saúde pública, educação, entre outros serviços públicos. Essa situação ocorre ininterruptamente e, ano a ano, o número de participantes cresce (FREY, 2007; PRIA, 2010).

Curitiba, no Paraná, entre 1989 e 1992, adotou uma estratégia de modernização administrativa orientada pelo modelo gerencialista, oriundo de pressões sociais locais e da sociedade civil organizada. Tal modelo integra teorias de gestão municipal alinhadas com recursos de sistemas de tecnologia da informação, contemplando relações entre pessoas, processos e estruturas de apoio nas informações executivas de tomada de decisão do gestor público (LEITE e REZENDE, 2010; FREY, 2010). Nos vários programas, para integrar a população ao processo de implementação, o governo municipal ofereceu estímulos materiais. Da mesma forma que Santo André (SP), recebeu reconhecimento internacional por isso. Em termos operacionais, teve grandes avanços, mas a participação cidadã local na formulação de políticas públicas foi limitada (FREY, 2007).

O Governo Federal também tem trabalhado com algumas frentes de governança. Há alguns anos, por exemplo, criou o Programa Bolsa Família, para transferir renda a uma parte da população carente do Brasil, na intenção de aumentar a capacidade e oportunidade em educação, nutrição e saúde. Ele é executado em 99% dos municípios brasileiros e possui vários níveis de controle para todos os atores envolvidos, quais sejam: às famílias cabem compromissos e responsabilidades de ordem social; para a Secretaria de Renda e Cidadania, a coordenação e operacionalização do programa; para os entes Tribunal de Contas da União, Controladoria-Geral da União, Ministério Público Federal e Ministérios Públicos Estaduais, a fiscalização; para a Caixa Econômica Federal, o agente operador (FILGUEIRAS, 2007). O sucesso desse programa se deve à combinação entre o insulamento burocrático e a inserção social (NEVES e HELAL, 2007; CAVALCANTE, 2009).

Esses casos não são únicos, nem esgotam todo assunto escrito a respeito de cada ação governamental. Contudo, neste estudo, servem para ilustrar a aplicação da governança nas ações políticas públicas e o quanto ela pode ser importante para o desenvolvimento do Estado.

No Brasil, os casos relatados podem resumidamente ser identificados como bem-sucedidos ou malsucedidos no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1: Sucesso e insucesso de governança no Brasil

Ente Público	Ano	Tipo de ação	Objetivo	Controle	Sucesso
Município Curitiba	1989	Modernização administrativa	Levantar as necessidades populares para a implementação de projetos públicos.	Governo municipal e sociedade	Sim
Município Porto Alegre	1989	Orçamento participativo	Definir critérios gerais na determinação de prioridades para cada região da cidade.	Sociedade	Sim
Município Santo André	1997	Guia Fácil	Melhoria dos serviços municipais.	Sociedade	Sim
Município Várzea Grande	1998	Vigilância sanitária	Melhoria dos serviços de condições higiênico-sanitárias dos estabelecimentos em geral.	Estado (governo estadual)	Não
Governo Federal	2003	Bolsa família	Transferência de renda para a diminuição da pobreza.	Vários entes públicos	Sim
Município Santos	2006	ZEIS	Melhor qualidade de vida para a população carente.	Sociedade	Sim

Fonte: (FILGUEIRAS, 2007; FREY, 2007; MARANGON *et al*, 2009; PACHECO, 2010).

Não é tarefa fácil aplicar a governança em todas as esferas de poder, por vários motivos, entre os quais se destacam: resistência dos atores públicos, deficiências estruturais, dificuldade na mensuração de desempenho (PACHECO, 2010), pouco investimento em recursos humanos, desconhecimento acerca do uso dos recursos financeiros, desvinculação entre atividades e condição de gestão, ausência de planejamento e avaliação das atividades planejadas (MARANGON *et al.*, 2009), desinteresse dos cidadãos em participar, entre outros.

Alguns dos casos relatados têm servido de parâmetro para os demais entes públicos e para a sociedade em geral, que pretendem aplicar a governança na sua rede de relações. É, portanto, muito importante a continuação dos estudos em relação às aplicações de governança pelas esferas de poder público brasileiro, para avaliar o porquê do sucesso ou insucesso dos programas, a fim de que seja amalhado maior conhecimento sobre as práticas de governança no setor público brasileiro e para conhecer a evolução de todo o processo.

2.2 A participação cidadã e o Estado

Nas duas últimas duas décadas, o Brasil tem enfrentado dilemas políticos que, segundo Dagnino (2004), necessitam de uma sociedade civil ativa e propositiva, ou seja, uma cidadania participativa. Essa

nova cidadania requer - é inclusive pensada como consistindo nesse processo- a constituição de sujeitos sociais ativos (agentes políticos), definindo o que consideram ser seus direitos e lutando para seu reconhecimento enquanto tais. Nesse sentido, é uma estratégia dos não

cidadãos, dos excluídos, uma cidadania “desde baixo” (DAGNINO, 2004, p. 104).

O direito à participação cidadã é um direito fundamental por meio do qual as pessoas, individual ou coletivamente, podem e devem exercer a vida política, econômica, social e cultural de uma sociedade (ALVAREZ, 2006). Por participação cidadã entende-se “uma prática que reúne e integra pessoas conscientes de que (...) é necessário igualmente exercer um papel efetivo na construção coletiva da sociedade, de modo que se garantam os direitos fundamentais de cidadania e uma vida digna para todos” (NORI, 2010, p.14).

É, também, um meio de fortalecimento da sociedade civil porque lhe incorpora vigência, dando-lhe viabilidade, sendo o instrumento de aproximação das decisões públicas (ALVAREZ, 2006; ETCHEVERRY, 2008).

A participação cidadã na construção de um governo mais eficiente depende grandemente do seu acesso à informação pública e é a partir dela que poderá instrumentar-se para propor ações, expor críticas, acompanhar o cumprimento de metas e fiscalizar as ações estatais (JAMBEIRO *et al.*, 2009).

Sem dúvida será necessário o reconhecimento de que existem pré-requisitos para o seu exercício, dos quais podem ser citados a existência de uma cultura cívica de cidadania, na qual o que tem significado público faz parte do interesse cotidiano; práticas desenvolvidas pela sociedade; a existência de estruturas apropriadas; organizações com identidade; a capacidade dos indivíduos e organizações para estruturar, levantar e adicionar demandas; a presença de líderes sociais independentes; a existência de uma cultura democrática no nível das organizações sociais, entre outros elementos de identificação (ETCHEVERRY, 2008).

Para a promoção da participação cidadã, através dos processos decisórios de baixo para cima (*bottom up*), são necessários canais acessíveis de comunicação entre o Estado e a sociedade civil, os quais permitam à população participar ativamente na tomada de decisões que afetam seus interesses e romper com a apatia política e anomia que a caracteriza atualmente, a fim de que tome seu papel proeminente no que se caracteriza como público (ETCHEVERRY, 2008).

Tal fato não só trará benefícios para os grupos que se sentem excluídos, mas também dará aos governos que apresentam esses princípios o aumento da sua legitimidade e credibilidade, promovendo o conhecimento das necessidades da população e proporcionando melhores condições para satisfazê-las.

Porém é necessário entender a controvérsia sobre o que realmente é "participação cidadã", "controle cidadão" e "participação máxima possível dos pobres". Afinal, a participação é o poder do cidadão e, quando se fala assim, pensa-se principalmente nos menos

favorecidos que somente poderão induzir o Estado a uma reforma social significativa que lhes permitirá partilhar os benefícios da sociedade, se participarem das tomas de decisão públicas. Sem essa redistribuição de poder, a participação cidadã continuará a ser um processo vazio e frustrante para as classes minoritárias (ARNSTEIN, 1967). Em geral, as comunidades locais ainda não são atores relevantes em um processo de contestação e transformação social (FREY, 2003).

Normalmente os Governos dizem que todos os cidadãos participam e que recebem bônus, mas, no momento da distribuição do poder de participação e dos benefícios, somente alguns cidadãos são favorecidos pelos programas públicos e o processo de emancipação individual e coletivo não é estimulado (FREY, 2003). Contudo, a

participação cidadã pressupõe o uso de mecanismos institucionais e sociais, disponíveis ou a serem criados, inclusive os de representação que precisam ser reformulados e aperfeiçoados. Neste sentido, busca a efetivação dos direitos já consagrados, mas, vai além, tenta construir novos direitos, fortalecendo a sociedade civil no exercício de seu papel político. (TEIXEIRA, 1997, p. 207).

Para clarificar essa posição política, Arnstein (1967) elabora uma tipologia que denomina “Degraus da Participação cidadã” (FIGURA 1), a qual será utilizada nesse estudo para o entendimento do que seja participação cidadã e das possibilidades de elevação nos degraus dessa escada de poder participativo para o cidadão brasileiro no uso das ferramentas de Internet.

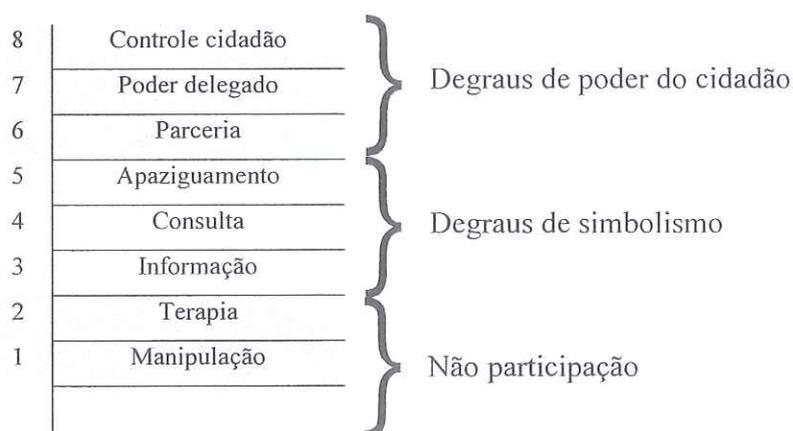


Figura 1: Degraus da Participação cidadã

Fonte: Arnstein (1967). (Tradução e adaptação nossa).

Na tipologia apresentada pela autora, os degraus 1 e 2 definem a não participação, mas alguns teóricos consideram como substitutos da participação genuína, com objetivo não de “capacitar as pessoas para participar no planejamento ou na condução de programas, mas para permitir que os detentores do poder 'eduquem' ou 'curem' os participantes” (ARNSTEIN, 1967, p. 217). Os degraus 3 e 4 são uma progressão para o nível de Simbolismo, o qual permite aos que não são ouvidos ter uma voz, pois são consultados e informados. Nesse nível, porém, ainda faltam condições (autoridade ou permissão) ao cidadão para acompanhar e repassar suas opiniões para os detentores de poder; por isso, é falho e não é considerado uma forma de participação adequada. O “Degrau (5) Apaziguamento, é simplesmente o nível de simbolismo mais elevado, porque as regras do jogo permitem aos que não têm o poder aconselhar, mas mantêm para os detentores do poder o direito contínuo de decidir” (ARNSTEIN, 1967, p. 217). No topo da escada encontram-se os níveis 7 e 8, que permitem aos “cidadãos desfavorecidos obter a maioria dos lugares decisórios, ou o poder pleno de gestão” (ARNSTEIN, 1967).

É bem verdade que observando o Brasil sem este estudo, implicitamente, pode-se dizer que ainda não está em níveis aceitáveis de participação, segundo a Escada de participação de Arnstein (1967), afinal,

Quando ocorre uma esdrúxula apropriação do privado nos espaços públicos, as pessoas que deveriam atender a demanda de seus representados percebem que para continuarem no poder não devem ser necessariamente fiéis aos seus eleitores, mas sim a quem realmente "produz" os deputados e legisladores (ABREU *et al.*, 2008, p. 4).

Entender em quais níveis o Estado brasileiro está trabalhando a participação cidadã via *Web 2.0* nos dá aporte para entender até que ponto o Brasil poderá utilizar o Governo 2.0 de forma mais eficiente. Cabe ressaltar que diferentes setores de governo podem ter diferentes níveis de participação, o que pode suscitar diferentes tipos de instrumentos para cada atuação.

A participação, pelo que se percebe, é um caminho viável, desde que as esferas de poder possam se desprender dos benefícios direcionados e criem novos caminhos para diminuir as desigualdades econômicas. Não se sabe até que ponto isso é possível, mas talvez se possa mostrar um caminho através de um estudo mais aprofundado da participação cidadã. Como afirmam Akutsu e Pinho (2001, p.12), somente “o exercício ativo da cidadania, principalmente por meio de organizações da sociedade civil, será capaz de fomentar a utilização das novas tecnologias de informação em direção a uma maior *accountability* dos gestores públicos”. Porém, se a cidadania ativa não existir, o que é uma situação provável, a indução à participação pode ser um dos caminhos a ser percorrido pelo Estado.

2.3 O governo eletrônico no estágio *e-government*

Por ser um

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 (JARDIM, 2007, p. 29).

Assim é o *e-government*, um conjunto de ferramentas informativas da Internet que foi criado para melhorar a prestação de serviços governamentais ao cidadão (DIAS, 2006; SEIFERT, 2003), as quais dão base para o Governo 2.0, com a utilização das mesmas ferramentas, contudo de forma interativa, inclusive por meio redes sociais.

As políticas governamentais virtuais da atualidade desenvolvidas em todas as partes do mundo requerem uma diversificação de atividades e decisões as quais integram pessoas, configuram tecnologias da informação e comunicação, redefinem princípios organizacionais na tomada de decisão, criam padrões adequados de gestão da informação, entre outros (RUELAS e ARÁMBURO, 2006; JARDIM, 2007).

Os estágios dos *sites* do *e-government* são: a) *informativo*, primeiro estágio que “consiste na criação de *sites* para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo” (DESBUROCRATIZAÇÃO, 2002, p. 6), configurando-se como uma espécie de portal oficial; b) *interativo*, segundo estágio, no qual os “*sites* passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. (...) À medida que disponibiliza ao usuário serviços *on-line*, permite que ele, de fato, interaja com o órgão” (DESBUROCRATIZAÇÃO, 2002, p. 6); c) *transacional*, estágio em que “são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação a distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compra de materiais etc” (DESBUROCRATIZAÇÃO, 2002, p. 6). Portanto, serviços que anteriormente exigiriam um grupo de funcionários presentes em determinado local para executá-los passam a ser realizados diretamente pela Internet; e, d) *integrativo*, nesse último estágio é desenvolvido um portal que é “uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo (...) disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos etc.” (DESBUROCRATIZAÇÃO, 2002, p. 6).

Esses estágios não contemplam a participação cidadã na sua forma mais complexa, a exemplo do que ocorre atualmente nas redes sociais (ALMEIDA JUNIOR, 2011).

Baumgarten e Chui (2009) explicam que três impactos têm limitado os esforços do *e-government*: governança sem efetividade, falta de rede – relacionada com os recursos investidos e relutância em concordar que o usuário participe na criação de aplicação e conteúdos. Para sanar esses problemas iniciais, esses pesquisadores sugerem que o governo crie novos *modelos de governança*, invista no *aumento de recursos da Internet* e adote a *inovação aberta* e participação do usuário. Contudo, a vontade política é fundamental para que essa mudança aconteça. Aparentemente ela existe, já que o Governo brasileiro tem intensificado suas ações através do instrumento Internet (PERSEGONA e ALVES, 2011). As sugestões propostas pelos autores estão intrinsecamente ligadas ao estágio *I-government* de governo eletrônico e serão detalhadas com mais profundidade no item 2.4.

O advento da Internet nas atividades públicas proporcionou ao Estado uma visibilidade maior diante dos cidadãos e, em consequência, uma cobrança por agilidade há muito esquecida. O Governo, ao perceber essa funcionalidade da Internet, permitiu-se atuar na forma eletrônica, como nos casos da Receita Federal brasileira e dos Pregões municipais, bem como na frente de educação a distância instalada pelo MEC e fortalecida pela integração de Universidades Federais no Programa Universidade Aberto do Brasil (UAB), formas que ainda são de via única no repasse de informações ao cidadão, o qual as recebe sem que haja uma discussão sobre os serviços oferecidos, em termos de efetividade, eficiência e eficácia ou, ainda, que seja considerado uma construção coletiva, em que todos (Estado e cidadão) possam contribuir para uma melhor atuação do Estado e para o aperfeiçoamento da sua capacidade em atender às demandas sociais (SANTOS *et al.* 2008).

O modelo de referência (FIGURA 2) proposto por Diniz *et al.* (2009) serve de suporte metodológico para o entendimento de como se configura atualmente o governo eletrônico por intermédio *e-government*, uma vez que esse modelo

apresenta uma visão das principais etapas do processo, os atores envolvidos, seus interesses e competências e os aspectos influenciadores que impactam o resultado final do programa. Adicionalmente, o modelo considera que o relacionamento entre os atores e as etapas do processo reflete o grau de intervenção deles em seus diversos momentos de construção. O modelo parte do pressuposto de que o conjunto de relacionamentos decorrentes das interações entre atores e fatores influenciadores ao longo das diferentes etapas cria relações de diferentes intensidades e naturezas, que impactam o desenvolvimento, consolidação e institucionalização de um programa de governo eletrônico (DINIZ *et al.*, 2009, pg. 28).

Tal modelo mostra as relações entre atores e fatores influenciadores pesquisados em cinco fases do processo: elaboração de políticas públicas; concepção de projetos; implantação de projetos; operação e manutenção; e avaliação e controle.

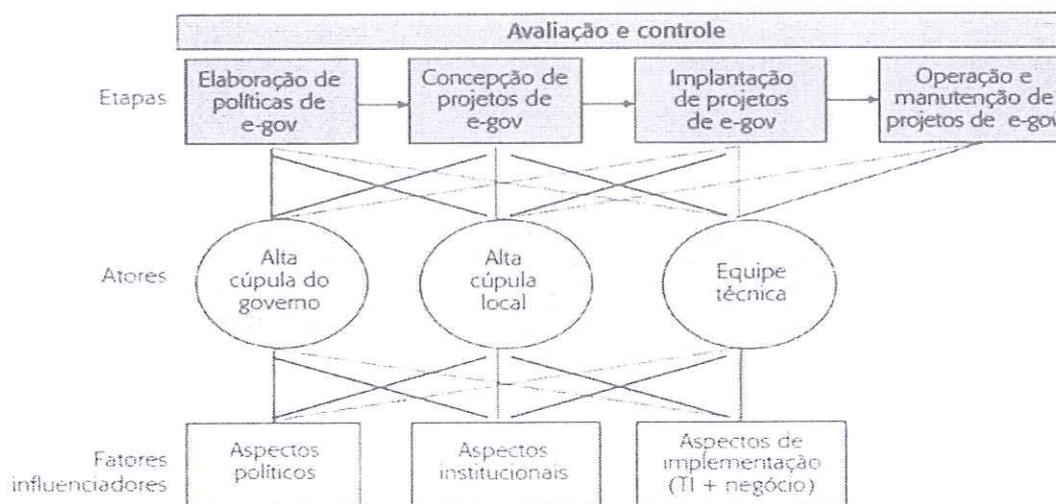


Figura 2: Modelo de referência para estudo e análise de *e-government*

Fonte: Diniz *et al.* (2009).

As *etapas* incorporam aspectos políticos, técnicos e organizacionais, da concepção, implantação até a avaliação e, apesar de específicas para *e-government*, seguem o mesmo caminho descrito no ciclo que as políticas públicas apontam (FREY, 2000; PETERS,1996). Elas não necessitam ser lineares, mas fornecem quadros de referência que auxiliam a análise do governo eletrônico por meio *e-government*.

Quadro 2: Fases do processo dos programas de *e-government* e de políticas públicas

Etapas propostas por Peters (1996) — ciclo de políticas públicas	Etapas propostas por Frey (2000) — ciclo de políticas públicas	Etapas propostas pelos autores para programas de e-governo
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Definição do problema ▼ <i>Agenda setting</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Percepção e definição de problemas ▼ <i>Agenda setting</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Elaboração de políticas públicas de e-gov
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Formulação ▼ Legitimação ▼ Conexão a recursos 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Elaboração de programas e decisão 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Concepção de projetos de e-gov
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Implementação 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Implementação de políticas 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Implantação de projetos de e-gov
<ul style="list-style-type: none"> ▼ Avaliação 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Avaliação de políticas e correção 	<ul style="list-style-type: none"> ▼ Avaliação e controle
		<ul style="list-style-type: none"> ▼ Operação e manutenção de programas de e-gov

Fonte: Diniz *et al.* (2009).

A etapa de *elaboração de políticas públicas* envolve a construção das diretrizes e dos direcionamentos que subsidiarão tais políticas por intermédio do *e-government*; a de *concepção de projetos* engloba a criação de novos projetos de *e-government* ou a integração dos projetos existentes com as políticas já instaladas; a de *implantação de projetos* incide na execução dos projetos anteriormente definidos; a de *avaliação e controle* se refere à fixação dos mecanismos de avaliação e controle, os quais serão utilizados para a gestão dos programas de *e-government*; e, a de *operação e manutenção de projetos*, consiste na operação cotidiana dos programas, bem como nas manutenções evolutivas e corretivas (DINIZ *et al.*, 2009).

Os *fatores influenciadores*, por sua vez, atuam sobre os atores na elaboração dos objetivos das atividades propostas. O modelo de Diniz *et al.* (2009) considera três aspectos: *os políticos* que são as demandas de atores que possuem interesses envolvidos (*stakeholders*) no projeto; *os institucionais*, os quais influenciam as políticas ou projetos de *e-government*; e, *os técnicos*, que consistem em influências técnicas no projeto (*e. g.* padrões tecnológicos utilizados e complexidade técnica do projeto).

Os *atores principais* apresentados no modelo são elementos centrais no processo de construção e legitimação de projetos de *e-government*. Cada etapa é influenciada principalmente pelas características dos atores, dos seus aspectos externos deles, e por suas preferências. São três os níveis principais de atores: a *alta cúpula de governo*, que é composta por atores de grande representatividade e projeção na esfera pública em que operam e possuem poder político elevado; a *alta cúpula local*, a qual é formada por dirigentes ou executivos de instituições relacionadas às áreas-fim e meio da administração pública; a *equipe técnica*, que é composta por empresas de processamento de dados governamentais e técnicos de órgãos públicos e especialistas da sociedade civil os quais detêm conhecimento tecnológico e de negócios para detalhamento e implementação dos projetos (DINIZ *et al.*, 2009).

Percebe-se, nitidamente, que o cidadão não é considerado no grupo de atores apresentados no modelo, uma vez que ele não influencia no processo do governo eletrônico mediante *e-government*, sejam quais forem as razões. Não sendo considerado ator no processo, figura apenas como receptor das informações governamentais, ou ainda, como elemento das responsabilidades fiscais junto ao Estado.

Mesmo sendo uma variável de via única, o *e-government* é complexo no seu entendimento de fases e fatores influenciadores quanto aos atores do processo, que podem ser muito mais abrangentes do que os que foram apresentados neste estudo. Estudá-lo com maior profundidade se faz necessário para a compreensão de todo o processo.

2.4 O governo eletrônico no estágio *I-government*

Como se afirmou no item 2.3, os estágios do *e-government* não contemplam a participação cidadã na sua forma mais complexa, porém os *sites* do Governo brasileiro ainda estão encaixados em algum deles (ALMEIDA JUNIOR, 2011). Todavia, o Estado já começa a acreditar que pode alçar voos mais altos na utilização da Internet de via dupla – dinâmica – e que contemplem a cidadania participativa no modo mais complexo de interação.

É importante que o conceito de *I-government* deva ser reformulado para atingir o grau de participação cidadã adequado ao nível dos Degraus de Participação de Arnstein (1967). Tal grau não pode ser entendido apenas como a participação cidadã dirigida pelos organismos públicos, afinal isso é comum em quase todos os Estados: *sites* de via única e participação induzida (BHATNAGAR, 2006). Ele deve ser acrescido do empoderamento do cidadão, um acréscimo que pode ser impulsionado pelos governos, permitindo que ele crie valor a partir dos dados fornecidos pelo Governo 2.0 – um governo aberto. O “I” deve conter claramente a configuração do “Eu”, ou seja, “Eu-governo”, no qual o cidadão não seja um participante pouco interveniente nas ações que o Estado provê, mas que seja atuante por si mesmo e que possa propor mudanças, construí-las, elaborá-las em conjunto com os entes públicos. O cidadão deixa de ser mero coadjuvante no processo e passa a decidir sobre e discutir de forma racional e coerente os procedimentos do Estado, principalmente os que se aplicam ao seu nicho social. Isso não retira do Estado o poder, mas dá ao ente a representatividade e a credibilidade social que foi perdida ao longo do tempo. As ferramentas de *Web 2.0* podem auxiliar nessa transição democrática, porque os mecanismos de acesso “em tempo real” estão disponíveis para todos os que tiverem condições intelectuais de participar (deve-se verificar o aspecto cognitivo da população, mas isso não impede este estudo, já que ele visualiza essa sociedade em todas as suas nuances, inclusive de integração de *ombudsman* no processo).

Nesses últimos 20 anos, as mudanças na sociedade mundial em termos sociais, econômicos e políticos vêm proporcionando novos modelos de gestão baseados em instrumentos, procedimentos e formas de ação mais tecnológicas, e os gestores públicos passaram a vivenciar uma volatilidade em suas decisões, cada vez mais complexas e transparentes (BARBOSA, 2010; MATSUDA, 2006). Por que não também incluir a sociedade nesse processo, a fim de adquirir legitimidade nas ações democráticas?

O ciclo político da participação pelo *I-government* pode ser praticado por meio dos estágios sugeridos por Klaus (2009): a) definição do problema – começo de um novo ciclo de problemas identificado e confirmado pelas pessoas em uma construção coletiva (*wiki*, por exemplo); b) definição da meta política – posteriormente uma meta política deve ser definida

para o problema correspondente; d) Avaliação de opções e voto eletrônico – as estratégias políticas devem ser identificadas e uma delas deve ser escolhida para a votação popular; e, e) Implementação e avaliação da política – o grupo que participou da votação da política pública é chamado a avaliar sua implementação e, mediante votação eletrônica, decide se ela foi bem-sucedida ou não, se se detém ou se prossegue em suas ações.

“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” (JARDIM, 2007, p. 29). Por isso, é necessário que os governos também foquem na melhoria da qualidade de vida das cidades que se utilizam da gestão responsável e compartilhada eletronicamente entre governos, organizações e cidadãos, os quais constituem a sociedade municipal, atingindo os níveis estaduais e nacionais (REZENDE e FREY, 2005; PAES DE PAULA, 2010).

Percebe-se que as melhoras no *e-government* sugeridas por Baumgarten e Chui (2009) mergulham na esfera do *I-government* e conhecer a realidade permitirá saber até que ponto o Estado brasileiro está querendo atuar junto à cidadania participativa e ter pensado na perspectiva de dar poder ao cidadão.

O Governo, seja municipal, estadual ou federal, tem tido uma capacidade diminuída de abraçar a *Web 2.0* e, mesmo quando a utiliza através de *wikis*, *blogs*, *Twitter*, *Facebook*, entre outros, ela traz no seu bojo um grande arsenal de controles de dados que mais parecem ameaças do que oportunidades de comunicação com a sociedade. Os cidadãos, por outro lado, acostumados a participar ativamente da *Web 2.0*, percebem essa incapacidade que o Governo demonstra e não se aliam facilmente às propostas de participação (BAUMGARTEN E CHUI, 2009). Eles usam as ferramentas de Internet, entretanto influenciam as massas separadamente do Estado, criando grandes passeatas e manifestações em prol da “participação”, muitas das vezes vazia e sem uma finalidade concreta de ação estatal².

Vencer esses percalços não é fácil nem para a sociedade, nem para os que atuam no Estado, pois existem forças políticas, estruturais e de pessoal que não tem permitido conhecer a real capacidade do Governo brasileiro na utilização das ferramentas de participação cidadã.

Para chegar a esse nível de serviço de *I-government*, os organismos públicos têm que transpor esses obstáculos, observando as três sugestões levantadas por Baumgarten e Chui (2009) e que servirão de norteadores nesse estudo: a criação dos **novos modelos de governança**, que é realmente muito importante para se chegar ao próximo nível de governo

² A exemplo: convocados via rede social, protestos contra a corrupção foram realizados em 40 cidades brasileiras. Disponível em: <http://colunas.epocasp.globo.com/tecnicidade/2011/09/06/convocados-via-rede-social-protestos-contr-a-corrupcao-serao-realizados-nesta-quarta-em-40-cidades-brasileiras/>. Acesso em 01 Dez. 2011.

eletrônico, pois o Governo deve investir em agências de desenvolvimento de *Web* (Internet) com projetos consolidados centralizando na visão custo benefício; o **investimento em recursos de *Web***, um fator essencial para que o Governo 2.0 seja implantado nos serviços do Estado. O time de especialistas precisa ser qualificado em Internet com características de interdisciplinaridade. Mesmo que opte por trabalhar com fornecedores externos, é imperativo que haja um time de especialistas tanto para gerenciar as atividades desses terceirizados como para saber as necessidades e preferências dos usuários; e, **na adoção da inovação aberta e participação de usuários**, os autores afirmam que a mudança de uma característica de “publicador” para uma mentalidade de “partilhador” – uma que envolva a participação do usuário – deve acontecer também para que o Governo saiba utilizar as ferramentas da *Web 2.0*.

Cabe ao Governo, que tem interesse em abraçar a inovação e a participação do cidadão, contratar e treinar seu pessoal, saber comunicar os benefícios desses esforços em tecnologia da informação, incentivar a assumir riscos, a fim de reforçar as capacidades dos seus técnicos para implementar essas iniciativas, além de investir na segurança em tecnologia da informação e políticas públicas de sistemas informacionais. O *I-government*, com o emprego das ferramentas 2.0, pode vir a melhorar a comunicação entre o Estado e o cidadão em todas as esferas hierárquicas de poder governamental, bem como diminuir os custos do Estado, influenciando também em uma melhor qualidade social, uma vez que, segundo Maio (2010),

As organizações governamentais, na maioria do mundo ocidental já passaram por um ou dois ciclos de corte de custos durante os últimos anos. No entanto, como a mais recente crise financeira global, a recuperação lenta em alguns países e o nível significativo de dívida requerem contínua e crescente disciplina de controle, as instituições precisam explorar novas vias para redução de custos" (MAIO, 2010, s.n.).

Utilizar a governança eletrônica, portanto, traz ganhos consideráveis ao Estado e pode lhe proporcionar mais eficiência no trato com o cidadão, tão desacreditado das ações estatais e que, por isso, tem preferido se organizar sozinho, ou ainda, usando a arbitragem como elemento facilitador das tarefas que os entes públicos deveriam executar em prol do bem-estar social. E não se está falando aqui somente de participação cidadã, mas de serviços simples que têm se tornado imensas “batalhas” entre a hipossuficiente sociedade ou o indivíduo que pleiteia seu direito e o ente que os deveria representar.

Os atores que participam do processo do *I-government*, além dos que são apresentados no *e-government*, são acrescidos dos funcionários que atuam como interlocutores usando *Web*

2.0 na relação com o cidadão e do governo como atuante nesse processo de interação. O técnico de informática passa a ser uma figura meramente instrumental no processo, podendo não configurar como ator, já que sua atuação está na esfera homem-máquina. Os atores citados nesse processo precisam, por conseguinte, ser estudados com maior profundidade, a fim de que sejam identificados em sua atuação, assim como em suas características essenciais, pois, presentemente, “a política se desdobra através de complexas redes, formais e informais, entre esses atores políticos e sociais” (LECHNER, 1997).

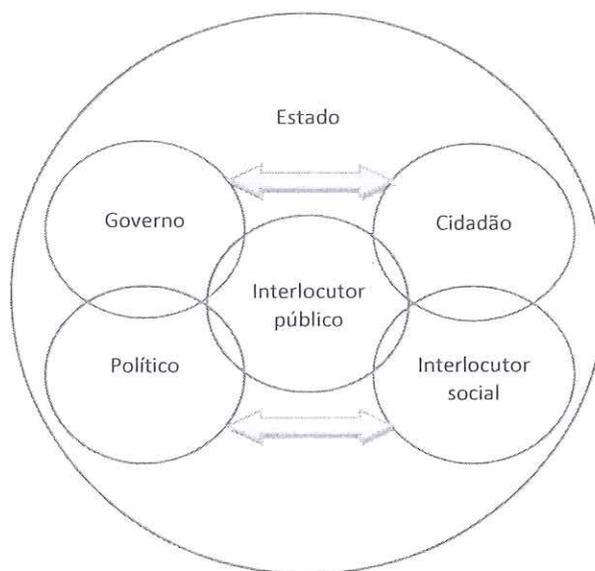


Figura 3: Atores envolvidos na participação cidadã via *i-government*

Observa-se na Figura 3 a descrição do processo de participação cidadã por intermédio do *I-government* em um contexto mais geral, no qual os atores são definidos em cinco categorias, ocupando espaços na esfera Estado: a) Governo – representação administrativa e judiciária da máquina pública; b) Político – representação legislativa da máquina pública; c) Interlocutor da esfera pública – funcionário ou representante dos atores “a” e “b”, que se comunicam com o interlocutor social ou com o cidadão, fazendo as mediações entre os polos público e social; d) Interlocutor da sociedade – *ombudsman*, que representa certa parcela populacional na prestação de contas; e, e) Cidadão – indivíduo atuando livremente. Todos esses atores, via *I-government*, utilizam as ferramentas da *Web 2.0* como meio de interlocução.

A cada evolução, a Internet torna-se cada vez mais viável porque, como afirma Cook (2008), é um reflexo da sociedade e das preferências de milhões de pessoas, refletindo uma magnitude de colaboração que geram vantagens raramente vistas nos meios tradicionais. Vieira (2003) colabora com essa afirmação, informando que a Internet tem sido bem-sucedida

no uso do bem mais precioso na vida moderna: o tempo, e que o Brasil não deixa a desejar no quesito de participação. Na visão do autor, o modelo gratuito tem sido o fator que permite todo esse sucesso.

O estágio do *I-government* ainda é embrionário quanto ao uso pelos governos mundiais. Entendê-lo e conceituá-lo é um processo longo, porém necessário, pois se percebe que seu uso inclui o ator cidadão, negligenciado na forma primeira de governo eletrônico.

É bem verdade que é necessário conhecer também quem é esse cidadão que tem interesse na interlocução com o governo, ou ainda, os que veem importância em informações providas da política. O Reuters Institute (2013), pesquisando em alguns Estados europeus, chegou a delinear que o perfil de cidadão que tem maior grau de interesse em notícias ou informações políticas, em geral, é de homens e idosos (TABELA 1). Tal característica se acentua na Alemanha, porém tem menos destaque no Reino Unido, onde os jovens mostram o interesse em política dentro de média. É também perceptível na pesquisa que os eleitores da classe trabalhadora têm tido baixo nível de interesse político, assim como que 26 % das pessoas que moram de aluguel possuem um alto nível de interesse na política, enquanto que esse nível aumenta (39%) para os que possuem casa própria.

Tabela 1: Interesse em política por idade e gênero

	All	Male	Female	18-24	25-34	35-44	45-54	55+
Germany	54%	65%	44%	37%	42%	50%	58%	63%
UK	33%	42%	24%	33%	28%	29%	32%	37%

QS4a: How interested would you say you are in politics?

Base: UK (n=2078); Germany (n=1062)

Fonte: Reuters Institute (2013).

Saber sobre o engajamento político também foi um dos focos da pesquisa, a qual identificou que usuários de notícias na Internet no Reino Unido mostram um pouco mais de vontade de se envolverem com as atividades políticas do que os seus homólogos alemães, apesar de aparecer na pesquisa um menor nível de interesse geral.

Embora os níveis gerais de relacionamento *on-line* com a política sejam ainda relativamente baixo, determinados grupos de usuários estão adotando essas novas técnicas com maior entusiasmo, já que, dos interessados em notícias sobre política desses Estados (75% da amostra no Reino Unido e 88% na Alemanha), pelo menos um quarto tinha assinado uma petição *on-line* na política no ano de 2012. Contudo, pessoas interessadas em notícias sociais são mais engajadas do que os que têm interesse em notícias políticas, segundo aquela pesquisa (REUTERS INSTITUTE, 2013).

2.5 Limites entre *e-government* e *I-government*

Em um estudo como este, é necessário que se definam os limites entre as dicotomias apresentadas: *e-government* e *I-government*. A primeira já estudada com certa profundidade apresenta características mecânicas – com respostas prontas ou vinculadas ao dia a dia de órgãos públicos, sem se envolver nas decisões de governo. A segunda, ainda em fase de desenvolvimento e sem um conceito fortalecido nos meios acadêmicos oferece características dinâmicas – participação cidadã nas decisões de governo, a partir do momento que vai sendo utilizada na relação Estado-cidadão.

Neste estudo, a Figura 1, “Degraus da Participação Cidadã” de Arnstein (1967), apresentada no item 2.2, servirá de parâmetro para indicar os limites estudados entre *e-government* e *I-government*, indicando um primeiro passo para uma divisão conceitual entre essas duas formas de governo eletrônico. Assim, os degraus, definidos pela autora, apresentam na pesquisa sua especificidade conceitual individualizada, para compor o todo, conforme o Quadro 3, a seguir, baseado em ARNSTEIN, 1967.

Quadro 3: Escada de participação de Arnstein (1967) na forma conceitual

Degraus de poder	Definição	Comentário da autora sobre o nível de participação
NÃO PARTICIPAÇÃO		
1 – Manipulação	As pessoas são colocadas em comitês ou conselhos consultivos, para que os técnicos do setor público eduquem e aconselhem os cidadãos.	Em vez de uma verdadeira participação cidadã, o degrau mais baixo da escada significa a distorção da participação em um veículo de relações públicas por tomadores de decisão.
2 - Terapia	Os cidadãos são inseridos em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	O que torna esta forma de "participação" desagradável é o fato de que os cidadãos estão envolvidos em atividades extensas, mas o foco é a curá-los de sua "patologia", ao invés de mudar o racismo e a vitimização que criam suas "patologias".
SIMBOLISMO		
3 – Informação	As pessoas são informadas de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	Primeiro passo importante em direção à participação cidadã, contudo, com muita frequência, a ênfase é colocada em um fluxo unidirecional de informações - de funcionários para os cidadãos - sem canal de feedback e nenhum poder de negociação. Sob essas condições, as pessoas têm pouca oportunidade de influenciar o programa concebido "para seu benefício".
4 – Consulta	Os cidadãos participam por meio pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	Saber as opiniões dos cidadãos pode ser um passo legítimo para a sua plena participação. Mas, se consultá-los não for combinado com outros modos de participação, esse degrau da escada ainda é ritual de fachada, uma vez que não oferece nenhuma garantia de que as ideias e preocupações dos cidadãos serão levadas em consideração.
5 – Apaziguamento	As pessoas são envolvidas em comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	Neste nível, os cidadãos começam a ter algum grau de influência, mas ainda pode ser aparente, se “alguns” escolhidos forem inseridos em agências de ação comunitária ou em órgãos públicos e não conseguirem ser número suficiente para passar as demandas da

PODER DO CIDADÃO		comunidade.
6 – Parceria	Os cidadãos participam compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	Neste degrau da escada, o poder é de fato redistribuído por meio de negociação entre cidadãos e tomadores de decisão. Há compartilhamento do planejamento e das responsabilidades de tomada de decisão por meio de estruturas de políticas conjuntas, comitês de planejamento e mecanismos para a resolução de impasses. Há mais eficácia quando existe uma base organizada na comunidade.
7 – Poder delegado	As pessoas participam assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	Neste nível, os cidadãos detêm “cartas” significativas de poder para assegurar a responsabilidade sobre programas públicos. Os tomadores de decisão precisam fazer um processo de negociação para poder encaminhar os projetos.
8 – Controle cidadão	Os cidadãos participam gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais “pessoas externas” poderão introduzir mudanças.	Neste nível, as exigências para os controles do cidadão ao poder público aumentam. As pessoas exigem o grau de poder que garanta aos participantes ou moradores da comunidade governar um programa ou instituição em termos políticos ou gerenciais e ser capaz de negociar como a “pessoa pública” pode alterá-los.

As ferramentas tecnológicas também serão indicadas neste estudo em sua utilização potencial para os dois tipos de governo eletrônico, porém, neste estudo, não se procurará determinar a divisão das dicotomias *e-government* e *I-government* por elas, apesar de citá-las em seu bojo. Portanto, escolhe-se a divisão pela participação cidadã de Arnstein (1967) para fortalecer os elos entre os conceitos que se pretendeu estudar nesta tese, bem como porque as ferramentas de *I-government* podem não apresentar características dinâmicas em sua utilização pelo Estado, mas apenas figurar como instrumentos de *e-government*, o que tornaria a avaliação pretendida pouco aprofundada.

Assim, pela descrição apresentada no item 2.3 sobre o estágio *e-government*, define-se, a partir da observação desta pesquisa, que tal fator está situado nos Degraus do Simbolismo e da Não participação, já que suas ferramentas são utilizadas para informação, consulta, compartilhamento, apaziguamento, terapia e até manipulação do cidadão. Em geral, as ferramentas da *Web – e-mail*, blog, site informativo (notícias), portal, perguntas frequentes, fale conosco, atendimento *on-line*, entre outros de informação unilateral ou de conversa limitada – são instrumentos de *e-gov*, por apresentarem esse grau de interlocução.

O estágio *I-government*, indicado no item 2.4, também definido a partir da observação desta pesquisa, para que seja utilizado na sua potencialidade dinâmica, será situado no Degrau do Poder do cidadão, pois às pessoas investidas da participação são permitidos o controle cidadão, o poder delegado e a parceria. Aqui serão inseridas as ferramentas da *Web 2.0 – fórum*, comunidades, redes sociais (*Twitter, Facebook, Google +, Youtube, Flickr, LinkedIn*) *chat* e *wiki* – por permitirem que a interlocução atinja um maior grau de participação, ao consentir uma comunicação de interação, criação, integração, parceria, colaboração,

avaliação, entre outras. Cabe, também, nesse estágio, incluir as plataformas avançadas criadas/elaboradas por vários governos, que desenvolvem a participação política do cidadão via políticas públicas por intermédio de governança.

Diante do exposto, pode-se definir que este estudo tem os limites entre *e-government* e *I-government* definidos conforme a Figura 4, a seguir.

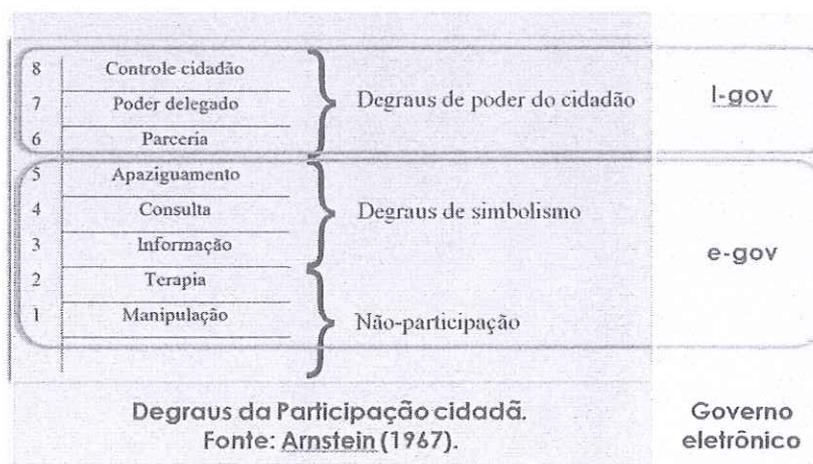


Figura 4: Limites (*e-government* e *I-government*) da participação cidadã no governo eletrônico

É importante destacar que a Figura 4 define os limites entre participação e não participação, seguindo a fronteira de *e-government* e *I-government*, os quais foram delineados neste estudo pela utilização das ferramentas *Web* e *Web 2.0* em suas potencialidades, respectivamente. Isso, no entanto, não implica que as mesmas ferramentas que atualmente são consideradas em suas potencialidades para *I-government* (*Web 2.0*) não possam estar sendo utilizadas pelo Governo Federal brasileiro sem esse potencial e, portanto, tornando-se instrumento de *e-government*.

2.6 O governo eletrônico pelo mundo

O estudo sobre as ferramentas governamentais de Internet é incrementado diariamente ao redor do mundo. As ferramentas do *e-government* não têm melhorado a participação cidadã, principalmente quando tal uso se destina a atingir a população mais carente, que não tem sequer acesso às tecnologias convencionais (BHATNAGAR, 2006). Os desafios do *e-government* foram identificados e alcançaram certo progresso, não se pode duvidar (ESTADOS UNIDOS, 2004), mas o *I-government* já está presente no dia a dia, sem apresentar a força devida, talvez porque os governos ainda acreditem que a Internet seja

apenas um instrumento para o indivíduo e não vislumbrem o “empoderamento” que pode vir a alcançar, caso seja conduzido estrategicamente.

Entretanto, vale ressaltar que vários Estados já elaboraram cartilhas de orientação em *e-government* para o cidadão, ou mesmo avaliando o próprio serviço virtual, alguns, inclusive, ensaiando a utilização das ferramentas do *I-government*.

Portugal tem avaliado seus *websites* há quase uma década, tentando identificar o que precisa ser aperfeiçoado naqueles referentes à Administração Pública, de modo a tentar homogeneizar e normalizar endereços; e, no âmbito dos serviços, verificar se há interação entre os cidadãos e os organismos públicos (PORTUGAL, 2003).

A Austrália e a Espanha, percebendo que o uso constante das mídias sociais pelos organismos públicos precisa ser orientado e organizado, criam regras para o uso e divulgam essas normas através de guias disponíveis nos meios midiáticos da *Internet* (AUSTRÁLIA, 2010; ESPANHA, 2011).

A Índia tem procurado integrar esse time, utilizando as Tecnologias da Informação e da Comunicação – TIC’s, por exemplo, o governo da Malásia tem se comunicado com o cidadão e diminuído as distâncias nos serviços oferecidos. A relação entre o governo e os cidadãos, caracterizada por rigidez, muito atrasos, complexidade desnecessária e sofrimentos públicos, está sendo substituída por uma nova relação marcada pela velocidade, pelo aumento do acesso público, pelo custo reduzido, pela facilidade pública e conveniência (SIDDIQUEE, 2005). Tentando diminuir as distâncias sociais, o governo Indiano criou o Portal de Desenvolvimento da Índia, voltado para um grupo específico de pessoas, contendo tópicos orientados para as classes menos favorecidas economicamente das populações rurais nos seguintes quesitos: agricultura, energia rural, etc, e apresenta discussões em fórum e uma seção de “pergunte a um especialista”. O Portal está disponível em inglês e em oito dialetos locais. Assim, o governo da Índia tem o objetivo de estimular as mulheres, os pobres e as pessoas nas áreas rurais remotas a usar a tecnologia para seu próprio benefício (UNITED NATIONS, 2012).

Os Estados Unidos também avaliam seus *sites* há quase o mesmo tempo que Portugal, apresentando o percentual de realização de cada projeto público envolvendo a tecnologia (ESTADOS UNIDOS, 2004), conseguindo diminuir seus custos públicos, mapear seus serviços e se comunicar com os eleitores (BAROCCA, 2010). Esse Estado tem as melhores práticas da América do Norte (primeiro do *Ranking* de 2012 no grupo), oferecendo um portal integrado, que fornece fáceis estrutura e coleta de navegação, consolidando todas as informações e os serviços para os cidadãos em um só lugar, incluindo serviços de agência em

nível estadual e local, o que aumenta em muito a sua eficácia, bem como o envolvimento do usuário (UNITED NATIONS, 2012).

O Canadá tem demonstrado um avanço nesse tema, pois, além de orientar os usuários, avalia os níveis de serviço que oferece à população, a exemplo dos cinco condutores de satisfação, os quais variam de acordo com o canal. Isso, no entanto, é apenas um termômetro do que o governo canadense tem feito em termos de melhorias, centralizando suas ações no cidadão através do projeto *Citizens First* (VICENT e MARSON, 2003; SPEARS e SEYDEGART, 2001). Seguindo os Estados Unidos, lidera o *ranking* do grupo de Estados da América do Norte (UNITED NATIONS, 2012). No *ranking* mundial de governo eletrônico, apresenta a décima colocação.

Esses dois Estados da América do Norte tiveram níveis de desenvolvimento de governo eletrônico muito acima da média mundial no período compreendido entre 2003-2012 (UNITED NATIONS, 2012).

A estratégia da Dinamarca é oferecer vários portais de entrada para o governo, com base em vários grupos de interesse e do eleitorado. Como foi um dos primeiros Estados a adotar os serviços transacionais *on-line*, isso resultou em ganhos de eficiência substanciais, por exemplo, como a faturação eletrônica que poupa para os contribuintes, por ano, quantia de 150 milhões de euros e, para as empresas, 50 milhões (UNITED NATIONS, 2012).

O Reino Unido tem o foco na integração dos departamentos internos para a melhoria da interface com o usuário, apresentado pelos serviços integrados do *DirectGov* (<http://www.direct.gov.uk>), que fornece um espaço único para todas as informações e serviços do governo. A página *Do It On-line* lista todos os serviços públicos, as formas, as ferramentas e as transações que o governo oferece de forma amigável ao usuário. Além disso, a página *JobCenter*, localizada no portal, permite aos cidadãos procurar, em uma das maiores bases de dados *on-line* do Reino Unido, vagas de emprego (UNITED NATIONS, 2012).

A Holanda tem como objetivos estratégicos de governo eletrônico a eficiência e a inclusão do cidadão. A integração de um sistema de gestão interno foi realizada, para permitir que o cidadão propulsione a informação. O governo está construindo uma infraestrutura de governo eletrônico que abrange o acesso dos cidadãos nos processos governamentais, incluindo autenticação eletrônica e número padronizado de identificação eletrônica dos cidadãos e das empresas. Como parte de uma estratégia mais ampla das TIC's, o governo eletrônico na Holanda priorizou na melhoria da eficiência dos serviços em paralelo com a redução dos custos administrativos e dos encargos. Baseado em uma extensa infraestrutura tecnológica, o Programa Nacional de Implementação (NUP) desse Estado para *Best Services e e-government* estabeleceu acordos entre o governo nacional, as províncias e os municípios

para melhorar a prestação de serviços. Seus altos níveis de conectividade de banda larga vêm permitindo cada vez mais melhorias nos serviços fornecidos pelos meios eletrônicos ao longo dos anos (UNITED NATIONS, 2012).

A República da Coreia tornou seu *site* principal um portal integrado, em que os cidadãos podem encontrar quase todos os serviços desejados, em nível nacional e local. O portal do governo principal é uma porta de entrada para serviços através de múltiplos canais, por temas e disciplinas. Os cidadãos também podem ter um canal personalizado, introduzindo idade, sexo e serviços de seu interesse. A integração dos vários departamentos internos (incluindo o nível local) traz consigo um poderoso mecanismo de busca avançada, o qual oferece função de categorização, que pode listar resultados por *sites*, serviços e notícias. Uma das principais razões para a República da Coreia permanecer na liderança no *ranking* do governo eletrônico mundial é o significativo desenvolvimento e disponibilização de aplicações móveis, as quais estão disponíveis para *download* a partir do portal nacional. Os aplicativos móveis do governo são compatíveis para iPhone e Android, inclusive incluem *e-Learning*, o que permite aos alunos aprenderem em seu telefone móvel (a exemplo de estudos sociais, matemática e inglês). Para as oportunidades de emprego, o *Jobcast* fornece informações sobre a disponibilidade de postos de trabalho na República da Coreia, juntamente com a legislação trabalhista (UNITED NATIONS, 2012).

Atualmente, o *ranking* dos Estados líderes mundiais em governo eletrônico aponta, em termos de desenvolvimento mundial em 2012, que o líder é a República da Coreia, seguida no grupo pelos Estados europeus Holanda e Reino Unido. A Dinamarca e os Estados Unidos, França e Suécia seguem logo atrás no grupo. Como se observa, a Europa tem a maior parte dos Estados no topo da lista, contudo, apesar dessa constatação, os avanços não são distribuídos uniformemente, tanto entre, como dentro dos países, pois a maioria ainda oferta baixos níveis de possibilidades de engajamento do cidadão (FIGURA 5) (UNITED NATIONS, 2012).

Country	E-Government 2012	Rank 2012	Rank 2010	Rank Change
 Singapore	0.9283	1	1	
 Netherlands	0.9125	2	5	+3
 United Kingdom Great Britain and Northern Ireland	0.8560	3	4	+1
 Estonia	0.8225	4	7	+3
 United States of America	0.8587	5	2	-3
 France	0.8635	6	10	+4
 Sweden	0.8599	7	12	+5
 Mexico	0.8593	8	6	-2
 Brazil	0.8505	9	15	+6
 Uruguay	0.8474	10	11	+1

Figura 5: Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico – 10 Top's
Fonte: Country Data View (UNITED NATIONS, 2013).

No grupo da América do Sul, o Chile é o líder no *ranking* de *e-government* apresentado em 2012 pela ONU. Seguem-no a Colômbia e o Uruguai. O Brasil figura em quinto lugar (FIGURA 6).

Em termos de continente americano, tanto o Chile quanto a Colômbia são considerados Estados emergentes em desenvolvimento de governo eletrônico, já que começam a despontar como líderes na região, estando posicionados em terceiro e quarto lugar, respectivamente à frente de países como o México, Argentina e Brasil (que ficou em décimo). O Uruguai, por sua vez, alçou patamares mais altos, ao criar tecnologia adaptativa em massa e com redução de custos (TABELA 2) (UNITED NATIONS, 2012).

Considerando-se coletivamente, a ONU informa que, no conjunto, o grupo sul-americano melhorou o seu desenvolvimento em governo eletrônico em torno de 13%, apesar de a maioria dos líderes ter piorado os seus serviços públicos eletrônico em 2012. No grupo dos dez, o Brasil é uma exceção quanto ao desenvolvimento, pois foi o único que se elevou em dois pontos no *Ranking*, indicando que está investindo em expansão e em *e-serviços* mais rápido do que os outros Estados do grupo.

Country	E-Government 2012	Rank 2012	Rank 2010	Rank Change
 Chile	0.6769	39	34	-5 ↓
 Colombia	0.6572	43	31	-12 ↓
 Uruguay	0.6315	50	36	-14 ↓
 Mexico	0.6228	56	48	-8 ↓
 Brazil	0.6167	59	61	+2 ↑
 Peru	0.5588	71	70	-1 ↓
 Ecuador	0.5238	82	63	-19 ↓
 Paraguay	0.4858	102	95	-7 ↓
 Venezuela	0.4802	104	101	-3 ↓
 Bolivia	0.4658	106	98	-8 ↓

Figura 6: Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico – 10 Top's Sul Americano.
Fonte: Country Data View (UNITED NATIONS, 2013).

Tabela 2: *Ranking* americano de países líderes em governo eletrônico

Rank	Country	E-gov. development index		World e-gov. development ranking	
		2012	2010	2012	2010
1	United States	0.8687	0.8510	5	2
2	Canada	0.8430	0.8448	11	3
3	Chile	0.6769	0.6014	39	34
4	Colombia	0.6572	0.6125	43	31
5	Barbados	0.6566	0.5714	44	40
6	Antigua and Barbuda	0.6345	0.5154	49	55
7	Uruguay	0.6315	0.5848	50	36
8	Mexico	0.6240	0.5150	55	56
9	Argentina	0.6228	0.5467	56	48
10	Brazil	0.6167	0.5006	59	61

Fonte: United Nations (2012).

A ONU informa que, para elaborar os *rankings*, são mensurados: serviços *on-line*, capital humano (populacional dos Estados) e infraestrutura de telecomunicações.

Os serviços *on-line* são mensurados de forma quantitativa por quatro fases de desenvolvimento: a) *presença emergente* – a maioria das informações permanece estática com o menor número de opções para os cidadãos; b) *presença avançada* – a interação é ainda principalmente unidirecional, com fluxo de informações essencialmente do governo ao cidadão; c) *presença transacional* – os cidadãos são capazes de pagar por serviços públicos relevantes, tais como impostos, taxas de serviços postais por meio de seu cartão de crédito, bancário ou débito, e os fornecedores de bens e serviços são capazes de licitar, *on-line* e com segurança, para contratos públicos; e, d) *presença conectada* – por meio de recursos interativos e mecanismos inovadores de consulta *on-line*, o governo solicita ativamente as

opiniões dos cidadãos sobre políticas públicas, elaboração de leis e tomada de decisão participativa e democrática (UNITED NATIONS, 2013).

O capital humano baseia-se pelo Índice de Educação do PNUD, pois um maior nível de educação e habilidades da população, em geral, é susceptível de produzir um maior acesso às TIC's, bem como ampliar a capacidade de envolver mais rápida e eficientemente as comunidades(UNITED NATIONS, 2013).

A infraestrutura de telecomunicações é um índice médio ponderado, composto de seis índices primários com base em indicadores de infraestruturas básicas que definem a capacidade de TIC do país. São eles: a) computador/1.000 pessoas; b) usuários de Internet/1000 pessoas; c) linhas telefônicas/1000 pessoa; d) população *on-line*; e) celulares/1000 pessoas; e f) TV/1.000 pessoas (UNITED NATIONS, 2013).

Em pesquisa adicional, a ONU, também verifica o Índice de *e-participação* (TABELA 3), a qual é mensurada pelos: aumento da *e-informação* para os cidadãos na tomada de decisão; aumento na *e-consulta* em processos deliberativos e participativos; e apoio na *e-decisão*, permitindo a entrada dos cidadãos na tomada de decisões. O Índice avalia a qualidade e a utilidade das informações e serviços prestados por um determinado Estado, com a finalidade de envolver os cidadãos na formulação de políticas públicas no uso de programas de governo eletrônico, incentivando o cidadão na promoção deliberativa, participativa de tomada de decisão em políticas públicas e do alcance de seu próprio programa de governo socialmente inclusivo (UNITED NATIONS, 2013).

Tabela 3: Líderes da *e-participação*

Rank	Country	Index
1	Netherlands	1.0000
	Republic of Korea	1.0000
2	Kazakhstan	0.9474
	Singapore	0.9474
3	United Kingdom	0.9211
	United States	0.9211
4	Israel	0.8947
	Australia	0.7632
5	Estonia	0.7632
	Germany	0.7632
6	Colombia	0.7368
	Finland	0.7368
7	Japan	0.7368
	United Arab Emirates	0.7368
8	Egypt	0.6842
	Canada	0.6842
9	Norway	0.6842
	Sweden	0.6842
10	Chile	0.6579
	Russian Federation	0.6579
	Bahrain	0.6579

Fonte: United Nations (2012).

Nesse Índice, as lideranças são a Holanda e a república da Coreia, seguidos do Cazaquistão e de Singapura em segundo lugar, e do Reino Unido e Estados Unidos em terceiro.

Observa-se que alguns Estados em desenvolvimento adotaram a *e-participação* como fundamental para o fornecimento de serviços públicos. Com o uso de ferramentas de consulta, incluindo as mídias sociais, esses países também têm chegado ao Índice como líderes. Dentre eles, estão Bahrain, Egito, Emirados Árabes, Colômbia e Chile (UNITED NATIONS, 2012).

Entre os líderes, estão, também, os Estados da região da Europa, incluindo a Holanda, o Reino Unido, a Finlândia, a Suécia, e da Federação Russa. A ênfase política em *e-participação* é um dos principais objetivos de desenvolvimento do governo eletrônico na Europa, estabelecidas mediante o Plano de Ação da Comissão Europeia 2011-2015. Assim, os Estados procuram elaborar suas diretrizes com essa finalidade, a exemplo do portal nacional do Reino Unido (<http://www.direct.gov.uk>), que fornece uma página de *e-petição*, na qual os cidadãos têm a capacidade de apresentar petições *on-line* sobre as questões que os governos propõem ao Parlamento, se assinaturas suficientes forem adquiridas; também oferece grande transparência, ao fornecer os resultados de petições anteriores, mostrando quantas assinaturas foram obtidas (UNITED NATIONS, 2012).

Apesar da ampla representação apresentada na Tabela 3, a *e-participação* em termos de equidade social permanece largamente inexplorada por muitos Estados. O conceito, que deriva de uma aceitação da inclusão *on-line* dos cidadãos para o desenvolvimento sustentável eficaz, prevê prestação de informações seguido de consulta, *feedback* e inclusão de pontos de vista dos cidadãos ativos nas tomadas de decisão (UNITED NATIONS, 2012).

Os pré-requisitos para analisar a *e-participação* são o acesso à tecnologia e também um regime político propício, com liderança e visão em prol de abordagens sociais coletivas para os desafios das políticas públicas. Apesar de existirem recursos avançados para se trabalharem a *e-participação* e a inclusão cidadã, os países avaliados na Pesquisa de 2012 ainda não oferecem todos os serviços para tal atividade. Da mesma forma que os serviços *on-line* em geral, a *e-participação* também não segue um padrão, pois o nível de cada categoria é uma função relacionada aos regimes políticos, à liderança, ao comprometimento e à transparência (UNITED NATIONS, 2012).

Segundo a ONU, para a *e-participação* contribuir no desenvolvimento sustentável e na melhoria socioeconômica das pessoas de um Estado, o papel governamental de controlador de informações e serviços públicos deve ser alterado para o de um facilitador proativo. Nesse contexto, é imperativo que as informações e os serviços sejam voltados para promover o envolvimento do usuário, abordando as necessidades e preocupações dos cidadãos,

especialmente os mais vulneráveis. Também obriga ver os cidadãos não como receptores passivos de informação de serviços da *Web*, mas como parceiros ativos, que são envolvidos e apoiados para a interação com o governo, por intermédio das TIC's, na troca de informação governamental relevante (UNITED NATIONS, 2012).

Desde a sua criação, os governos eletrônicos têm lidado com a guarda e com o processamento de dados em quantidades extensas, e o manejo dessas informações tem sido fundamental para a sua estruturação (RUELAS e ARÁMBURO, 2006; PNUD-VENEZUELA, 2002). Mas, como Matsuda (2006) afirma, o ciberespaço não deve ter base somente no uso dos equipamentos e informações, ele exige uma adequação de mentalidades, nos modos de organização e nos hábitos políticos. Essa afirmativa traz em si uma mudança nas características essenciais do governo eletrônico, que deixa de ser o estático *e-government* para se transformar no dinâmico *I-government*, fazendo com que o empoderamento do cidadão no espaço virtual se torne cada vez mais real. A preocupação da ONU em criar mecanismos de avaliação e *rankings* de liderança demonstra o quanto é importante essa transição (UNITED NATIONS, 2012).

Os benefícios advindos de os cidadãos assumirem um papel proativo nesse campo podem repercutir na forma de governos mais simples, menos dispendiosos, mais transparentes e responsáveis, mais participativos e inclusivos, mais integradores e colaboradores em redes, como se vê na pesquisa da ONU em 2012. Por outro lado, fatores como a baixa participação, a participação restrita a uma elite, a baixa qualidade nas contribuições e "ruídos" adicionais, a perda de controle devido à transparência excessiva, o comportamento destrutivo por parte dos usuários, a manipulação de conteúdo pelas partes interessadas e as violações de privacidade devem ser encarados como possíveis entraves para o avanço do *I-government* (OSIMO, 2008; PNUD-VENEZUELA, 2002). Por outro lado, deve-se ressaltar que,

hoje, novas e poderosas tecnologias podem ser utilizadas para promover o desenvolvimento sustentável para todos os povos em todo o mundo, incluindo-os no processo. Em particular, o governo eletrônico pode ser um motor de desenvolvimento para um povo. Na disposição de *e-Governo* para as pessoas, os serviços públicos são projetados para serem ágeis, centrados no cidadão e socialmente inclusivos. Os governos também devem envolver os cidadãos, através de processos de prestação de serviços participativos. Isto é reforçado pelo recente progresso em *e-Governo* em um número crescente de países, nos quais os cidadãos são os usuários e os coprodutores dos serviços públicos. Sha Zukang (UNITED NATIONS, 2012, p. iii).

Embora o foco principal dos Estados membros venha sendo a prestação de serviços a partir de uma perspectiva de fornecedor, recentemente os Estados vêm mudado sua política para uma mais orientada na demanda do cidadão, com maior ênfase no uso dos serviços pelas

pessoas. No entanto, atualmente, o nível de adesão do cidadão ainda permanece baixo (UNITED NATIONS, 2012).

Ao levar a tecnologia para as pessoas nas suas casas, ao invés de fazê-las convergirem para centrais tecnológicas, criando oportunidades para a prestação de serviços *on-line*, os governos mundiais têm contribuído na coordenação de esforços para desenvolver o governo eletrônico no setor e nas instituições públicas e para os cidadãos (UNITED NATIONS, 2012).

É verdade que há ainda muito a se estudar, propor e fazer com relação aos estágios do governo eletrônico pelo mundo e a ONU tem estimulado e explorado esse tema. No entanto, saber em que estágio ele se encontra no Brasil e por qual deles o cidadão brasileiro está optando, é um passo importante para o direcionamento dos estudos nessa área.

2.7 O governo eletrônico no Brasil – pesquisa CETIC

O Brasil tem envidado esforços quanto ao uso das ferramentas eletrônicas por meio da Internet, em variados estilos, campos e formas, de modo a chegar ao cidadão e, em alguns casos, suscitar-lhe a participação. No entanto, percebe-se que o país não segue um padrão de utilização das redes em nenhuma das esferas de poder, ou ainda, entre os entes, o que proporciona uma série de *sites*, no qual se encontram desde *sites* adequados para certa participação do usuário até aqueles que só repassam informação estática (DESBUROCRATIZAÇÃO, 2002; VIEIRA, 2003; CARVALHO, 2006; JARDIM, 2007; PINHO, 2008; TORRES, 2010). Essa situação era considerada como problemas e desafios para o Governo dos Estados Unidos no início da década passada (STOWERS, 2002).

A ONU reconhece esse esforço do Brasil incluindo-o na lista dos países com uma população com mais de 100 milhões de pessoas, que fizeram grande esforço para oferecer serviços de governo eletrônico para sua população, apesar dos desafios que enfrentam (TABELA 4).

Tabela 4: Desenvolvimento de governo eletrônico em países com populações acima de 100 milhões de habitantes

Country	E-gov. development index		World e-gov. development ranking		Population (in millions)
	2012	2010	2012	2010	
China	0.5359	0.4700	78	72	1,341
India	0.3829	0.3567	125	119	1,225
United States	0.8687	0.8510	5	7	310
Indonesia	0.4949	0.4026	97	109	240
Brazil	0.6167	0.5006	59	61	195
Pakistan	0.2823	0.2755	156	146	174
Nigeria	0.2676	0.2687	167	150	158
Bangladesh	0.2991	0.3028	150	134	149
Russian Federation	0.7345	0.5136	27	59	143
Japan	0.8019	0.7157	18	17	127
Mexico	0.6240	0.5150	55	56	112

Fonte: United Nations (2012).

Alguns desses esforços merecem destaque, principalmente pelas ferramentas construídas, apesar de, em análise mais profunda, se perceber que entre elas e as ações provindas do ambiente, ainda são reféns de muito da vontade política, para realmente produzir o Poder cidadão, conforme estudos de Persegona e Alves (2011), afiançados por Arnstein (1967). Além disso, ressalta-se que o Brasil continua a apresentar baixo nível educacional, o que o puxa para baixo nos *rankings* das Nações Unidas sobre Governo Eletrônico.

É o caso do *Movimento Minas*³, que, idealizado pelo Governo de Minas, desde 2011, e dividido em dois processos de colaboração, *Desafios* e *Conversas*, tenta construir a comunicação aberta com o cidadão na Internet, tendo como objetivo “engajar cidadãos no desenho de soluções para desafios de desenvolvimento no estado” (MOVIMENTO MINAS, 2013). O ambiente proposto pretende, assim, trabalhar a opinião, a experiência, a criatividade e o conhecimento do coletivo de cidadãos, no intuito de construir um banco de ideias e analisá-las antes da implantação de ações definitivas, tentando, assim, construir um laboratório de testes de políticas públicas com o cidadão. A plataforma utiliza as ferramentas da *Web 2.0*, que permitem a escrita coletiva e de colaboração em fóruns por parte de seus usuários (LEMOS e LÉVY, 2010).

No entanto, o fato de se ter as ferramentas da *Web 2.0* estruturando um ambiente não indica que a participação cidadã via *I-government* esteja acontecendo, já que tem que ser tal participação tem de ser traduzida em ações públicas concretas. E, para que isso aconteça, os esforços brasileiros precisam ser integrados em uma força coesa e concentrada, para que as equipes públicas de trabalho conheçam e apresentem instrumentos possíveis de ser utilizados por todos.

Apesar dessa falta de coesão também detectada na pesquisa da ONU quanto aos Estados Europeus (UNITED NATIONS, 2012), há um esforço em analisar o governo eletrônico brasileiro, provindo das Pesquisas do Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação – CETIC⁴, a partir do ano de 2010. Voltada diretamente para as TIC's do governo eletrônico, nesse estudo pode-se observar como o brasileiro utiliza e enxerga a sua relação com o governo pelos meios virtuais.

O perfil da amostra foi de 49% homens e 51% mulheres; a faixa etária maior foi de 16 a 24 anos (28%), seguida das entre 25 e 34 anos (26%); a região que teve maior representatividade foi a Sudeste (44%); a população economicamente ativa foi de 62%; a

³ Plataforma do Estado de Minas Gerais, que se propõe construir a comunicação aberta com o cidadão na Internet, engajando as pessoas no desenho de soluções para políticas públicas no Estado.

⁴ Criado em 2005, o CETIC é o departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br responsável pela administração e publicação de pesquisas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil.

renda familiar entre 1 a 2 salários mínimos (37%); a classe social maior foi a C (56%); o grau de instrução maior foi de pessoas com ensino fundamental (42%) completo e incompleto, seguidos dos que tem ensino médio (27%).

Os principais destaques dos resultados da Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 foram sintetizados em (BARBOSA, 2010):

- A principal forma de acesso aos serviços públicos é a presencial, com a preferência de atendimento presencial por 60% dos entrevistados.
- Quando se trata do uso da tecnologia como mediadora do acesso aos serviços públicos, 35% se referiram a Internet como principal fonte para o serviço.
- Há potencial de crescimento do *e-Gov* no Brasil, pois mais da metade dos entrevistados (56%) escolheriam a Internet para acessar os serviços de governo na próxima vez que tiver necessidade.
- Dos entrevistados, (60%) declaram-se predispostos a indicar o serviço público pela Internet para suas redes de contato.
- Dos cidadãos usuários de *e-Gov*, 91% declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos em relação aos serviços públicos oferecidos pela Internet, porém essa satisfação e a predisposição ao uso não se refletem no uso efetivo de serviços *on line*.
- Os cidadãos usuários de *e-Gov* direcionam-se mais a buscas de informação sobre serviços governamentais (90%) do que para transações (61%) e quase um terço dos usuários de governo eletrônico utilizou apenas um único serviço do governo (29%), e 50% utilizaram apenas um ou dois serviços.
- A dificuldade em localizar serviços foi uma das principais menções, com 29%; 28% disseram “Difícilmente recebo retorno (resposta) às minhas solicitações”; 23% afirmaram que “Os serviços de que preciso estão disponíveis na Internet, mas não é possível completar a transação”; 21%, “Na Internet, não tenho confirmação de que o pedido chegou e será processado”; por fim, 21% disseram “Usar a Internet para contato com o governo é muito complicado”.
- Na fase quantitativa da pesquisa, considerando as respostas abertas e não estimuladas, 34% citaram serviços relacionados à saúde, como o agendamento de consultas pela Internet.
- Na fase qualitativa, quando questionados sobre o tipo de serviço que gostariam de ter à disposição, os participantes surpreenderam-se com o fato de a maioria já estar disponível.
- Na fase quantitativa, apenas 13% dos respondentes declararam haver serviços públicos ainda não oferecidos pela Internet; um terço dos respondentes não soube

responder quais serviços públicos deveriam ser disponibilizados via Internet (33%, sendo 21% entre os usuários e 42% entre os não usuários); 54% disseram não haver qualquer serviço que deveria ser oferecido por estes meios.

- Apenas 12% dos entrevistados declararam participação em associações, condomínios, audiências públicas ou sindicatos, sendo a região Norte que ofereceu o maior índice de participação (21%), enquanto o Centro-Oeste apresentou o menor (8%).
- Apenas 18% dos cidadãos mencionaram que já se engajaram para resolver problemas nas suas comunidades: a faixa entre 45 e 59 anos destaca-se (28%), e a faixa dos de 16 a 24 anos é a menos engajada (11%).
- Apenas 4% dizem estar bem informados quanto às ações governamentais, enquanto 50% dizem ser pouco ou nada informados.
- O uso pelo governo, das redes sociais, foi lembrado e incentivado pelos participantes dos grupos focais: 79% dos internautas usaram o Orkut nos últimos três meses; 77%, o MSN; 60% acessaram o YouTube; 17%, o *Twitter*; 11%, o *Facebook*; e, também os blogs (18%).

Com base nessa pesquisa, é possível concluir que o governo eletrônico no Brasil ainda se concentrava intensamente na simples busca de informações no ano de 2010. Por essa conclusão, o Brasil precisa ampliar o nível de seus serviços públicos eletrônicos, para poder aproveitar o potencial transformador das TICs em sua plenitude, para transformá-lo em benefícios ao cidadão e ao Estado (BARBOSA, 2010).

Barbosa afirma que há o aspecto educacional que deve ser levantado, pois se percebe, pela pesquisa do CETIC 2010, que o cidadão com maior nível de educação adapta-se mais facilmente às novas ferramentas TICs, ganha autonomia e efetiva seu relacionamento com o governo, como já foi detectado na pesquisa da ONU com relação aos Estados-membros (UNITED NATIONS, 2013). Diante disso,

é possível também inferir que essa autonomia aproximaria o cidadão da esfera pública, de maneira que ele próprio pudesse compreender a dimensão dos seus direitos e deveres, sendo ator relevante na construção de um processo mais democrático de condução da política pública pelo governo. Em suma, o que se vislumbra nesse raciocínio é a consolidação da cidadania (BARBOSA, 2010, p.50).

A pesquisa CETIC de 2010 tem sua relevância por ser a única, em termos gerais, para tratar e avaliar o governo eletrônico no Brasil, porém, se comparada aos dados de 2012,

algumas situações para uma nova pesquisa precisam ser alteradas, tal como o perfil do pesquisado que tem interesse na interlocução com o governo e que está desenvolvendo essa troca de alguma forma.

Os dados mais atuais sobre o tema estão nas Tabelas 5 e 6 disponibilizadas no *site* e provindas de pesquisa no ano de 2012.

Tabela 5: Proporção de usuários de Internet que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses

Percentual (%)		Sim	Não
TOTAL		65	35
ÁREA	Urbana	66	34
	Rural	50	50
REGIÃO	Sudeste	65	35
	Nordeste	63	37
	Sul	68	32
	Norte	71	29
	Centro-Oeste	64	36
	Masculino	67	33
SEXO	Feminino	64	36
	Analfabeto / Educação infantil	50	50
GRAU DE INSTRUÇÃO	Fundamental	45	55
	Médio	61	39
	Superior	85	15
	De 16 a 24 anos	57	43
FAIXA ETÁRIA	De 25 a 34 anos	71	29
	De 35 a 44 anos	68	32
	De 45 a 59 anos	68	32
	60 anos ou mais	64	36
	RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	47
Mais de 1 SM até 2 SM		50	50
Mais de 2 SM até 3 SM		61	39
Mais de 3 SM até 5 SM		70	30
Mais de 5 SM até 10 SM		80	20
Mais de 10 SM		85	15
CLASSE SOCIAL	A	88	12
	B	74	26
	C	56	44
	DE	48	52

Base: 66,4 milhões de pessoas com 16 anos ou mais que usaram a Internet há menos de três meses em relação ao momento da entrevista. Dados coletados entre outubro de 2012 e fevereiro de 2013.

Fonte: CGI.BR (2013).

A Tabela 5 mostra o perfil dos cidadãos que utilizam o governo eletrônico. Nela, pode-se observar que o cidadão da área urbana (65%) foi quem mais utilizou o governo eletrônico durante o período 2012/2013 – contudo, 50% as pessoas que se encontram em área rural também usaram algum serviço público eletrônico, o que não os distancia muito do primeiro, em termos percentuais. Os homens costumam usar mais o governo eletrônico (67%), mas as mulheres (64%) também utilizam em um percentual semelhante. As pessoas com nível superior (85%) usam mais os meios virtuais para a interlocução com o governo, seguidas dos que têm ensino médio (61%) e dos analfabetos/educação infantil (50%) – informação importante, já que o terceiro grupo, mesmo sem instrução, tem alguma forma de conexão.

As pessoas da faixa etária entre os 25 e 34 anos (71%) são as que utilizam mais o governo eletrônico, seguidas dos que estão entre os 35/59 anos (68%) e dos indivíduos com 60 anos ou mais (64%) – os jovens entre 16 e 24 anos são os que menos interagem com o governo (57%). Os que ganham mais que 10 salários mínimos (88%) são os que acessam mais o governo eletrônico, seguidos dos que ganham entre 5 a 10 salários (80%) e dos que ganham 3 a 5 salários (70%). As classes sociais que mais acessam o governo são a classe A (88%), a B (74%) e a C(56%). A região que mais utilizou os serviços públicos no período foi a Norte (71%), outra informação importante, já que se trata de uma das regiões mais pobres do Brasil seguida das regiões Sul (68%) e Sudeste (65%).

A pesquisa ainda apresenta que, na média, 77% das pessoas não utilizaram a Internet para realizar atividades de interação com autoridades públicas, mas apenas para obterem algum serviço.

Conforme pode ser observado na Tabela 6, foram muitos os serviços requeridos ao governo pelos usuários pesquisados e esses ficaram no nível de informações públicas variadas, consultas, obtenção de documentos, pagamentos de taxas e impostos, inscrições em concursos e matrícula em escolas.

No, entanto, cabe destacar, que, apesar de pequeno (média de 6%), houve um grupo que interagiu em fóruns, *chats*, votações, entre outras atividades participativas, relacionados ao governo. Esse grupo tem um interesse maior em participação e, também, precisa ser pesquisado, pois pode apresentar significantes percepções da coisa pública e auxiliar o governo em conhecer o cidadão que tem interesse na interlocução com os entes públicos, podendo, com essa análise, modificar seus perfis nos ambientes tecnológicos para atender uma demanda que seja mais ativa, mas que não interage, por falta de desconhecimento ou de instrumentos para tal.

Afora que, neste ano de 2013, com as “manifestações” provindas dos meios digitais, mais precisamente das redes sociais, o tema passa a ser uma questão tão importante quanto o que foi divulgado pela ONU (UNITED NATIONS, 2012), no reconhecimento governamental de que permanecer no estágio da informação é, para qualquer Estado-membro, no mínimo, limitador.

Tabela 6: Proporção de usuários de Internet que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses, por tipos de serviço

Porcentual (%)	ÁREA	Obtenção de documentação										Pagamento de taxas e impostos				Previdência e Assist. social				Justiça e segurança				Outros serviços				Não utiliza serviços de e-Gov nos últimos 12 meses
		Consultar o CPF - Cadastro de Pessoa Física	Buscar informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF, etc.)	Obter certidões negativas, licenças e permissões	Emissão de documentos (certificados, atestados, comprovantes, etc.)	Fazer Declaração de Imposto de Renda (incluindo declaração de isento)	Fazer pagamento de impostos, multas e taxas	Obter informações sobre impostos e taxas em sites do governo	Buscar informações sobre previdência social e benefícios sociais	Solicitar serviços junto à Previdência Social	Consultar pontos na carteira de habilitação e multas	Buscar informações sobre direitos do consumidor	Consultar andamento de atos processuais na justiça	Fazer boletim de ocorrência	Buscar informações sobre veículos roubados	Fazer inscrição em concursos públicos	Buscar informações sobre direitos do trabalhador	Buscar informações sobre serviços públicos de educação	Buscar informações sobre empregos em algum canal de comunicação do governo	Buscar informações sobre serviços públicos de saúde	Fazer matrículas em escolas públicas ou instituições de ensino público	Marcar e/ou agendas públicas	Participar em fóruns, chats, votações, etc.					
	TOTAL	24	21	13	13	19	19	16	15	8	16	14	11	6	5	23	19	18	16	15	8	7	6	6	35			
	URBANA	25	21	13	13	19	19	20	17	15	16	15	11	6	5	22	19	19	17	15	8	7	6	6	34			
	RURAL	11	12	6	6	7	9	10	9	5	11	2	8	1	2	12	9	14	9	10	7	6	3	50				
	SUDESTE	23	20	12	12	18	21	16	14	8	17	14	10	5	4	19	17	17	17	14	7	6	5	35				
	NORDESTE	25	19	12	12	16	14	13	15	8	11	12	10	5	5	27	19	18	18	15	9	7	7	37				
	SUL	24	20	13	15	25	22	17	18	8	24	18	16	6	6	20	21	18	14	15	8	5	6	32				
	NORTE	33	28	16	16	17	16	16	10	5	12	13	11	12	5	36	18	29	20	16	13	8	7	29				
	CENTRO-OESTE	24	22	16	14	23	25	20	16	9	14	14	8	5	24	21	23	13	17	13	8	6	6	33				
	MASCULINO	26	22	15	15	22	24	19	14	7	22	15	13	7	7	21	20	17	18	14	9	6	6	33				
	FEMININO	22	20	11	11	16	16	14	15	8	11	13	10	5	3	23	17	20	15	16	8	7	6	36				
	GRAU DE INSTRUÇÃO	0	0	0	10	10	16	16	0	0	0	6	6	0	0	9	0	27	6	6	10	0	0	0	50			
	ANALFABETO / EDUC. INFANTIL	15	11	6	5	6	8	7	10	6	9	8	6	2	3	6	14	6	7	8	5	5	2	55				
	FUNDAMENTAL	22	19	9	10	13	16	12	13	7	14	11	8	5	4	19	16	17	16	14	8	6	4	39				
	MÉDIO	34	29	23	22	36	33	29	20	11	25	24	21	10	7	36	25	28	23	21	11	9	12	15				
	SUPERIOR	19	19	9	9	9	11	10	9	5	10	10	6	5	4	22	13	21	18	11	10	5	5	43				
	DE 16 A 24 ANOS	28	23	15	16	21	23	18	17	8	21	16	12	7	5	26	23	19	21	17	7	7	6	29				
	DE 25 A 34 ANOS	28	22	15	15	24	23	20	17	9	19	17	16	7	6	23	23	18	15	16	9	6	7	32				
	DE 35 A 44 ANOS	24	19	13	12	28	25	21	18	10	18	15	13	5	6	16	17	15	9	16	7	9	6	32				
	DE 45 A 59 ANOS	18	17	15	15	30	29	20	20	13	13	18	15	3	4	5	11	6	6	19	1	10	5	36				
	60 ANOS OU MAIS	14	12	7	5	4	4	6	12	6	4	9	6	2	1	19	9	15	16	9	9	6	3	53				
	ATÉ 1 SM	18	15	6	6	6	8	7	10	5	6	6	5	2	2	13	14	12	13	11	5	3	50					
	MAIS DE 1 ATÉ 2 SM	21	17	8	9	9	12	9	13	7	13	11	8	4	3	22	18	18	16	14	9	5	4	39				
	MAIS DE 2 ATÉ 3 SM	25	22	14	13	19	20	16	15	8	18	16	11	6	6	25	21	24	18	15	10	7	6	30				
	MAIS DE 3 ATÉ 5 SM	33	29	21	21	34	32	28	21	11	26	24	18	8	6	28	23	22	19	21	8	8	8	20				
	MAIS DE 5 ATÉ 10 SM	40	33	29	29	50	45	42	20	12	36	24	31	15	8	28	25	21	20	19	8	9	15	15				
	MAIS DE 10 SM	45	41	34	30	54	51	46	21	14	37	28	35	17	15	29	19	21	20	22	11	12	17	12				
	CLASSE SOCIAL	29	25	17	17	27	28	22	16	9	22	18	14	8	6	25	21	21	17	12	7	7	7	26				
	A	18	16	8	8	9	9	9	12	6	9	10	7	3	3	18	17	16	16	12	7	5	4	44				
	B	17	13	6	4	3	4	5	13	8	4	5	3	2	1	19	10	13	12	13	10	8	3	52				
	C																											
	DE																											

Base: 66,4 milhões de pessoas com 16 anos ou mais que usaram a Internet há menos de três meses em relação ao momento da entrevista. Dados coletados entre outubro de 2012 e fevereiro de 2013.

Fonte: CGI.BR (2013).

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a realização deste estudo direcionou-se para a resposta à pergunta de pesquisa formulada. Optou-se por observação direta no Portal do Governo Eletrônico, considerando a análise quanti-qualitativa para se conhecer com maior profundidade a etapa de Governo eletrônico que o Estado brasileiro se encontra, bem como questionário para captar a percepção dos cidadãos usuários.

3.1 Delineamento da pesquisa

A pesquisa realizada neste estudo tem natureza quali-quantitativa descritiva, de campo, participante e aplicada, com o objetivo de diagnosticar em que estágio – *e-government* ou *I-government*, se encontra o uso da Internet na relação Estado-sociedade no poder público executivo federal. Para atingir esse objetivo, foi considerado um período de seis meses, de junho a outubro do ano de 2013, para a seleção da amostra, que inclui dados do Portal do Governo Eletrônico (<http://www.governoeletronico.gov.br/>) do poder público executivo federal, usuários desse sistema e cidadãos que usam a Internet pelo *Facebook*, mas que não usam o Governo Eletrônico.

O tipo de pesquisa descritiva foi escolhido porque para se fazer a descrição do fenômeno Governo eletrônico em seus estágios, registrando-o, analisando-o e interpretando-o segundo suas características presentes (MARCONI e LAKATOS, 1996). Nesse estudo, procurou-se captar a participação maior das pessoas que utilizam a Internet governamental, considerando-se uma série de condições para o esclarecimento do assunto em foco (TRIVIÑOS, 1987). No entanto, buscou-se, junto ao cidadão que tem potencial para utilizar o Governo Eletrônico, a sua percepção, a fim de verificar um equilíbrio entre os que acessam e os que não acessam ao sistema analisado.

A pesquisa configurou-se também como de campo porque procurou identificar os possíveis usuários dos instrumentos de governo eletrônico através de questionários, pelos fóruns presentes no Portal analisado e em comunidades políticas do *Facebook* na Internet. É, também, considerada aplicada, pois, estudado o problema, os instrumentos poderão ser utilizados da forma mais vantajosa pelos atores envolvidos (Estado-cidadão), apresentando a finalidade prática de mostrar a contribuição no uso das ferramentas de Governo eletrônico na relação Estado-sociedade.

Para alcançar os propósitos, foram utilizados livros, pesquisa na Internet, revistas técnicas, artigos técnicos disponíveis sobre os assuntos aqui abordados, documentos

providos das páginas de Portais e *sites* do Estado, disponíveis aos cidadãos e que digam respeito ao objeto de estudo.

3.2 Métodos e instrumentos de pesquisa

O método de observação direta foi usado para a análise dos *sites* predefinidos pelo estudo, ou seja, o local onde acontecem os fenômenos (MARTINS, 1994): Portal do Governo eletrônico. Serviu, ainda, para capturar o participação das pessoas (HAIR Jr. *et al.*, 2010), no caso os cidadãos que se inscreveram nos fóruns do Portal, bem como os seguidores dos *Twitter Gov.br* e blog do Planalto, e, se deu por contato eletrônico.

Os dados teóricos serviram como suporte para as ideias centrais destacadas no estudo e para comparações com a realidade; a pesquisa de campo, mediante questionário com os participantes da pesquisa, teve a finalidade de descobrir quais as possibilidades de melhor utilização dos instrumentos da Internet existentes no Governo Federal e quais as contribuições que poderão ser obtidas no caso da sugestão de mudanças.

O Portal do Governo eletrônico brasileiro oferece alguns serviços aos cidadãos por meio de suas páginas e *sites*, tais como: perguntas mais frequentes, centro de atendimento ao cidadão, licitações, pesquisas de satisfação, cadastros, emissão de documentações, opiniões, notícias, projetos a serem avaliados, fóruns, entre outros. Alguns desses serviços, os que podem ser utilizados pelo cidadão, por meio das ferramentas do *e-government* e do *I-government*, foram estudados.

As chefias e cidadãos foram pesquisados por meio de questionário elaborado de acordo pelo instrumento virtual *Google Drive* com o tipo de usuários – Chefia (APÊNDICE A) ou cidadãos – e seguindo os Limites entre *e-government* e do *I-government*, previamente abordados e delineados no item 2.5. Os questionários dos cidadãos foram divididos por grupo de respostas: *Twitter Gov.br*, *Twitter Blog do Planalto* e *Facebook* (APÊNDICE B, C e D).

Os questionários foram divididos nas seguintes seções:

- a) Perfil do respondente – questões fechadas de 1 a 6;
- b) Perfil de uso da Internet – questões fechadas de 7 a 9;
- c) Perfil de uso da Internet governamental – questões fechadas 10 e 11;
- d) Nível de participação cidadã pela Escada de Arnstein (1967) – questões fechadas de 12 e 13;
- e) Opinião sobre a participação cidadão ativa (facilidades e dificuldades) – questões abertas 14 e 15;
- f) Opinião opcional sobre a relação Estado-sociedade pela Internet – Questão aberta 16.

Todos os dados analisados e com indicadores definidos foram confrontados e apresentados por meio de um cuidadoso exame metodológico.

3.3 Unidade de análise

Foi escolhido, como unidade de análise para a realização desta pesquisa, o Portal brasileiro oficial de Governo eletrônico (<http://www.governoeletronico.gov.br/>) pertencente ao Governo Federal e sob responsabilidade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. A escolha do Portal permitiu uma análise da realidade nacional sobre governo eletrônico e a obtenção dos dados do poder público executivo federal que pertencem à relação Estado-sociedade, bem como a escolha dos participantes da pesquisa que interagem com o Estado, no caso pelo *Twitter* e fóruns existentes no espaço analisado.

Para análise do Portal Gov.br, utilizou-se a análise de conteúdo de Bardin (2009) por navegação orientada.

3.4 Unidade de observação

Os participantes da pesquisa são os cidadãos brasileiros que utilizaram o Portal do Governo eletrônico do executivo federal por meio de acesso, identificados no *Twitter* em número de 3.305 pessoas/@'s. Também foram integradas a pesquisa, as pessoas participantes do *Facebook*, de grupos políticos identificados na Internet: Acorda Cidadão! Movimento de Cidadania e Politização, Queremos Ética na Política e Redemocracia. Neste estudo, devido às limitações temporais, os atores citados na fundamentação teórica (item 2.4) foram reduzidos à relação Governo-Cidadão, sob as vertentes de como a máquina pública opera na atualidade via *e-government* e *I-government* e como pode vir a atuar frente ao posicionamento do cidadão (FIGURA 7).

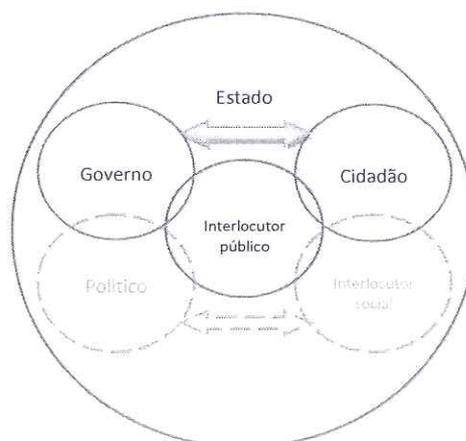


Figura 7: Atores deste estudo

A seleção dos participantes da pesquisa foi intencional por censo e ocorreu ao longo do acesso do *Twitteres* do Portal do Governo eletrônico e dos grupos políticos do *Facebook*, adotando a seguinte sequência de recepção dos dados: a) coleta e identificação das pessoas nos dois únicos endereços de *Twitter* apresentados em relação ao Governo Federal e grupos políticos do *Facebook* – esses últimos, para assegurar a opinião do cidadão que também tem interesse em assuntos políticos, mas que não pode interagir com governo brasileiro⁵ por meio das outras redes sociais; b) identificação dentro dos *Twitteres* Gov.br e Blog da Presidência das pessoas que fizeram parte da pesquisa e das pessoas dos grupos do *Facebook* que estavam aptas (com livre acesso) para a pesquisa; e, c) indicação de outras pessoas feita pelos selecionados (método *snow ball*), quando foi o caso.

O censo ocorreu quando a população-alvo foi identificada por: a) no caso dos *Twitteres*, precisavam estar *twittando*; e, b) no caso do *Facebook* deveriam fazer parte dos grupos políticos identificados na pesquisa. Assim, o censo se deu a partir da identificação e envio dos questionários a todos os membros da população-alvo (HAIR Jr *et al.*, 2010).

Para as questões induzidas, utilizou-se a saturação por exaustão dos dados da amostra e, para as questões abertas/de livre opinião, foi empregado o método do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC para analisar os dados qualitativos da amostra, categorizando as apreciações individuais semelhantes, reunindo-as e formando uma opinião coletiva, somando-as qualitativamente, ao mesmo tempo como discurso categorizados em Ideias Centrais – IC's, apresentando suas frequências numéricas (LEFEVRE e LEFEVRE, 2006). O DSC foi construído para as três perguntas abertas do questionário, dividida pelos tipos específicos de usuários pesquisados: *Twitter* Gov.br, *Twitter* Blog do Planalto e *Facebook*.

O método do DSC é a “modalidade de apresentação de resultados de pesquisas qualitativas, que tem depoimentos como matéria prima, sob a forma de um ou vários discursos-síntese escritos na primeira pessoa do singular” (LEFEVRE *et al.*, 2003, p 70), a qual expressa o pensamento de um grupo como se esse fosse o emissor de um único discurso. Sua base teórica de sustentação metodológica é a Teoria das Representações Sociais. A técnica consiste em selecionar, de cada resposta individual a uma questão, as expressões-chave (os trechos mais significativos das respostas) e, com isso, construir as Ideias Centrais – IC's, que são a síntese do discurso. Assim, as IC's podem ser catalogadas e nominadas a partir da junção dos vários discursos (LEFEVRE *et al.*, 2003). Após a catalogação e identificação das IC's, podem-se encontrar no discurso do sujeito as Ancoragens que têm base

⁵ O governo brasileiro, no Portal do Governo eletrônico, não possui contato com o cidadão por outras redes sociais além do *Twitter*, que permita discussões ou uma relação mais abrangente, apesar de indicar outras redes sociais distribuídas entre os Ministérios e órgãos do poder executivo como veículo de interlocução passível de ser utilizado. Dessa feita, esta pesquisadora escolheu a rede social que tem uma grande abrangência, o *Facebook*, para verificar o cidadão que tem potencial interesse em dialogar com o governo.

em pressupostos, conceitos, teorias e perspectivas ideológicas de natureza mais genérica (GODIM e FISCHER, 2009).

3.5 Coleta de Dados

A pesquisa bibliográfica aconteceu em bibliotecas das universidades públicas e particulares, em jornais, revistas e, principalmente, na Internet, com dados pertinentes ao tema escolhido.

A pesquisa de campo ocorreu:

- a) mediante observação direta na unidade de análise Portal Gov.br e seus *sites* e páginas, seguindo o roteiro de navegação orientada: Conheça o Gov.br, Projetos, SISP, Biblioteca e Consulta Pública e, depois, os Banda Larga/Infovia, Governo para Governo e Sítios e Serviços;
- b) com as chefias por envio de *e-mail* individual com um questionário eletrônico elaborado na ferramenta *Google Drive* (APÊNDICE A);
- c) com os cidadãos, identificados nas listas do *Twitter* e *Facebook*, foi censo elaborado por intermédio do envio de questionário eletrônico, mediante a ferramenta *Google Drive*, adotando a seguinte sequência: a) convite eletrônico para a participação da pesquisa pela lista de seguidores dos *Twitteres* dispostas nas páginas oficiais; b) envio de um questionário eletrônico individual com perguntas pertinentes à pesquisa; e, c) pesquisa opcional, contida no questionário, com os respondentes que se interessaram em comentar sobre sua percepção com maior profundidade. Os questionários foram recebidos separadamente, de acordo com a ferramenta utilizada pelo cidadão. Assim, construíram-se no *Google Drive* três recepções eletrônicas, a saber: *Twitter Gov.br*, *Twitter Blog da Presidência* e *Facebook*.

A coleta de dados iniciou-se no dia 02 de maio com as primeiras observações, e as coletas no Portal Gov.br e estendeu-se até a data de 31 de outubro de 2013, quando foram encerrados os questionários.

Foram enviados dois mil e trezentos (2.300) questionários para os seguidores do *Twitter Gov.br* (*Twitter* oficial do Portal – encontra-se na parte inferior da página principal) e mil e cinco (1.005) para os do *Twitter Blog do Planalto* (o Blog do Planalto informa o cotidiano da Presidência da República, incluindo a agenda, eventos e atos da presidenta e seus assessores). O *Twitter Gov.br* apresentou cento e vinte e nove (129) respondentes e o *Twitter Blog do Planalto* quarenta e dois (42).

No *Facebook*, foram feitas inserções diárias, pelo período indicado na pesquisa, nos grupos políticos a seguir indicados:

1. Acorda Cidadão! Movimento de Cidadania e Politização (<https://www.facebook.com/groups/acorda.cidadao/>). O Grupo do *Facebook* conta com 1.578 membros;

2. Queremos ética na política (<https://www.facebook.com/groups/eticanapolitica/>); com 1.740 membros.

3. Redemocracia (<https://www.facebook.com/groups/409733072409724/>); com 7.428 membros.

Foram feitas solicitações para encaminhamento do questionário, por meio de mensagens, para os grupos políticos a seguir indicados:

1. Acorda Cidadão! Movimento de Cidadania e Politização (<https://www.facebook.com/Acorda.Cidadao.Oficial>) A página do *Facebook* possuía, em julho de 2013, 143.640 curtidas/pessoas.

2. AnonymousBrasil (<https://www.facebook.com/AnonymousBr4sil?fref=ts>), com 1.149.291 curtidas/pessoas, em julho de 2013,.

A partir do convite, as pessoas se engajavam na pesquisa. O número de respondentes do *Facebook* foi de cento e oito (108) pessoas.

O índice de retorno das respostas com os cidadãos foi de 5%, portanto, não permitiu que nesta pesquisa a coleta de dados do censo fosse completa.

Quanto aos questionários para as Chefias, foi escrito um *e-mail* pessoal para cada Chefe indicado na página do Portal do Governo Eletrônico. Foram enviados dezenove (19) *e-mails* e o número de respondentes foi de dois (2) no total.

A pesquisadora escreveu, também, um *e-mail* em 17 de agosto de 2013 para o Diretor do Governo Eletrônico (ANEXO A), no qual solicitava que a auxiliassem na pesquisa, inserindo o instrumento no *Twitter* do Gov.br e no *Twitter* Blog do Planalto. No dia 19 de agosto de 2013, foi atendida somente na publicação pelo *Twitter* do Gov.br.

Com base no estudo de Silva (2009), a observação direta na unidade de análise se deu pela (1) navegação orientada nos *sites* escolhidos para a pesquisa; (2) testes e simulações das ferramentas *on-line* que foram analisadas; (3) questionário preestruturado com os administradores responsáveis pelo Portal e enviado diretamente aos dirigentes, bem como a Diretoria do Portal do Governo eletrônico.

No Portal Gov.BR, de acordo com a Análise de conteúdo (BARDIN, 2009), a navegação orientada foi a principal fonte dos dados, pois definiu o modo de percorrer *links* e páginas, assim como os critérios e parâmetros para qualificar os objetos catalogados ao longo

da navegação, de acordo com as categorias encontradas. As investigações *on-line* foram um complemento ao processo de navegação orientada, uma vez que se verificou a necessidade de averiguar se as ferramentas de *e-government* ou de *I-government* disponibilizados aos cidadãos pelo Estado, estão de fato em operação (como *Twitters*, fóruns *on-line*, formulários de solicitação de serviços etc.). Dessa forma, adentrou-se em cada espaço constante no Portal Gov.br, incluindo inscrições em comunidades quando foi o caso.

Assim, os dados coletados com a unidade de observação passaram pela identificação da saturação teórica, a qual se deu mediante os procedimentos sugeridos por Fontanella *et al.* (2011), com adaptações para esta pesquisa: a) registro os dados brutos em local apropriado para verificação; b) exploração cada registro; c) reunião dos temas por categoria; d) nominação dos dados; e, e) alocação dos temas em tabela específica.

3.6 Tratamento e análise dos dados coletados

Com base nos estudos do DSC orientada por Figueiredo *et al.* (2013) e Motta *et al.* (2012), os dados coletados com a unidade de observação que tiveram respostas abertas/de livre opinião passaram pela seguinte sequência de tratamento e análise: a) registro dos dados brutos no programa EXCEL; b) exploração de cada registro; c) reunião das expressões chaves – ECH dos pesquisados; d) nominação das Ideias Centrais - IC; e, g) alocação das IC's em quadros, em que se indicava a incidência de cada uma delas no grupo de respondentes.

As respostas induzidas foram verificadas à exaustão da amostra e inseridas em tabelas, indicando os percentuais de maior predisposição de cada grupo do *Twitter* ou *Facebook*, sendo comentadas e analisadas de acordo com a Escada de participação de Arnstein (1967).

Os dados recolhidos na unidade de análise Portal do Governo Eletrônico tiveram seus conteúdos analisados por navegação orientada, dispondo as ferramentas de *Web 2.0* encontradas de acordo com a dicotomia *e-government* ou de *I-government*, conforme disposto na seção 2.5 deste estudo.

4. RESULTADOS DA PESQUISA ANÁLISES

Os resultados encontrados foram relacionados conforme se descreve:

- a) Análise da observação direta no Portal Gov.br;
- b) Análise da pesquisa com às Chefias do Gov.br;
- c) Análise da pesquisa com os cidadãos:
 - a. Usuários do *Twitter* do Governo executivo federal;
 - b. Usuários do *Facebook*.

4.1 Resultado e análise da observação direta no Portal Gov.br

A observação direta no Portal Gov.br foi dividida para uma melhor análise em em duas partes: observação direta Governo e observação direta Cidadão. A primeira é específica das atividades governamentais; e a segunda relaciona-se a atividade fórum que incluiu, até o ano de 2010, a percepção de alguns cidadãos que estiveram participando do ambiente virtual.

4.1.1 Observação direta Governo

A observação direta deste estudo ocorreu durante o período compreendido entre junho⁶ a outubro do ano de 2013, no *site* do Governo Eletrônico do Governo Executivo Federal – Gov.brgov.br, de endereço eletrônico < <http://www.governoeletronico.gov.br/>>.

Durante parte do período de pesquisa, o Brasil vivenciou o maior movimento popular dos últimos 20 anos, com a manifestação de mais de 1 milhão de pessoas na ruas das várias cidades do país, o qual foi proveniente das discussões acontecidas nas redes sociais, aprofundando, cada dia mais, o estudo da participação cidadã por meios eletrônicos.

O foco geral do movimento, também chamado da “Marcha do Vinagre” ou “Marcha dos Vinte Centavos”⁷ foram os Poderes Executivo e Legislativo, em sua forma de condução das questões sociais: mobilidade, educação e saúde. Apesar de apresentar muitas outras questões e solicitações, a Marcha se uniu em torno da questão maior da transparência e credibilidade do Estado, traduzidas no verbete “Não à Corrupção”. Aliado a isso, se viu o crescimento vertiginoso de integração nas páginas do *Facebook* de grupos que tratam de política brasileira, a exemplo o Anonymus, que, atualmente, tem mais de 1 milhão de seguidores no *Facebook*.

Vale ressaltar, observando-se as ferramentas utilizadas pelo grupo de pessoas que foi às ruas que a Presidência da República não tem *Facebook* até a atualidade e que o *Twitter* do Anonymus tem pouco mais de 11 mil pessoas.

No dia 28 de junho, o Executivo anunciou que iria criar, segundo a Secretaria-Geral, um observatório participativo, o qual seria “uma espécie de rede social, na qual o visitante criará seu próprio usuário e poderá interagir com os demais. Estará à disposição dos internautas também um banco de dados com textos e informações dirigidas aos jovens com temas sobre mobilidade, educação e saúde” (MENDES, 2013). A plataforma, que foi criada

⁶ Durante a “Marcha dos vinte centavos” que ocorreu em todo país, com a presença de mais de 1 milhão de pessoas nas ruas, após “transbordarem” do virtual (*Web 2.0*) para o real.

⁷ Termos criados à época por conta de dois fatos: a) pessoas presas portando vinagre em mochilas ; e, b) manifestação ocorrida em São Paulo por causa do aumento de R\$ 0,20 na passagem de ônibus.

com o nome de “Participatório”, é voltada principalmente para os jovens e está funcionando no endereço eletrônico < <http://participatorio.juventude.gov.br/> >.

Ao acessar a página do Gov.br, o cidadão se depara com um número muito grande informações a respeito do que está sendo trabalhado pelo Portal. Algumas das informações trabalhadas no Portal são estritamente administrativas e voltadas para a relação Governo e outros entes públicos. Quando esses elementos foram surgindo ao longo da pesquisa, eles foram catalogados, todavia, quando não pertenciam ao foco Governo-cidadão, foram apresentados sucintamente.

Neste estudo, faz-se uma descrição das informações que envolvem os atores governo-cidadão de acordo com as seções apresentadas na página inicial do Portal, primeiramente apresentando os itens Conheça o GOV.BR, Projetos, SISP, Biblioteca e Consulta Pública e, depois, os Banda Larga/Infovia Governo para Governo, e Sítios e Serviços (FIGURA 8). O item Fórum foi deslocado, conforme informado, para a seção 4.1.2, por se tratar de dados referentes aos cidadãos. Os demais itens apresentados na página inicial (acessibilidade, dados abertos, compras eletrônicas, convênios, gestão de domínios, interoperabilidade e *software* livre) foram considerados como parte integrante das seções principais e serão descritos dentro de cada item correspondente, conforme forem apresentadas as observações.



Figura 8: Seções do Gov.br observados neste estudo de tese

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

4.1.1.1 Conheça o GOV.BR

O Portal foi criado com os seguintes objetivos (BRASIL, 2013):

- a) Geral: utilizar as modernas tecnologias de informação e comunicação (TIC's) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de

serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais;

b) Específicos:

- 1) transformar as relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados;
- 2) promover a interação com empresas e indústrias; e,
- 3) *fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação* e a uma administração mais eficiente

Diante disso, o governo brasileiro afirma que a política de governo eletrônico brasileiro possui três frentes fundamentais, definidas inversamente em relação aos seus objetivos específicos, como se pode notar:

1. Estar junto ao cidadão;
2. A melhoria da sua própria gestão interna; e,
3. A integração com parceiros e fornecedores.

Nesta seção, o governo eletrônico – Gov.Br do executivo brasileiro é apresentado de acordo com a Figura 9:

Conheça o GOV.BR
Histórico
Objetivos
Quem é Quem
Legislação
Estrutura Governo Eletrônico
Comitê Executivo
Comitês Técnicos
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Rede de Sites GovBR
Identidade Visual Govbr
Comitê Gestor de Internet

Figura 9: Conheça o GOV.BR

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

a) Histórico

Nesta subseção, se explica como o Programa do governo eletrônico surgiu e como se deu seu desenvolvimento até o ano de 2010. Não houve, após essa data, atualização sobre o histórico do governo eletrônico.

O início do governo eletrônico, como informa o Portal, se deu no ano 2000, durante o Governo Fernando Henrique Cardoso, por meio de um grupo de trabalho interministerial, composto pela Casa Civil da Presidência da República; Ministério do Desenvolvimento,

Indústria e Comércio Exterior; Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Ministério das Comunicações; Ministério da Justiça; Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República; e pela Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República. O grupo teve a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, de acordo com o que foi estabelecido pelo Decreto Presidencial de 3 (três) de abril de 2000.

As ações do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) foram formalizadas pela Portaria da Casa Civil nº 23/2000, que concentrou esforços em três linhas do programa: universalização de serviços; governo ao alcance de todos; e infraestrutura avançada. Tais ações foram incorporadas às metas do programa *Sociedade da Informação*, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

Das reuniões de trabalho do GTTI, surgiu o documento "Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal", o qual traz como principais linhas de ação do Poder Executivo Federal em relação à tecnologia da informação e comunicação, um governo eletrônico que deva promover a universalização do acesso aos serviços, a transparência das suas ações, a integração de redes e o alto desempenho dos seus sistemas.

Logo após a elaboração do documento, foi criado o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, instituído pelo Decreto de 18 de outubro de 2000.

Posteriormente a dois anos de trabalhos, foi feita a primeira avaliação pela a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento - SLTI, a qual relata os principais avanços e desafios futuros, que serviriam como informações para a continuidade do programa. O documento dessa primeira avaliação ressalta que o Governo Federal já oferecia um amplo conjunto de serviços pela Internet e que dispunha de um portal único de serviços e informações ao cidadão – o Rede Governo (<www.redegoverno.com.br>). Dentre os serviços disponíveis ao cidadão na Internet, o documento destaca: entrega de declarações do Imposto de Renda; emissão de certidões de pagamentos de impostos; divulgação de editais de compras governamentais; cadastramento de fornecedores governamentais; matrícula escolar no ensino básico; acompanhamento de processos judiciais; acesso a indicadores econômicos e sociais e a dados dos censos; prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social; envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos, e informações sobre programas do Governo Federal.

Em 2003, foram estabelecidos os Comitês Técnicos de Implementação do Software Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de Software; Gestão de Sítios e Serviços *On-line*; Infra-Estrutura de Rede; Governo para Governo - G2G; e, Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Em 2004, foi criado o Departamento de Governo Eletrônico, por meio do Decreto nº 5.134/2004, para coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de governo eletrônico; as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos; e normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal. Em 2005, surgiu o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG).

Em 2006, foi realizada a primeira pesquisa de avaliação dos serviços de *e-Gov* por meio dos parâmetros da Metodologia de Indicadores e Métricas de Serviços de Governo Eletrônico (documento).

Nesse mesmo ano, foi criado o Portal de Inclusão Digital. Quem observa esse Portal percebe que ele não está concluído, pois não há uma organização informando como utilizá-lo e ainda existem muitas páginas incompletas, apesar de já estar no ar há sete anos. Em vistas gerais, entende-se que ele objetiva a montagem de telecentros por todo o Brasil, de acordo com algumas informações constantes na página, tais como notícias de seleção e de propostas sobre o tema. No site, muitos *links* estão quebrados ou incompletos. Há páginas de determinadas informações que não existem (vazias), a exemplo do espaço Portal, Instituições, Documentos (Atas de reuniões). O Fórum da página, quando é acessado, encontra-se uma expressão latina: *Lorem ipsum*, cujo significado é *obrigado* que deixa desorientada qualquer pessoa que não possui conhecimentos sobre essa língua.

O Fórum não é o único caso de uso dessa expressão latina, uma vez que ela se encontra em várias janelas que foram abertas. Além disso, Não há *links* que indiquem interação. Enfim, parece um *site* abandonado antes de sua conclusão ou quase encontra em construção por todo esse tempo. Em agosto, este estudo voltou ao ambiente e percebeu que o Portal, tanto entrou em manutenção como foi retirado do Portal Gov.br.

Em 2007, a SLTI disponibilizou o Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios (ASES) - *software* de código livre que avalia, simula e corrige a acessibilidade de páginas, sítios e portais.

Em 2008, foram criados os padrões para as boas práticas (*e-PWG*) e agrupados em cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços dos meios eletrônicos, que serão trabalhados conforme suas seções forem sendo analisadas por este estudo.

Este é o histórico descrito na página do Gov.br que finaliza no ano de 2010 com a seguinte informação: “a SLTI passa a recomendar que os órgãos públicos comprem computadores menos poluentes ao meio ambiente” por meio da Instrução Normativa nº 01 de 2010.

b) Diretrizes

As diretrizes, apresentadas no site Gov.br (BRASIL, 2013) são distribuídas em sete, conforme se descreve no Quadro 4:

Quadro 4: Diretrizes do governo eletrônico brasileiro

N.	Diretrizes	Características
1	A prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania.	É o abandono, pelo governo da visão do usuário “cliente”. Assim, “forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade”.
2	A Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico.	É considerado um elemento na constituição da política de governo eletrônico.
3	O Software Livre é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico.	É a opção tecnológica do Governo Federal e permite ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos, sem exigir-lhe o uso de plataformas específicas.
4	A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico.	É utilizada para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo.
5	O Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos.	A produção e redução de custos unitários e racionalização do uso de recursos é um objetivo.
6	O Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas.	Há dependência na definição e publicação de políticas, padrões, normas e métodos para se sustentar as ações de implantação e operação do Governo Eletrônico.
7	Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes.	A ideia é garantir um conjunto de políticas, padrões e iniciativas que consintam na integração das ações dos vários níveis de governo e dos três poderes.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013) (destaques nossos)

Além das Diretrizes, a página informa que os órgãos do Executivo responsáveis pelo Portal do Governo Eletrônico – Gov.br são a Casa Civil da Presidência da República, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, o Departamento de Governo Eletrônico, o Departamento de Serviços de Rede – sem indicação de servidor, o Departamento de Integração de Sistemas de Informação, a SERPRO e a Assessoria de Gestão Estratégica do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

c) Quem é quem

Em termos de Chefias, são identificados pelo Portal Gov.br as seguintes pessoas e suas atribuições no Programa de Governo eletrônico:

- a) Presidente do Comitê Executivo do Governo Eletrônico
Gleisi Helena Hoffmann
Ministra-Chefe da Casa Civil da Presidência da República
Email: casacivil@planalto.gov.br
Telefone: (61) 3411-1221

- b) Secretaria Executiva do Comitê Executivo do Governo Eletrônico
Loreni Foresti
Secretária de Logística e Tecnologia da informação
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
SLTI/MP
Email: loreni.foresti@planejamento.gov.br
Telefone: (61) 2020-1400

- c) Departamento de Governo Eletrônico
João Batista Ferri de Oliveira
Diretor do Departamento de Governo Eletrônico
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
DGE/SLTI/MP
Email: batista.ferri@planejamento.gov.br
Telefone: (61) 2020-1012

- d) Coordenadores do Comitê Executivo do Governo Eletrônico

1. Infraestrutura de Redes

Diretor do Departamento de Serviços de Rede (sem indicação)
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
DSR/SLTI/MP
Email: Sem
Telefone: (61) 2020-1504

2. Gestão de Sítios e Serviços On-line

João Batista Ferri de Oliveira
Diretor do Departamento de Governo Eletrônico

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
DGE/SLTI/MP
Email: batista.ferri@planejamento.gov.br
Telefone: (61) 2020-1012

3. Integração de Sistemas

Diretor do Departamento de Integração de Sistemas de Informação (sem indicação)
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
DSI/SLTI/MP
Email: Sem
Telefone: (61) 2020-1433

4. Sistemas Legados e Licenças de Software

Loreni Foresti
Secretária de Logística e Tecnologia da informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
SLTI/MP
Email: loreni.foresti@planejamento.gov.br
Telefone: (61) 2020-1400

5. Implementação do Software Livre

Marcos Vinícius Ferreira Mazoni
Diretor-Presidente do SERPRO
Email: marcos.mazoni@serpro.gov.br
Telefone: (61) 2105-8101

6. Gestão do Conhecimento e Informação Estratégica

Paulo Sérgio Vilches Fresneda
Coordenador Geral de Articulação Institucional
Assessoria de Gestão Estratégica
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Email: paulofresneda@agricultura.gov.br
Telefone: (61) 3218-2644 - 3218-2978

7. Governo para Governo - G2G

João Batista Ferri de Oliveira
Diretor do Departamento de Governo Eletrônico
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
DGE/SLTI/MP

Email: batista.ferri@planejamento.gov.br

Telefone: (61) 2020-1012

As pessoas indicadas neste item do Portal receberam a pesquisa de Chefia deste estudo, para informar dados que pudessem contribuir na análise sobre o nível da relação Estado-cidadão. Percebeu-se a repetição de nomes na lista, contudo, são assim que estão dispostos. Também cabe informar que os Comitês são em número de oito (8), todavia o Portal não tem incluídos nesta lista os dados referentes ao Comitê de Inclusão Digital.

d) Legislação

A legislação do Gov.br é apresentada no Portal pelas divisões: Decretos, Instruções normativas, Leis, Medidas provisórias, Portarias, Regimento Interno e Resoluções. Tais elementos são numerosos e estão dispostas no endereço <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao>>. Cabem alguns destaques com suas especificidades, listados a seguir:

Decretos

- Decreto Nº 7.724/2012 – regulamenta a Lei Nº 12.527/2011, que dispõe sobre o acesso às informações previstas na Constituição;
- Decreto Nº 7.675, de 20 de Janeiro de 2012 – aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, com destaque para o Art. 31 referente às competências da SLTI;
- Decreto Nº 7.579, de 11 de Outubro de 2011 – regula o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;
- Decreto de 15 de Setembro de 2011 (s/nº) (ANEXO B) - estabelece o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, o qual cuida das ações e medidas que visam ao aumento da transparência; ao aperfeiçoamento da governança pública; ao acesso às informações públicas; à prevenção e ao combate à corrupção; à evolução da prestação de serviços públicos e da eficiência administrativa; e ao fortalecimento da integridade pública.
- Decreto de 29 de Outubro de 2003 (s/nº) – institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE) com a finalidade de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência;

- Decreto de 04 de Dezembro de 2001 – cria e delibera sobre as competências do Subcomitê da Rede Br@sil.gov no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico; e,
- Decreto de 18 de Outubro de 2000 – determina os objetivos, a composição e as competências do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE).

Leis

- Lei Nº 12.686/2012 – regula a divulgação de documentos institucionais em língua estrangeira, divulgados nos sítios e portais da Internet mantidos por órgãos e entidades públicos; e,
- Lei Nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, a qual dispõe o acesso a informações previsto na Constituição Federal; altera a Lei no 8.112/90; revoga a Lei nº 11.111/2005, e dispositivos da Lei no 8.159/1991.

Regimento Interno

Apresentado por meio de um documento digital de três páginas (ANEXO C), o Regimento Interno do Gov.br define as competências, composição, coordenação e funcionamento do **Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE**.

e) Estrutura do Governo Eletrônico

A informação sobre a estrutura do Gov.br é composto pelo Comitê Executivo, por oito (8) Comitês Técnicos – responsáveis pelo desenvolvimento das políticas e ações de governo eletrônico para toda a Administração Pública Federal – e pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI.

Cada um desses órgãos é destacado individualmente na Figura 7 e seguirá a ordem de destaques que vem sendo feita ao longo desta seção.

f) Comitê executivo

O Comitê Executivo do Gov.br foi criado pelo Decreto de 18 de Outubro de 2000 e tem a finalidade de formulação de políticas, diretrizes, coordenação e articulação das ações de implantação do Governo Eletrônico para a prestação de serviços e informações ao cidadão.

Esse Comitê tem como Secretaria-Executiva a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a qual exerce as atribuições de apoio técnico-administrativo.

As competências do Comitê Executivo de acordo com (BRASIL, 2013, s/p.) são:

- I. Coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infraestrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações da Administração Pública Federal;
- II. Estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos Ministérios, de plano anual de tecnologia da informação e comunicações;
- III. Estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal;
- IV. Definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;
- V. Coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração Pública Federal;
- VI. Estabelecer níveis de serviço para a prestação de serviços e informações por meio eletrônico; e,
- VII. Estabelecer diretrizes e orientações e manifestar-se, para fins de proposição e revisão dos projetos de lei do Plano Plurianual, de Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento Anual, sobre as propostas orçamentárias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal, relacionadas com a aplicação de recursos em investimento e custeio na área de tecnologia da informação e comunicações.

O Comitê Executivo é composto pelos órgãos: Chefia da Casa Civil da Presidência da República - Presidência do Comitê; Secretaria-Executiva dos Ministérios; Secretaria-Geral do Ministério das Relações Exteriores; Subchefia do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República; Secretaria de Organização Institucional do Ministério da Defesa; Subsecretaria-Geral da Secretaria-Geral da Presidência da República; Secretaria de Avaliação, Promoção e Normas da Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República; e, Procuradoria-Geral da União.

g) Comitês técnicos

Os Comitês Técnicos instituídos no Gov.br têm o objetivo de

coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações em áreas de inclusão digital, gestão de sítios e serviços on-line, uso e a distribuição de *software* livre, integração de sistemas de informação do Governo Federal, otimização dos recursos de rede, promoção da gestão do conhecimento na Administração Pública Federal, definição de padrões de interoperabilidade e mecanismos de integração de dados e sistemas nos vários níveis de governo e ampliação da capacidade de negociação do Governo Federal, relacionada à redução de custos das licenças dos sistemas legados, entre outras diretrizes. (BRASIL, 2013, s/p.)

Esses Comitês foram divididos em oito atividades e cada um deles está subordinado a um órgão específico do Governo Federal (Quadro 5):

Quadro 5: Comitês técnicos do Gov.br e órgão de subordinação

Ord.	Comitê Técnico	Subordinação
1	Inclusão Digital	Presidente da DataPrev
2	Gestão de Sítios e Serviços On-line	Diretoria do Departamento de Governo Eletrônico da SLTI
3	Implementação do Software Livre	Diretor-Presidente do SERPRO
4	Integração de Sistemas	Diretor do Departamento de Integração de Sistemas de Informação
5	Governo para Governo - G2G	Diretoria do Departamento de Governo Eletrônico da SLTI
6	Infraestrutura de Redes	Diretor do Departamento de Serviços de Rede
7	Gestão do Conhecimento e Informação Estratégica	Coordenador Geral de Articulação Institucional/Assessoria de Gestão Estratégica/Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
8	Sistemas Legados e Licenças de Software	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/SLTI

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

Os Comitês apresentam na página em que estão inseridas algumas informações, tais como apresentação, lista de participantes (em documento a parte, em pdf), diretrizes e atas de reuniões. Não há uma padronização nas informações dos Comitês, o que permite que alguns apresentem elementos com maior número de dados que outros, conforme se percebe no resumo de cada Comitê a seguir.

1. Comitê Técnico de Inclusão Digital

Instituído no âmbito da Presidência da República, o Portal informa que “tem competência para estabelecer as diretrizes gerais de gestão e aplicação dos recursos financeiros destinados ao Programa de Inclusão Digital, assim como acompanhar e monitorar a implementação e desempenho dos projetos do programa” (BRASIL, 2013).

Sua comunidade relacionada é o ONID - Observatório Nacional de Inclusão Digital, que o Portal Gov.br diz ser uma base de diálogo, relacionamento, mobilização e participação de todos os envolvidos com projetos de inclusão digital. No entanto, quando se procura acessar pelos links disponíveis, a página da ONID não existe mais (<<http://www.onid.org.br/>>).

As Diretrizes do Comitê são:

- Inclusão digital como direito de cidadania.
- Pluralidade de modelos sob mesmas diretrizes.
- Segmentação de públicos.
- Infraestrutura.
- Comprometimento com o desenvolvimento local.
- Integração.
- Avaliação.
- Utilização de *software* livre (BRASIL, 2013).

2. Comitê Gestão de Sítios e Serviços On-line

As finalidades desse Comitê forma destacadas por nós, em itálico, pela importância que esse órgão exerce possui canal de comunicação entre Estado-sociedade são: *a) promover a universalização do acesso aos serviços públicos; b) estruturar os sítios e serviços on-line de acordo com o perfil do público-alvo e os portais governamentais de forma a responder às demandas dos cidadãos; c) fazer uso da Internet como um canal de comunicação entre governo e sociedade, permitindo a participação popular e a interatividade com os cidadãos.*

Os documentos das atas de reuniões do Comitê que foram disponibilizadas no site Gov.br datam do ano de 2007 e não há atualização para as demais atividades.

As Diretrizes desse Comitê estão divididas em: *garantia do foco no cidadão, integração, garantia de qualidade e confiabilidade do conteúdo, segurança e gestão dos sítios e serviços on-line.*

Diretrizes para garantia do *foco no cidadão* (BRASIL, 2013, s/p.)

A Internet deve ser tratada como **canal de comunicação entre governo e sociedade**, permitindo a **participação popular e a interatividade com os cidadãos**. Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem ser estruturados de acordo com os assuntos de interesse e perfil do público-alvo.

Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem priorizar a prestação de serviços para as classes C, D, E.

Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem utilizar **tecnologias inclusivas e não excludentes** e oferecer garantia de acesso universal, abrangendo portadores de necessidades especiais, cidadãos de baixa escolaridade e usuários de diversas plataformas.

Os serviços *on-line* devem ser oferecidos com base nos “eventos da vida” do cidadão [g.n].

Diretrizes para integração (BRASIL, 2013, s/p.)

Os sítios de serviços *on-line* serão estruturados obedecendo a padrões mínimos e normas técnicas de usabilidade, estrutura e aspectos visuais, considerando as especificidades dos órgãos.

Os recursos de busca disponíveis devem incorporar facilidades de busca integrada no conjunto de sítios e serviços *on-line* do Governo Federal.

Os sítios do Governo Federal devem permitir o **acesso à prestação de serviços básicos de interesse do cidadão**, de acordo com o público-alvo do sítio, independentemente do órgão a que estejam vinculados, através de componentes comuns e *links* para serviços *on-line*.

Deverá ser promovido o compartilhamento de recursos (informações, tecnologia e pessoas) entre os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal, em busca de otimização de recursos.

Os serviços *on-line* deverão integrar-se a meios de comunicação mais populares (telefone, carta etc) [g.n].

Diretrizes para garantia de qualidade e confiabilidade do conteúdo (BRASIL, 2013, s/p.)

Os serviços de resposta e interatividade com os usuários dos sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem atender a padrões mínimos em termos de prazo e conteúdos de respostas a contatos de cidadãos-usuários.

Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem utilizar linguagem clara e adequada ao seu público-alvo e ao ambiente da internet.

A informação pública deve ser tornada disponível de maneira largamente acessível e compreensível.

Os sítios e serviços *on-line* devem ser estruturados de forma a promover a transparência das ações governamentais.

Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem oferecer identificação clara do responsável pelos serviços e/ou informações.

Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem contar com políticas de atualização sistemática e permanente das informações oferecidas [g.n].

Diretriz para segurança (BRASIL, 2013, s/p.)

Os sítios e serviços *on-line* do Governo Federal devem contar com políticas de segurança que garantam a **privacidade dos cidadãos**, a preservação de dados e o sigilo determinado por normas legais ou necessidades estratégicas [g.n].

Diretriz para gestão dos sítios e serviços *on-line* (BRASIL, 2013, s/p.)

Ações de comunicação e serviços *on-line* baseadas em internet devem ser tratadas pela alta direção, com gestão e execução conduzidas por equipes com **habilidades técnicas e de comunicação** [g.n].

Percebe-se que esse Comitê tem um importante papel na integração na relação do cidadão com o Estado no uso da Internet; no entanto, não apresenta um *link* ou documento que informe e avalie o que foi feito ao longo dos anos nessa direção.

3. Comitê de Implementação do Software Livre

Segundo o Portal, o objetivo do Comitê de Implementação do Software Livre é promover a capacitação dos técnicos e gestores de TI em *software* livre, permitindo participação aberta e parceria com instituições que difundam conhecimento e ações de compartilhamento de informações.

Para concretizar esse objetivo, foram implantadas quarenta e duas (42) comunidades sobre *softwares*, descritas a seguir no Quadro 6:

Quadro 6: Comunidades relacionadas ao Comitê Implementação do Software Livre

Comunidade	Descrição	Última atualização	Tipo de ação
PloneGov-Br	Canal de colaboração entre instituições que fazem utilização, desenvolvem e incentivam a tecnologia de Software Livre Python/Zope/Plone. Endereço eletrônico: http://www.softwarelivre.gov.br/plone .	2013	Informa e colabora
4CMBR	É um canal direto com os municípios brasileiros, para tratar de colaboração e compartilhamento de <i>softwares</i> . O acesso é por meio de cadastro prévio. Tem 550 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/4cmbr/register/user-new-4cmbr	2013	Informa
Demoiselle Framework	Compartilha plataforma de desenvolvimento em Java tentando padronizar todas as contratações de desenvolvimento de programas do Governo Federal. Endereço eletrônico: http://www.frameworkdemoiselle.gov.br/projetos/framework	2013	Informa e colabora
CACIC	O Configurator Automático e Coletor de Informações Computacionais é integrante do Portal do Software Público	2013	Informa e compartilha

	Brasileiro e fornece diagnóstico do parque computacional. Tem 39.263 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=3585		
OpenACS	Integrante do Portal do Software Público Brasileiro, o Sistema de Arquitetura de Comunidades Aberto é um <i>framework</i> de desenvolvimento <i>Web</i> para construir aplicações que suportam comunidades virtuais. Tem 2.367 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=4449	2013	Informa, compartilha e colabora
Ginga	Comunidade pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que trabalha com o Ginga, <i>software</i> intermediário (<i>middleware</i>) que permite o desenvolvimento de aplicações interativas para a TV Digital. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=1101545	2013	Informa, compartilha e colabora
e-Proinfo	A comunidade pertence ao Portal do Software Público Brasileiro e é um Ambiente Colaborativo de Aprendizagem – sobre o <i>software</i> e-ProInfo do Ministério da Educação – MEC. Tem 8.708 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=31042	2013	Informa, compartilha
Curupira	Participante do Portal do Software Público Brasileiro que desenvolve solução corporativa em Software Livre, desenvolvida pela equipe da CAIXA, utilizando código aberto e executado sob o sistema operacional Linux. Tem 9.045 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=3632535	2013	Informa, colabora e compartilha
LightBase	Pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que desenvolve o <i>software</i> LightBase, um banco de dados textual multimídia. Tem 6.818 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=3673574	2013	Informa
GSAN	Comunidade pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que trabalha o sistema integrado de gestão de serviços de saneamento. Tem 3.827 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=1593449	2013	Informa, colabora e compartilha
Xemelê	Comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha soluções para fomento da comunicação interativa e dos processos colaborativos de ferramentas para gerenciamento de <i>sites</i> , blogs, chats, <i>wikis</i> , e também de ambientes para integração de serviços de <i>e-mail</i> , agenda, workflow, etc. Tem 6.089 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=4215419	2013	Informa e compartilha
WebIntegrator-Produtividade Java WEB	<i>Webintegrator</i> é uma comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro que verifica a alta produtividade para o desenvolvimento de aplicações <i>Web</i> em plataforma Java, que cria facilidades de uso e acelera o aprendizado técnico dos desenvolvedores. Tem 8.854 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=5986695	2013	Informa e compartilha
i-Educar	Comunidade participante do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o <i>software</i> de gestão escolar i-Educar. Tem 18.539 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=6552490	2013	Informa
SPED	Pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o Sistema de Protocolo Eletrônico de Documentos que serve para integrar o controle na troca de documentos internos e externos das Organizações Militares do Exército. Tem 18.641 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=7283318	2013	Informa e compartilha
ASES	Comunidade pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que compartilha a ferramenta ASES, a qual permite avaliar, simular e corrigir a acessibilidade de páginas, sítios e portais, sendo de grande valia para os desenvolvedores e publicadores de conteúdo. Tem 3.225 membros. Endereço eletrônico:	2013	Informa e compartilha

		http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=8265263		
OASIS		Comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro, que compartilha a ferramenta OASIS, a qual permite o acompanhamento das ações da área de TI no que diz respeito ao seu ciclo de vida (As informações divulgadas no Gov.br são de outra comunidade). Tem 10.469 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=8566986	2013	Informa e compartilha
Prefeitura Livre		Participante do Portal do Software Público Brasileiro que apresenta um <i>software</i> de solução de gestão municipal completamente livre e com suporte comercial de uma rede de empresas especializadas por meio do Multifinalitário (CTM) e ao Geoprocessamento Corporativo. Tem 10.091 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=9066433	2013	Informa e compartilha
Banco de Talentos		Pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que trabalha o <i>software</i> Banco de Talentos para mapear os talentos da Câmara dos Deputados e identificar o potencial humano da Instituição. Tem 5.678 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=10157501	2013	Informa, colabora e compartilha
Linux		Comunidade Educacional participante do Portal do Software Público Brasileiro solução de <i>software</i> que colabora para o atendimento dos propósitos do ProInfo. Tem 6.882 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=11809207	2013	Informa e compartilha
Sistema de Atendimento		Comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o sistema de <i>software</i> e hardware FILA, o qual gerencia um ambiente de atendimento ao público. Tem 8.370 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=11809545	2013	Informa e compartilha
PW3270		Integrante do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o pw3270, o qual é um emulador de terminal 3270 totalmente livre, com recursos avançados e uma interface amigável. Tem 5.305 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=12815452	2013	Informa e compartilha
e-cidade		Pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro destina-se a informatizar a gestão dos Municípios Brasileiros de forma integrada. Tem 13.137 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=15315976	2013	Informa e compartilha
SGA LIVRE		Integrante do Portal do Software Público Brasileiro compartilha o Sistema de Gerenciamento do Atendimento que gerencia filas e fluxo de atendimento em quaisquer tipos de empresas ou organizações que prestam serviço de atendimento presencial a pessoas. Tem 11.399 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=15719494	2013	Informa e compartilha
REDECA		Comunidade pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o <i>software</i> voltado para o auxílio na formação de redes sociais de proteção à criança e ao adolescente. Tem 1.496 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=18016032	2013	Informa e compartilha
Geplanes		Comunidade do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o <i>software</i> elaborado para atuar na gestão estratégica de empresas públicas ou privadas. É utilizado na fase de elaboração do plano estratégico e na execução das ações. Tem 10.052 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=20483099	2013	Informa, colabora e compartilha
Cidades Digitais		Com 87 membros, a comunidade, integrante do Portal Software Livre Brasil visa compartilhar experiências sobre uso de tecnologias digitais e outras tecnologias. Para entrar na comunidade é necessário cadastro prévio. Possui 649 postagens que são apenas	2012	Informa, colabora e compartilha

	notícias. Não há discussões. Endereço eletrônico: http://softwarelivre.org/profile/cidades-digitais		
Minuano	Comunidade participante do Portal do Software Público Brasileiro para o compartilhamento do <i>software</i> Solução de Transmissão de Áudio e Vídeo, sistema de captura, processamento, compactação e distribuição do sinal digital para a intranet ou Internet nas comunicações organizacionais e aplicação para Setor Público, Privado e Governo. Tem 5.436 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=11808514 (link errado informado na página do Gov.br)	2012	Informa e compartilha
MDArte	Comunidade participante do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o modelo MDA, tendo como propósito a criação de um novo referencial de <i>software</i> público, com o uso de tecnologias modernas, redução do custo total dos serviços de tecnologia da informação e da dependência de soluções proprietárias (As informações divulgadas no Gov.br são da comunidade OÁSIS). Tem 2.232 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=9022831	2012	Informa e compartilha
Amadeus	Integrante do Portal do Software Público Brasileiro que dá suporte para o sistema de gestão de aprendizagem para Educação a Distância baseado no conceito de aulas a distância com presenciais. Tem 7.526 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=9677539	2012	Informa e compartilha
SGD	Comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro que orienta o uso do Sistema de Gestão de Demandas, o qual foi desenvolvido para atender as necessidades da TI. Tem 17.731 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=51261	2011	Informa
i3GEO	Integrante do Portal do Software Público Brasileiro que trabalha o <i>software</i> baseado em um conjunto de outros <i>softwares</i> livres, principalmente o Mapserver. O foco principal é a disponibilização de dados geográficos e um conjunto de ferramentas de navegação. Tem 12.376 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=1444332	2011	Informa
Apoena	Comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro que compartilha o Software Livre Apoena que elabora Clippings de notícias processando informações de mais de 300 fontes informativas. Tem 3.966 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=10374226	2011	Informa e compartilha
Pandorga	Participante do Portal do Software Público Brasileiro que cuida da distribuição educacional Pandorga GNU/Linux, a qual é uma ferramenta com 120 atividades pedagógicas eficazes no auxílio do ensino infantil e fundamental especialmente em escolas públicas. Tem 5.701 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=12702936	2011	Informa e compartilha
Sigati	Pertencente ao Portal do Software Público Brasileiro que trata da ferramenta gráfica Sigati, a qual consolida em uma única interface a administração de serviços de diretório distribuído baseados no OpenLDAP. Tem 3.216 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=93658	2010	Informa
Cocar	A comunidade trabalha o Controlador Centralizado do Ambiente de Rede. Integrante do Portal do Software Público Brasileiro, tem o objetivo de disponibilizar uma ferramenta para monitoração do tráfego nos circuitos da rede de acesso e fornecer alarmes informativos de queda de performance. Tem 12.927 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/dotlm/clubs/cocar/one-community?page_num=0	2010	Informa
KyaPanel	É comunidade do Sistema de gestão para servidores de <i>e-mail</i> que utilizam Postfix, LDAP e Courier integrante do Portal do Software Público Brasileiro. Tem 3.216 membros. Endereço eletrônico:	2010	Informa

	http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=601158		
InVesalius	Comunidade que atua com o <i>software</i> InVesalius para área de saúde que visa auxiliar o diagnóstico e o planejamento cirúrgico. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=626732	2010	Informa
CMS	Comunidade integrante do Portal do Software Público Brasileiro que distribui o <i>software</i> Controle de Marcas e Sinais, o qual auxilia o registro e consulta por marcas e sinais utilizados por produtores rurais. Tem 1.216 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=11791260	2010	Informa
Koruja	Participante do Portal do Software Público Brasileiro que usa mecanismo de automação de coleta de configuração dos recursos tecnológicos do ambiente de TI e integrado às funcionalidades de um ambiente de colaboração <i>Wiki</i> . Tem 8.845 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=18068594	2010	Informa e compartilha
Sisau-Saci- Contra	Comunidade que pertence ao Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA, integrante do Portal do Software Público Brasileiro, cria <i>software</i> de atendimento aos usuários, sistema de gerenciamento de Portais e de controle de acesso. Tem 6.353 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=5482	2009	Informa
SAGUI	Comunidade participante do Portal do Software Público Brasileiro que gerencia todas as estações GNU/Linux. Com ele é possível executar scripts de correção, customização ou coleta de informações de forma centralizada. Tem 2.896 membros. Endereço eletrônico: http://www.softwarepublico.gov.br/ver-comunidade?community_id=3695494	2008	Informa
GTMigraSL	Grupo de Trabalho de Migração para SL do Governo Federal. Necessita cadastro específico na comunidade. A informação do grupo indica o funcionário Corinto Meffe como responsável (o qual mandou <i>e-mail</i> para esta pesquisa informando que não é mais funcionário do governo) Endereço eletrônico: http://listas.cidades.gov.br/cgi-bin/mailman/listinfo/gtmigrasl	Não acessa	Não acessa

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

Cabe observar que as comunidades pertencentes ao Portal do Software Público Brasileiro podem utilizar as ferramentas de *Web 2.0* para compartilhamento (fórum) e colaboração (*wiki*), porém nem todas os utilizam, passando, assim, as características básicas de informação. Essas comunidades são exclusivamente para pessoas que trabalham com *software* livre e para tratar de tal assunto em quaisquer das ferramentas utilizadas. Essas pessoas também são cidadãos, mas com a característica de especialistas em tecnologia (TI) e participam com o objetivo técnico na área de *softwares* livres.

Também observou-se sua utilização por funcionários do Governo: algumas estão sendo trabalhadas frequentemente ou com pouca regularidade (25 delas apresentaram alguma movimentação ao longo do ano de 2013) e outras foram abandonadas ao longo dos anos. Tais comunidades não estão na linha abordada neste estudo que envolve a participação cidadã e Estado, mas compõem um fato importante que demonstra, pelo número de membros dos grupos das comunidades aqui apresentadas, que o Estado tem interesse na relação com esse cidadão especialista em TI.

As Diretrizes desse Comitê são:

- Priorizar soluções, programas e serviços baseados em *software* livre.
 - Conter o crescimento do legado baseado em tecnologia proprietária.
 - Realizar a migração gradativa dos sistemas proprietários.
 - Priorizar a aquisição de hardware compatível às plataformas livre.
 - Garantir a livre distribuição dos sistemas em *software* livre de forma colaborativa e voluntária.
 - Fortalecer e compartilhar as ações existentes de *software* livre dentro e fora do governo.
 - Incentivar o mercado nacional a adotar novos modelos de negócios em tecnologia da informação e comunicação baseados em *software* livre.
 - Promover as condições para a mudança da cultura organizacional para adoção do *software* livre.
 - Promover capacitação/formação de servidores públicos para utilização de *software* livre.
 - Formular uma política nacional para o *software* livre.
 - Priorizar a plataforma *Web* no desenvolvimento de sistemas e interfaces de usuários.
 - Adotar padrões abertos no desenvolvimento de tecnologia da informação e comunicação e o desenvolvimento multiplataforma de serviços e aplicativos.
 - Popularizar o uso do *software* livre.
 - **Ampliar a malha de serviços prestados ao cidadão através de *software* livre.**
 - **Garantir ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos sem obrigá-lo a usar plataformas específicas.**
 - Utilizar o *software* livre como base dos programas de inclusão digital.
 - Garantir a auditabilidade plena e a segurança dos sistemas, respeitando-se a legislação de sigilo e segurança.
 - Estabelecer padrões de interoperabilidade com os sistemas legados baseados em normas abertas
- (BRASIL, 2013) (grifo nosso)(grifo nosso)

4. Comitê Integração de Sistemas

O objetivo principal do Comitê Integração de Sistemas é promover a interação entre os principais sistemas de gestão administrativa e de cadastros sociais nos órgãos da Administração Pública. Pretende-se, com isso, padronizar os sistemas para eliminar as divergências existentes, a fim de que haja um fluxo contínuo e ágil de informações e serviços de qualidade proporcionados ao cidadão. Nos documentos dispostos, há apenas a disponibilização de uma ata de reunião do Comitê, datada do ano de 2006.

São Diretrizes desse Comitê:

- Estabelecer as bases (políticas, normas, métodos e padrões) da integração de sistemas de informação do Governo Federal.
 - Definir padrões de interoperabilidade.
 - Criar um ambiente colaborativo para integração de sistemas.
 - Priorizar a definição da camada de apresentação *Web* para os dados/informações dos Sistemas Corporativos do governo baseados em arquitetura cliente/servidor.
- (BRASIL, 2013, s/p.)

5. Comitê Governo para Governo - G2G

O Comitê Governo para Governo - G2G trata da relação inter e intragovernos nas esferas Federal, Estadual e Municipal.

Segundo o Gov.br (2013), alguns de seus objetivos são priorizar: *ações voltadas para o social*, a troca de informações entre as diversas instituições públicas, a integração de dados e de serviços eletrônicos, a *transparência*, o acesso a dados e ao compartilhamento de recursos tecnológicos, de informações, humanos e financeiros.

Os documentos das atas de reuniões do Comitê que foram disponibilizadas no *site* Gov.br datam do ano de 2005.

As Diretrizes desse Comitê são:

- Priorizar as ações voltadas para os Sistemas de Informações Sociais, Segurança Pública e serviços do Ministério da Justiça.
 - Definir padrões de interoperabilidade e mecanismos de integração de dados e sistemas nos vários níveis de governo.
 - Facilitar o acesso de estados e municípios a serviços prestados, por via eletrônica, pelo Governo Federal.
 - Simplificar procedimentos na relação entre Administração Pública Federal e Governos estaduais e municipais.
 - Aumentar a transparência na relação entre as esferas de governo.
 - **Articular e estimular ações de Governo Eletrônico integradas verticalmente e destinadas à prestação de serviços aos cidadãos.**
 - Promover Integração horizontal de bases de dados federais voltadas ao nível estadual e municipal para possibilitar integração vertical.
 - Evitar duplicidade de esforços.
 - Promover o compartilhamento de recursos tecnológicos, de informações, humanos e financeiros.
 - **Definir estratégias para auxiliar estados e municípios na prestação de serviços aos cidadãos.**
 - Dar maior visibilidade às ações em execução (grifo nosso)
- (BRASIL, 2013, s/p.)

6. Comitê Infraestrutura de Redes

Na página do Comitê Infraestrutura de Redes, são apresentadas as Diretrizes que o norteiam:

- Definir uma política de redes para o governo.
 - Promover a otimização dos recursos de rede.
 - Gerar conhecimento permanentemente atualizado da situação atual e necessidades de infra-estrutura de rede.
 - Garantir a efetividade do trabalho do comitê.
- (BRASIL, 2013, s/p.)

7. Comitê Gestão do Conhecimento e Informação Estratégica

A informação do Comitê Gestão do Conhecimento e Informação Estratégica se restringe a apresentar sua comunidade e diretrizes.

Apesar de a informação na página indicar “comunidades virtuais relacionadas”, existe apenas uma, a CT-GCIE, a qual é formada pelos membros do Comitê Técnico de Gestão do Conhecimento e Informação Estratégica (CT-GCIE) do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE).

As Diretrizes do Comitê são:

- Promover a gestão do conhecimento na Administração Pública Federal.
 - Promover o uso dos princípios, conceitos e metodologias em gestão do conhecimento junto ao Comitê Executivo do Governo Eletrônico.
 - Identificar e acompanhar as melhores práticas em gestão do conhecimento, no âmbito da Administração Pública Federal, para divulgar a cultura de gestão do conhecimento no governo eletrônico.
 - Elaborar e implementar uma Política de Gestão do Conhecimento no Governo Eletrônico.
 - Identificar, disseminar e distribuir as aplicações e ferramentas de Gestão do Conhecimento ao Comitê Executivo do Governo Eletrônico.
- (BRASIL, 2013, s/p.)

8. Comitê Sistemas Legados e Licenças de Software

Sob a coordenação da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação SLTI/MP, o Comitê Sistemas Legados e Licenças de Software tem como Diretrizes:

- Os sistemas legados deverão possuir características de interoperabilidade, multiplataforma e aberto.
 - Os sistemas legados deverão ampliar suas funcionalidades de serviços baseados nas demandas dos cidadãos usuários.
 - A gestão de licenças de *software* em utilização pelos órgãos da Administração Pública Federal deve ser regida por padrões, normas e estruturas referenciais de custos que permitam ampliar a capacidade de negociação do Governo Federal, negociação conjunta pelos órgãos e redução de custos das licenças.
- (BRASIL, 2013, s/p.)

h) Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI

Segundo o *site* Gov.br (BRASIL, 2013, s/p.) a “*ampliação da transparência e do controle social sobre as ações do Governo Federal é um dos objetivos principais da SLTI*”. O enfoque da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI é a melhoria da prestação de serviços por meios eletrônicos, bem como a regulamentação das compras e contratações públicas relacionadas ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

O Decreto N° 7.675/2012, da Casa Civil/Presidência da República é a norma reguladora das competências desta Secretaria, que, no geral, são traduzidas em propor políticas, planejar, coordenar, supervisionar e orientar normativamente as atividades das seguintes áreas:

- de administração dos recursos de informação e informática, que compreendem a infraestrutura tecnológica de suporte ao ciclo da informação;
 - de serviços gerais, que compreendem as atividades de administração de material, transporte, comunicações administrativas e de documentação;
 - de gestão de convênios e contratos de repasse;
 - de governo eletrônico, relacionadas à disponibilização de serviços eletrônicos e de boas práticas;
 - de gestão de recursos de tecnologia da informação do Ministério, no âmbito do SISP; e
 - de gestão de recursos de tecnologia da informação do Sistema de Informações de Serviços Gerais- SISG; do Sistema de Gestão de Convênios e Contratos de Repasse-SICONV; e do Programa Governo Eletrônico-e-GOV;
 - presidir a Comissão de Coordenação do SISP; e
 - atuar como secretaria-executiva da Comissão Gestora do SICONV.
- (BRASIL, 2013, s/p.)

A SLTI está estruturada do seguinte modo: Gabinete, Departamento de Governo Eletrônico, Departamento de Serviços de Rede, Departamento de Sistemas de Informação, Departamento de Logística e Serviços Gerais e Departamento de Suporte à Gestão do Sistema de Transferências Voluntárias da União

As competências dos órgãos da SLTI podem ser identificadas no Quadro 7 a seguir:

Quadro 7: Competências dos órgãos da SLTI

ÓRGÃO	COMPETÊNCIA
Gabinete	assistir ao Secretário em sua representação social e política; auxiliar o Secretário no planejamento e acompanhamento das ações da Secretaria; prestar apoio técnico e administrativo à Secretaria; e coordenar projetos na área de inclusão digital
Departamento de Governo Eletrônico	coordenar, disciplinar e articular a implantação de ações integradas de governo eletrônico na administração pública federal; promover atividades relacionadas à integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos na administração pública federal; estimular a digitalização de serviços públicos eletrônicos e a ampliação do nível de sofisticação tecnológica dos serviços disponibilizados; definir e publicar padrões e melhores práticas de uso da internet, inclusive de redes sociais, para melhoria da gestão e disponibilização de conteúdos públicos digitais; e sistematizar e disseminar informações relacionadas às ações de governo eletrônico da administração pública federal
Departamento de Serviços de Rede	coordenar atividades pertinentes ao SISP no que se refere a redes de comunicação governamentais, contratações, recursos humanos, capacitação e segurança da informação; e promover a infraestrutura tecnológica da rede de comunicação do Governo Federal, necessária à: integração e operação dos sistemas estruturadores das atividades administrativas do Governo Federal; comunicação eletrônica oficial entre os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional; disseminação de informações públicas; e viabilização do acesso, fácil e em tempo real, a informações existentes em entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais
Departamento de Sistemas de Informação	promover iniciativas com vistas à uniformização, à interoperabilidade e à integração dos procedimentos e das informações relativos aos sistemas estruturantes da administração pública federal, em articulação com os órgãos centrais dos respectivos sistemas; promover o desenvolvimento e a implantação, na administração federal, de soluções em TI que possibilitem o incremento da produtividade e subsidiem a tomada de decisões e o planejamento de políticas públicas; coordenar atividades pertinentes ao SISP no que se refere a governança da interoperabilidade, inovações e modelos tecnológicos, padronização tecnológica e padrões abertos; promover a racionalização do uso de recursos de informação e informática e disseminar informações e melhores práticas no âmbito do SISP; e coordenar as atividades pertinentes ao <i>software</i> público, no que se refere às atividades previstas para a coordenação geral da Comissão de Coordenação do Software Público Brasileiro
Departamento de Logística e Serviços Gerais	formular e promover a implementação de políticas e diretrizes relativas às atividades de administração de materiais, de obras e serviços, de transportes, de comunicações administrativas e de licitações e contratos, adotadas na administração pública federal direta, autárquica e fundacional; gerenciar e operacionalizar o funcionamento sistêmico das atividades do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais-SIASG, do Portal de Compras do Governo Federal-Comprasnet e do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens-SCDP, por intermédio da sua implantação, acompanhamento, regulamentação e avaliação; promover a análise de informações estratégicas e a gestão do conhecimento e da informação no âmbito das atividades de competência do Departamento; identificar, estruturar e disseminar boas práticas de gestão e informações relativas às atividades de competência do Departamento, incluindo o apoio aos órgãos de controle; e auxiliar em atividades pertinentes ao SISP, no que se refere a licitações e contratos.
Departamento de Suporte à Gestão do Sistema de Transferências Voluntárias da União	gerenciar e operacionalizar o funcionamento sistêmico das atividades do SICONV, por intermédio da sua implantação, acompanhamento, regulamentação e avaliação; coordenar a implementação de ações de organização e modernização administrativa para o aperfeiçoamento dos processos de transferência voluntária do Poder Executivo federal; exercer a função de Secretaria-Executiva da Comissão Gestora do SICONV, na forma da regulamentação específica; promover a análise de informações estratégicas no âmbito das transferências voluntárias da União, incumbindo-lhe pesquisar e sistematizar informações e dados estatísticos, bem como apoiar os órgãos de controle na identificação, estruturação e disseminação de boas práticas de disponibilização de informações de domínio público; planejar, supervisionar e implementar, no âmbito do Ministério, ações de gestão da informação e do conhecimento, de apoio à tomada de decisão e de aprendizagem organizacional no que diz respeito às transferências voluntárias da União; articular atividades pertinentes ao SISP no que se refere à gestão da informação; e formular e implementar políticas e diretrizes relativas à gestão estratégica da informação no âmbito das transferências voluntárias da União.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013, s/p.)

Observa-se que a SLTI não tem um Departamento específico para tratar das comunicações do Governo Federal com o cidadão.

i) Rede de sítios Gov.br

O Gov.br (BRASIL, 2013) divulga que há dezessete *sites*/páginas/portais os quais possuem informações específicas sobre diversos assuntos relativos ao Programa de Governo

Eletrônico Brasileiro. Eles foram divididos pelo Gov.br (BRASIL, 2013), conforme sua aplicabilidade. O Quadro 8 indica essa classificação e quais são os *sites* envolvidos nesse processo.

Quadro 8: Rede de Portais/*sites*/páginas relacionadas ao Gov.br

Classificação	Portal/Site/Página
Portal oficial	1. Gov.br.
Portal de dados abertos	2. Dados.Gov.br.
Instituto de Tecnologia da Informação	3. ITI.
Inclusão Digital	4. Portal Inclusão Digital; 5. Telecentros.br; 6. Computadores para Inclusão; 7. Computador para Todos.
Compras públicas, Licitações e Convênios	8. Comprasnet; 9. Portal dos Convênios; 10. Contratações públicas Sustentáveis.
G2G - Governo para Governo	11. Portal do Software Público; 12. 4CMBR - Comunidade, Conhecimento, Colaboração e Compartilhamento dos Municípios Brasileiros; 13. I3Gov – Integração e Inteligência em Informações de Governo.
Software Livre	14. Portal Software Livre; 15. 5CQualiBr – Confiança para Cooperação, Comunidades, Conhecimento, Compartilhamento.
Portais de informação restrita	16. Portal SISP; 17. Ambiente CATIR – Comunidades de Aprendizagem, Trabalho e Inovação em Rede.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

Cada um deles tem sua descrição indicada conforme Quadro 9 e 10, a seguir:

Quadro 9: Portais de divulgação do Governo eletrônico brasileiro

N	Portais	Descrição	Endereço eletrônico
1	Gov.br	O governoeletronico.gov.br é o portal oficial do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro .	governoeletronico.gov.br
2	Inclusão digital	O Portal Inclusão Digital reúne notícias e informações sobre diversos programas voltados à facilitação do acesso a computadores e internet por toda a sociedade . Atualmente está fora do ar.	www.inclusaodigital.gov.br (<i>link</i> quebrado)
3	Convênios	O Portal dos Convênios viabiliza o gerenciamento <i>on-line</i> de todos os convênios cadastrados SICONV.	www.convenios.gov.br
4	Software público	O Portal do <i>Software</i> Público Brasileiro proporciona um modelo de licenciamento, gestão e normas de disponibilização das soluções desenvolvidas pela Administração Pública e pela rede de parceiros da sociedade.	www.softwarepublico.gov.br
5	Contratações Públicas Sustentáveis	É destinado aos servidores públicos que atuam na área de compras e empresas fornecedoras de bens e serviços aos órgãos governamentais.	http://cpsustentaveis.planejamento.gov.br
6	Software Livre	Comunidade do Governo Federal para criar mecanismos de colaboração e compartilhamento de informação e de conhecimento, com a finalidade de umentar a interação entre os técnicos do governo e a sociedade .	www.softwarelivre.gov.br
7	SISP	O Portal SISP reúne a comunidade do Governo Federal acerca do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP.	http://sisp.gov.br

*destaques em negrito para assuntos que envolvem o cidadão.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

Quadro 10: *Sites e páginas de divulgação do Governo eletrônico brasileiro*

N	Sites/páginas	Descrição	Endereço eletrônico
1	Dados.gov.br	Sistema de informação que agrega e apresenta dados criados ou mantidos pela administração pública. O ambiente promove a interação entre cidadãos e governo para pensar a melhor utilização dos dados abertos.	dados.gov.br
2	Iti	O Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), mantém a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, sendo a primeira autoridade da cadeia de certificação – AC Raiz.	http://www.iti.gov.br
3	Telecentros.br	O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades Telecentros.br apoia a implementação de novos telecentros e fortalecer unidades de inclusão digital já existentes no país.	www.inclusaodigital.gov.br/telecentros (link quebrado)
4	Computadores para inclusão	Recondiciona equipamentos de informática usados e os distribui para iniciativas de inclusão no Brasil.	www.computadoresparainclusao.gov.br
5	Computador para todos	O projeto foi descontinuado, mas ainda permanece as informações no Portal Gov.Br, como se estivesse em vigor.	www.computadorparatodos.gov.br (link quebrado)
6	Comprasnet	No Comprasnet podem ser encontradas orientações e regras para a aquisição de bens e serviços, além da legislação de licitação e contratação pelo Governo Federal.	www.comprasnet.gov.br
7	4CMBR	É a comunidade do Portal do Software Público Brasileiro que estimula o uso de <i>softwares</i> livres nos municípios. Já citada no grupo de comunidades do Comitê Implementação do Software Livre.	www.softwarepublico.gov.br/4cmbr
8	I3GOV – integração e inteligência em informações de governo	Serve para a implementação de uma arquitetura referencial de interoperabilidade de sistemas para integração de sistemas informatizados de Governo. Dados do projeto encontrados por esta pesquisadora pelo buscador: https://i3gov.planejamento.gov.br/ .	http://189.9.137.112/ (link quebrado)
9	5CQUALIBR – confiança para cooperação, comunidades, conhecimento, compartilhamento	Comunidade do Portal do Software Livre Brasileiro que permite o debate sobre a qualidade do <i>software</i> livre brasileiro e o conhecimento de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil.	http://www.softwarepublico.gov.br/5cqualibr
10	Ambiente CATIR – comunidades de aprendizagem, trabalho e inovação em rede	Oferece às organizações públicas um ambiente virtual para utilização e criação de comunidades virtuais.	http://www.catir.gov.br/

*destaques em negrito para assuntos que envolvem o cidadão.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

j) Identidade visual do Gov.br

A identidade visual do Gov.br (Figura 10) é disponibilizada pelo Governo no manual de identidade visual, o qual contém as informações sobre o modo de utilização, proporções, reduções mínimas, cores, tipografia, assinatura conjunta horizontal e vertical dos logotipos Gov.br.

Nesse documento, podem ser visualizadas: a estrutura dos logotipos, a inserção de textos complementares ao logotipo, as cores institucionais e todas as possibilidades de uso do logotipo do governo eletrônico.



Figura 10: Logotipo do governo eletrônico brasileiro

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

k) Comitê Gestor da Internet - CGI

O Comitê Gestor da Internet foi criado em 1995, para coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços da Internet no Brasil, com uma composição feita por pessoas do governo, do setor empresarial, do terceiro setor e da comunidade acadêmica. O CGI.BR encontra-se hospedado no endereço < <http://www.cgi.br/> > e é “um modelo de governança na Internet pioneiro, no que diz respeito à efetivação da participação da sociedade, nas decisões envolvendo a implantação, administração e uso da rede” (BRASIL, 2013, s/p.).

Desde julho de 2004, o CGI.BR elege seus representantes da sociedade, civil a fim de que participem das deliberações e debates sobre as prioridades para a Internet, em conjunto com o governo.

O Comitê Gestor da Internet é composto por 21 membros, sendo:

- a) *nove* representantes do Governo Federal (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação; do Ministério das Comunicações; da Casa Civil da Presidência da República; Ministério da Defesa; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Agência Nacional de Telecomunicações; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico; e, Conselho Nacional dos Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Informação - CONSECTI.
- b) *quatro* representantes do setor empresarial (provedores de acesso e conteúdo; provedores de infraestrutura de telecomunicações; indústria de bens de informática, telecomunicações e *software*; segmento das empresas usuárias da Internet.
- c) *quatro* representantes do terceiro setor.
- d) *três* representantes da comunidade científica e tecnológica.
- e) *um* representante de notório saber em assuntos de Internet

As atribuições do CGI.BR que se destacam são: a proposição de normas e procedimentos relativos à regulamentação das atividades na internet; a recomendação de padrões e procedimentos técnicos operacionais para a internet no Brasil; o estabelecimento de diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da internet no Brasil; a promoção de estudos e padrões técnicos para a segurança das redes e serviços no país; a coordenação da atribuição de endereços internet (IPs) e do registro de nomes de domínios usando <.br>; e, a coleta, organização e disseminação de informações sobre os serviços internet, incluindo indicadores e estatísticas.

Atualmente constam descritos como membros do CGI.BR as pessoas relacionadas no Quadro 11.

Quadro 11: Composição do CGI.BR em 2013

Vinculação	Representantes
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação	VIRGÍLIO AUGUSTO FERNANDES ALMEIDA (coordenador), titular; RAFAEL HENRIQUE RODRIGUES MOREIRA, suplente;
Casa Civil da Presidência da República	RENATO DA SILVEIRA MARTINI, titular; ANTÔNIO SÉRGIO BORBA CANGIANO, suplente;
Ministério das Comunicações	MAXIMILIANO SALVADORI MARTINHÃO, titular; MIRIAM WIMMER, suplente;
Ministério da Defesa	ADRIANO SILVA MOTA, titular; SEBASTIÃO CLETO SPOTTO, suplente;
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	LUIZ ANTÔNIO DE SOUZA CORDEIRO, titular; SIDNEI YOKOYAMA, suplente;
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	NAZARÉ LOPES BRETAS, titular; JOÃO BATISTA FERRI DE OLIVEIRA, suplente;
Agência Nacional de Telecomunicações	MARCELO BECHARA DE SOUZA HOBAIKA, titular; RODRIGO ZERBONE LOUREIRO, suplente;
Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	ERNESTO COSTA DE PAULA, titular; GERALDO SORTE, suplente;
Conselho Nacional de Secretários para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Inovação	JADIR JOSÉ PELA, titular ODENILDO TEIXEIRA SENA, suplente
Representação de notório saber em assunto da Internet	DEMI GETSCHKO
Representação do setor empresarial	a) provedores de acesso e conteúdo da Internet: EDUARDO FUMES PARAJO, titular e RICARDO LOPES SANCHEZ, suplente. b) provedores de infra-estrutura de telecomunicações: EDUARDO LEVY CARDOSO MOREIRA, titular; e ALEXANDRE ANNENBERG NETTO, suplente. c) indústria de bens de informática, de bens de telecomunicações e de <i>software</i> : HENRIQUE FAULHABER, titular e NORBERTO DIAS, suplente. d) setor empresarial usuário: CÁSSIO JORDÃO MOTTA VECCHIATTI, titular e NIVALDO CLETO, suplente.
Representação do terceiro setor	SERGIO AMADEU DA SILVEIRA, titular; VERIDIANA ALIMONTI, titular; CARLOS ALBERTO AFONSO, titular; e PERCIVAL HENRIQUES DE SOUZA NETO, titular. JOSÉ RICARDO NEGRÃO, suplente; VITOR HUGO DAS DORES FREITAS, suplente; MARCUS AURÉLIO RIBEIRO MANHÃES, suplente; e FLÁVIA LEFÈVRE GUIMARÃES, suplente.
Representação da comunidade científica e tecnológica	JOSÉ LUIZ RIBEIRO FILHO, titular; FLÁVIO RECH WAGNER, titular; LISANDRO ZAMBENEDETTI GRANVILLE, titular; e OMAR KAMINSKI, suplente.
Secretaria executiva	HARTMUT RICHARD GLASER

Fonte: CGI.BR (2013).

O CGI.BR mantém grupos de trabalho e coordena diversos projetos para o desenvolvimento da Internet no Brasil. Os Grupos de Trabalho do Comitê Gestor, GTER, são: Engenharia de Redes; GTS - Segurança de Redes; e GTRH - Formação de Recursos Humanos.

Para concretizar suas atividades, o CGI.BR criou uma entidade civil, sem fins lucrativos, denominada Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br, a qual é formada pelos: *registro.br* – executa algumas das atribuições do Comitê, tais como as atividades de registro de nomes de domínio, a administração e a publicação do DNS para o domínio <.br>; *cert.br* – trata de incidentes de segurança e realiza atividades de apoio a administradores de redes e usuários de internet no país.; *cetic.br* – responsabiliza-se pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da internet no Brasil, divulgando informações periódicas sobre o crescimento da rede no país; *ceptro.br* – trata da execução de projetos aprovados pelo CGI.br e relacionados à Tecnologia de Redes e Operações na Internet; e, *w3c* – consórcio internacional, com a missão de conduzir a *web* ao seu potencial máximo, criando padrões e diretrizes que garantam a sua evolução permanente.

4.1.1.2 Projetos

No *site* Gov.br, encontra-se a seguinte afirmação:

O desenvolvimento de programas de Governo Eletrônico tem como princípio a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para **democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos** com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais. (grifo nosso) (BRASIL, 2013, s/p.)

De acordo com as diretrizes fundamentais (*junto ao cidadão*; melhoria da sua própria gestão interna; e, integração com parceiros e fornecedores), os projetos desenvolvidos pelo Governo Federal, nas mais diversas áreas, devem contribuir para o progresso da sociedade, instituindo *opções de acesso e inclusão digital de baixo custo*, assim como “um canal de relacionamento no qual o cidadão pode participar do processo de discussão e implementação das políticas públicas”.

Os projetos indicados pelo Portal do governo eletrônico são: Convênios; Compras eletrônicas; Dados abertos; e-Mag; e-PING; e- PWG; Gestão de domínios; Inclusão digital; Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços; Infovia; processamento de rede; Redes sociais – Governos Federal; e, Software livre (Figura 11).

Projetos
Convênios
Compras Eletrônicas
Dados Abertos
e-NAG - Modelo de Acessibilidade
e-PING - Arquitetura de Interoperabilidade
e-PWG - Padrões Web
Gestão de Domínios
Inclusão Digital
Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços
Infovia
Processamento em Rede
Redes Sociais - Governo Federal
Software Livre

Figura 11: Projetos do Governo Federal apresentados no *site* Gov. br
 Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

a) Convênios

O primeiro dos Projetos indicados pelo Portal é o Convênio, o qual está situado no endereço eletrônico <https://www.convenios.gov.br/portal/>, um acordo que disciplina a transferência de recursos financeiros de dotações consignadas nos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União.

São partícipes desse acordo, de um lado, órgão ou entidade da administração pública federal, direta ou indireta, e, de outro, órgão ou entidade da administração pública estadual, distrital ou municipal, direta ou indireta, ou ainda, entidades privadas sem fins lucrativos.

O SICONV - Portal de Convênios do Governo Federal é gerenciado pelo Departamento de Gestão Estratégica da Informação (DGEI), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e tem utilização obrigatória desde o ano de 2008.



Figura 12: Página do SINCOV para o cidadão proceder a consulta – Acesso livre
 Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

Seu principal objetivo é “melhorar a gestão pública sobre os convênios, dar mais transparência e aumentar o controle social pelo cidadão sobre os repasses de recursos públicos de transferências voluntárias da União” (BRASIL, 2013, s/p.).

No caso do cidadão, o SICONV disponibiliza para a sociedade a opção Consultas Gerenciais, onde são encontradas informações gerenciais sobre propostas, celebrações, execução financeira, órgãos, entidades e pessoas responsáveis (FIGURA 12).

b) Compras eletrônicas

Essa parte do Portal Gov.br informa que o Governo Federal disponibiliza sistemas para realização e acompanhamento de compras eletrônicas, cadastro de fornecedores e quaisquer informações sobre licitações, contratações, processos de aquisições de bens e passagens e diárias da Administração Pública Federal. Está incluído no Portal porque utiliza *softwares* vinculados ao assunto, tais como: Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – Siasg Portal de compras do Governo Federal – ComprasNet e Pregão Eletrônico; Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf para os Fornecedores; Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP; entre outros.

Esses sistemas não fizeram parte do estudo desta tese e estão relacionados nesta parte da observação porque estão inclusos como parte das iniciativas do Governo Federal em governo eletrônico.

c) Dados abertos

Dados Abertos Governamentais é uma metodologia utilizada desde o ano de 2009, pelo governo brasileiro, para informar que publica dados em formatos reutilizáveis, *visando ao aumento da transparência e maior participação política por parte do cidadão*, além de gerar diversas aplicações desenvolvidas com a colaboração de pessoas da sociedade (os cidadãos especializados em programação de dados distribuídos pelas várias comunidades e fóruns que constam nesta tese).

Segundo o próprio Gov.Br, os efeitos dos dados abertos governamentais sobre as políticas públicas são: a) *Inclusão*: o fornecimento dos dados padronizados abertos e acessíveis permite a qualquer cidadão utilizar qualquer das ferramentas de *software* disponibilizadas, para adaptá-las às suas necessidades; b) *Transparência*: as informações públicas abertas e acessíveis melhoram a transparência; e, c) *Responsabilidade*: os dados abertos podem influenciar o desempenho do governo no cumprimento de suas metas em políticas públicas.

Em 2007, um grupo de trabalho do *Open government Data* reuniu-se na Califórnia, EUA, para definir os princípios dos Dados Abertos Governamentais (BRASIL, 2013, s/p.). Chegaram a um consenso sobre os seguintes oito princípios (Quadro 12):

Quadro 12: Princípios dos Dados Abertos Governamentais no Mundo

N.	Princípio	Descrição
1	Completos	Todos os dados públicos são disponibilizados. Dados públicos são dados que não estão sujeitos a limitações válidas de privacidade, segurança ou controle de acesso, reguladas por estatutos.
2	Primários	Os dados são publicados na forma coletada na fonte, com a mais fina granularidade possível, e não de forma agregada ou transformada.
3	Atuais	Os dados são disponibilizados o quanto rapidamente seja necessário para preservar o seu valor.
4	Acessíveis	Os dados são disponibilizados para o público mais amplo possível e para os propósitos mais variados possíveis.
5	Processáveis por máquina	Os dados são razoavelmente estruturados para possibilitar o seu processamento automatizado.
6	Acesso não discriminatório	Os dados estão disponíveis a todos, sem que seja necessária identificação ou registro.
7	Formatos não proprietários	Os dados estão disponíveis em um formato sobre o qual nenhum ente tenha controle exclusivo.
8	Livres de licenças	Os dados não estão sujeitos a regulações de direitos autorais, marcas, patentes ou segredo industrial. Restrições razoáveis de privacidade, segurança e controle de acesso podem ser permitidas na forma regulada por estatutos.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

O Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br/>) é o ponto central para a busca e o acesso aos dados públicos no Brasil, os quais estão na forma mais bruta possível, e utiliza a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA, que é a política do governo brasileiro para dados abertos. Cada órgão é responsável pela catalogação, no Portal

<dados.gov.br >, dos dados que publicar. Os dados estão disponíveis em vários formatos, em geral de *softwares* livres e podem ser utilizados e visualizados por qualquer cidadão, desde que o interessado possua o *software* que possa ler o dado.

Apesar de a política brasileira de dados abertos ter como objetivos fundamentais a promoção da transparência, o engajamento na participação social, o desenvolvimento de novos e melhores serviços governamentais e o aumento da integridade pública, percebe-se no Portal uma certa barreira de acesso para o cidadão comum, pois ele se depara com muitos aparatos e listas de informações dos diversos órgãos brasileiros, bem como de dados disponibilizados em *softwares* de uso especializado.

O governo brasileiro sabe que muitos dos dados não atingirão diretamente os usuários finais (cidadão comum) e alerta sobre tal fato no Portal Gov.br, mas informa que eles chegarão à população por meio de intermediários, que os transformarão e recombina-los para rerepresentá-los ao público.

d) e-MAG - Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico

O Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG) é um conjunto de recomendações para a condução de forma padronizada e de implementação no processo de acessibilidade dos *sites* e portais do governo brasileiro.

O e-MAG foi criado para orientar profissionais que tenham contato com publicação de informações ou serviços na Internet para desenvolver, alterar e/ou adequar páginas, *sites* e portais que possa dar maior acessibilidade às pessoas, levando em conta todas as barreiras possíveis que possam existir. Dessa forma, pretende atingir os diferentes (pessoas portadoras de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida), permitindo-lhe direitos iguais de acessibilidade e simplificação do atendimento público prestado ao cidadão.

Para tanto, utiliza a ferramenta ASES - Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sítios que tem por objetivo fornecer instrumentos que viabilizem a adoção da acessibilidade pelos órgãos do governo, avaliando, simulando e corrigindo a acessibilidade de páginas, *sites* e portais. Para os usuários brasileiros, o programa é distribuído de forma gratuita sob licença LGPL - GNU Lesser General Public License.

No Portal Gov.br, o e-MAG oferecia vários cursos com relação à Acessibilidade, quando foi iniciada a pesquisa, porém, após a observação direta, a partir do mês de setembro, a disponibilidade dos cursos foi temporariamente suspensa e não há data de retorno.

O Gov.br ainda informa que, segundo os dados do Censo da *Web* 2010, realizado pelo Comitê Gestor da Internet e a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, apenas 2% dos portais e *sites* do Governo

Federal são acessíveis e aderentes ao *e-MAG* ou ao padrão definido pelo Consórcio Internacional de Padrões da *Web* (W3C) – Diretrizes de acessibilidade na *web* (WCAG 2.0).

e) *e-PING* - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico

A infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a criação dos serviços de governo eletrônico é um pré-requisito para o fornecimento de serviços de maior qualidade à sociedade. O Portal Gov.br informa que o *e-PING* é um conjunto de premissas, políticas e especificações técnicas que permitem otimizar investimentos em TIC, por meio do compartilhamento, reuso e intercâmbio de recursos tecnológicos e regulam a utilização da infraestrutura tecnológica no Governo Federal, assim como a interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral.

O governo brasileiro estabeleceu especificações do padrão em que deseja interoperar com as entidades fora do Governo Federal e a adesão das entidades que querem se relacionar aderem ao *e-PING*. Quanto aos órgãos do Poder Executivo brasileiro, a adoção dos padrões e políticas contidos na *e-PING* é obrigatória, instituído pela Portaria SLTI/MP nº 5/05.

O *e-PING* está segmentado em Interconexão; Segurança; Meios de Acesso; Organização e Intercâmbio de Informações; Áreas de Integração para Governo Eletrônico.

A interoperabilidade entendida pelo governo brasileiro perpassa por quatro conceitos divulgados no Portal Gov.br, a saber:

Intercâmbio coerente de informações e serviços entre sistemas. Deve possibilitar a substituição de qualquer componente ou produto usado nos pontos de interligação por outro de especificação similar, sem comprometimento das funcionalidades do sistema. (governo do Reino Unido)

Habilidade de transferir e utilizar informações de maneira uniforme e eficiente entre várias organizações e sistemas de informação. (governo da Austrália)

Habilidade de dois ou mais sistemas (computadores, meios de comunicação, redes, *software* e outros componentes de tecnologia da informação) de interagir e de intercambiar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados. (ISO)

Interoperabilidade define se dois componentes de um sistema, desenvolvidos com ferramentas diferentes, de fornecedores diferentes, podem ou não atuar em conjunto. (Lichun Wang, Instituto Europeu de Informática – CORBA Workshops)

Segundo o Gov.br, a arquitetura *e-PING* cobre o intercâmbio de informações entre os sistemas do Governo Federal – Poder Executivo e as interações com os cidadãos; outras esferas de governo (estadual e municipal); outros Poderes (Legislativo, Judiciário e Ministério

Público Federal); governos de outros países; empresas (no Brasil e no mundo); e, finalmente, terceiro setor.

Os documentos apresentados pelo *e-PING*, a saber, Guia de Interoperabilidade do Governo, Manual do Gestor de Interoperabilidade, Catálogo de Interoperabilidade e a Cartilha Técnica de Interoperabilidade são todos técnicos e voltados para o cidadão especialista em TI ou para empresas de tecnologia, pois envolve os temas relativos ao assunto, em questão de forma muito específica da área.

No Portal Gov.br (BRASIL, 2013, s/p.), é possível encontrar a seguinte informação:

Segundo a *Organization for the Advancement of Structured Information Standards* (OASIS) os governos de todas as esferas no mundo são os maiores produtores e consumidores de dados e informações. Órgãos do governo disponibilizam informações e serviços em portais e sítios da *web*, porém o grande volume e a complexidade da estrutura governamental podem tornar a localização da informação uma tarefa difícil, até mesmo impossível para os cidadãos. A simplificação da busca por informações deve ser uma meta primordial dos governos desta era da informação. (grifo nosso)

Portanto, para que a simplificação aconteça, o *e-PING* inclui o *e-VOG* – Vocabulários e Ontologias do Governo Eletrônico, que engloba os trabalhos do Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE) e do Padrão de Metadados do Governo Eletrônico - *e-PMG*. Também utiliza-se, nesse conjunto de arquiteturas, o Padrão de Metadados do Governo Eletrônico - *e-PMG* que assegura às pessoas, que pesquisam as informações do governo brasileiro na *Web*, o acesso rápido a descrições dos recursos.

f) *e-PWG* – Padrões Web em Governo Eletrônico

O Governo Federal, através de cartilhas, orienta os interessados, nas questões de usabilidade dos *sites* públicos. Aplica, portanto, técnicas que proporcionam a facilidade de uso em seus *sites* para tentar assegurar que qualquer pessoa consiga usar o *site* da forma esperada. Desse modo, o Portal Gov.br indica que é objetivo do *e-PWG* facilitar o uso, o aprendizado, a memorização de tarefas, a produtividade na execução de tarefas, a prevenção, visando à redução de erros e à satisfação do indivíduo.

Para o Governo Federal, a adoção dessas práticas permite o aumento da eficácia, da eficiência e da transparência governamental, e melhoram a prestação de serviços e a disponibilização de informações primordiais para os cidadãos. Assume explicitamente no Portal que possui a a responsabilidade de oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, respeitando, inclusive, as particularidades da população atingida.

O Gov.br informa, ainda, que a adoção desses padrões traz muitas vantagens na gestão de seus *sites*, garantindo-lhe o aumento do nível de qualidade por meio da mensuração de resultados e a aceleração do processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas.

As cartilhas apresentadas como documento no Portal são: Cartilha de Codificação, Guia de Administração, Cartilha de Usabilidade, Cartilha de Redação *Web* e Cartilha de Desenho e Arquitetura de Conteúdo.

A Cartilha de Codificação tem o objetivo de detalhar recomendações de boas práticas em codificação, orientando o desenvolvimento de *sites*, portais e serviços de governo eletrônico para torná-los identificáveis, portáteis, relevantes, acessíveis e efetivos à população.

O Guia de Administração oferece noções para a concepção, desenvolvimento, manutenção e administração dos *sites* de governo eletrônico na esfera federal, para a contratação de empresas e para a descrição dos papéis e conhecimentos necessários para as equipes envolvidas com o *site*.

A Cartilha de Usabilidade foi elaborada para ser um guia na aplicação da usabilidade em sítios da administração pública, com recomendações de usabilidade e orientações sobre como realizar testes a respeito da usabilidade aplicada.

A Cartilha de Redação *Web* é um guia na elaboração da informação clara, estruturada e eficaz para o meio digital, com o intuito de identificar pontos de interseção entre as boas práticas de elaboração de informação para os diversos modelos de *sites* da esfera governamental brasileira e seus conteúdos. Segundo o Portal Gov.br, ao utilizar a cartilha, o produtor de conteúdo, auxilia na melhoria dos serviços que o Brasil oferece aos seus cidadãos e cria um universo de informações úteis e consistentes.

g) Gestão de domínios

O domínio é a identificação dos endereços de computadores na Internet. A partir de um domínio, os *sites* são acessados. O domínio brasileiro na internet é “.br” e todas as demais extensões que a ele estão vinculadas são autorizadas e regulamentadas pelo Brasil, a partir do CGI e do Registro.br. As extensões usadas pelo governo são: “.gov”, para entidades civis; “.mil” para militares; “.edu” para Instituições de Ensino e Pesquisa Superior; “.can” para candidatos à eleição, durante o período de campanha eleitoral; e, “.jus.” para o Poder Judiciário. Os *sites* oficiais da Administração Pública Federal - APF são registrados em domínios raiz específicos com observação da Resolução nº 07/02. Os registros de domínios

são feitos diretamente pelos órgãos públicos ao Registro.br. A responsabilidade pelos domínios públicos estão relacionados à sua atividade matriz.

As informações constantes no Portal do Gov.br são estritamente direcionadas para a orientação de funcionários públicos que queiram registrar um domínio para algum órgão público, dando-lhes as direções gerais e apresentando os documentos de orientação para a execução da atividade.

O Portal Gov.br disponibiliza apenas a lista de domínios “.gov.br” pelo endereço <http://dominios.governoeletronico.gov.br/>, no qual estão registrados 1.268 domínios que estão sob a responsabilidade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

h) Inclusão digital

No Portal Gov.br, também se encontra a informação de que o governo eletrônico *atua por meio da inclusão digital, no intuito de que o cidadão exerça participação política na sociedade do conhecimento, garantindo a disseminação e o uso das TIC's orientadas ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural, ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e segmentos excluídos.*

Alguns *sites*/páginas estão relacionados a essa iniciativa e estão descritos no Quadro 13, com sua respectiva forma de utilização e seu público-alvo.

Quadro 13: Sites e Páginas relacionados à Inclusão Digital

Sites/Páginas	Endereço eletrônico	Tipo	Público-alvo
Inclusão Digital	www.inclusaodigital.gov.br/	Informativo	Varia de acordo com o programa federal, estadual ou municipal.
Banda Larga nas Escolas	http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=15808	Informativo (2010)	Escolas públicas urbanas de Educação Básica do País – atingindo crianças e jovens.
Casa Brasil	http://www.casabrasil.gov.br/	Em manutenção	Comunidades localizadas em áreas de baixo índice de desenvolvimento humano - IDH – atingindo crianças, jovens e adultos.
Computadores para Inclusão	http://www.computadoresparainclusao.gov.br/	Informativo (2012)	Jovens de baixa renda e em situação de vulnerabilidade social.
Oficina para Inclusão Digital	http://oficina.inclusaodigital.gov.br/ (1) http://oficinainclusaodigital.org.br/ (2)	Informativo (2011) (2013)	Todos os interessados que buscam mais informações sobre as temáticas e também para aprimorar seus conhecimentos práticos na área.
Observatório de Inclusão Digital	http://www.onid.org.br/portal	Link Quebrado	Gestores de políticas públicas.
Projeto Cidadão Conectado - Computador para Todos	http://www.computadorparatodos.gov.br/	Link Quebrado	Cidadão comum.
Programa GESAC	http://www.gesac.gov.br/	Informativo	Organismos públicos, atingindo crianças, jovens e adultos que usam os serviços
Programa de Implantação de Salas de Recursos Multifuncionais	http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=14187:programa-de-implantacao-de-salas-de-recursos-multifuncionais-2008&catid=192:seesp-esducacao-especial	Informativo	Sistemas públicos de ensino – atingindo crianças e jovens.
Programa de Inclusão Social e Digital	http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/77601.html	Informativo	Jovens, Adultos, Trabalhadores Rurais e Urbanos.
ProInfo Integrado	http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=13156:proinfo-integrado&catid=271:seed	Informativo	Escolas estaduais e municipais – atingindo crianças e jovens.
Programa Telecentros Comunitários	http://www.mc.gov.br/inclusao-digital-mc/telecentros/	Informativo (2013)	Municípios brasileiros – atingindo crianças, jovens e adultos.
Telecentros BR	http://www.inclusaodigital.gov.br/telecentros	Link quebrado	Jovens monitores.
Territórios Digitais	http://comunidades.mda.gov.br/dotlrn/clubs/territoriosdigitais/one-community?page_num=0	Informativo, compartilhador e colaborativo	Assentados da reforma agrária, agricultores familiares, povos e comunidades tradicionais.
Um Computador por Aluno	http://www.fn.de.gov.br/index.php/laptops-educacionais	Link quebrado	Alunos de escolas municipais e estaduais.

(1) Endereço indicado pelo Gov.br; (2) Endereço encontrado pela pesquisadora.

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

O *Portal Inclusão Digital* foi criado no ano de 2006 e passou a aglutinar notícias e informações sobre os vários programas de facilitação do acesso a computadores e internet para a sociedade (BRASIL, 2013). Quem adentrava o Portal, até julho de 2013, percebia que suas informações estavam incompletas e desatualizadas, apesar dos seus sete anos de existência. A partir de agosto de 2013, o Portal foi excluído da página do Gov.br e seu

endereço eletrônico dá erro de acesso, apesar de, nos mesmos mês e ano, indicar que estava em construção.

Banda Larga nas Escolas é uma página dentro do Portal do MEC, que informa o que significa o programa, a lista das escolas conectadas, a legislação que rege o programa. É uma parceria entre o Governo Federal e as operadoras de telefonia que promove a instalação de banda larga nas escolas públicas urbanas de Educação Básica do Brasil.

Casa Brasil é um programa da Secretaria de Ciência e Tecnologia para Inclusão Social do Ministério da Ciência e Tecnologia (SECIS – MCT). Iniciado em 2003, o projeto leva às comunidades localizadas em áreas de baixo Índice de Desenvolvimento Humano – IDH, computadores e conectividade, dando prioridade a ações de tecnologias livres aliadas à cultura, arte, entretenimento, articulação comunitária e participação popular. Há pouca informação a respeito do programa, pois o *site* está em manutenção.

Computadores para Inclusão é um programa que tem três objetivos principais: a) promover a inclusão digital; b) formar jovens de baixa renda e em situação de vulnerabilidade social, em Centros de Recondicionamento de Computadores (CRCs), no recondicionamento e manutenção de equipamentos de informática, por meio de oficinas, cursos, treinamentos e outras atividades; e, c) na conscientização ambiental sobre os resíduos eletroeletrônicos. O programa funciona por meio de doações de computadores obsoletos de organismos públicos que podem ser doados conforme a informação constante no *site*.

Oficina para Inclusão Digital tem como eixo a inclusão digital e é um espaço de discussão de políticas públicas, estratégias e diretrizes de ações que promovem a apropriação das tecnologias digitais pela população. Realizada desde o ano de 2001, a partir de 2012, teve sua nomenclatura alterada para *Oficina para Inclusão Digital e Participação Social*. O Portal Gov.br indica o *site* da 10ª Oficina (1), realizada no ano de 2011, porém, em uma busca simples na Internet, percebe-se que este Oficina está caminhando para sua 12ª edição. Em uma análise mais apurada, percebe-se que a extensão deixou de ser “.gov” e passou a ser “.ong”, a partir da 11ª Oficina, ocorrida no ano de 2012. As informações atuais indicam que o Governo Federal brasileiro deixou de participar da realização da Oficina, já que as informações da página (2) dizem ser de iniciativa das organizações não governamentais Avesol (RS), Programando o Futuro (GO), Coletivo Digital (SP), Instituto NUPEF (RJ), Cidadania Digital (RS), Projeto Saúde & Alegria (PA), Sampa.org (SP) e Associação Software Livre.Org. Em indicação na própria página (2), o governo brasileiro, por meio de alguns órgãos relacionados ao Gov.br, são os atuais patrocinadores do evento: CGI.BR e NIC.BR (principais) e Governo Federal (master).

Observatório Nacional de Inclusão Digital - ONID foi uma iniciativa do Governo Federal e da sociedade civil organizada, que atuou na coleta, sistematização e disponibilização de informações para o acompanhamento e a avaliação das ações de inclusão digital no Brasil. O Portal Gov.br informa que o ONID era uma importante ferramenta para os gestores de políticas públicas e iniciativas nessa temática, bem como disponibilizava à sociedade informações detalhadas sobre os telecentros existentes em todo o Estado. Funcionava como um mapa de inclusão digital e era em um cadastro de levantamento de todos os telecentros existentes no país. O *site* do ONID não está mais funcionando (*link* quebrado) e não se encontram referências sobre o que aconteceu com o Observatório, se houve continuidade ou descontinuação.

Cidadão Conectado - Computador para Todos foi instituído nos anos de 2005 e 2008, com o objetivo de reduzir os preços dos computadores para facilitar o acesso. O Governo Federal criou linhas de financiamento pela Caixa Econômica para ajudar o cidadão a comprar o computador. O primeiro (2005) foi descontinuado na prática e o segundo (2008) perdeu a importância diante da redução de preços promovida pelo próprio mercado (BONILLA e PRETTO, 2011). O Projeto tinha como principal objetivo promover a inclusão digital, oferecendo ao consumidor a possibilidade de aquisição, em condições facilitadas, de produtos de informática constituídos de computadores, programas de computador (*software*) neles instalados e de suporte e assistência técnica necessária ao seu funcionamento. As informações sobre o projeto continuam no Portal Gov.br como se ainda estivesse em vigência.

GESAC é um Programa, coordenado pelo Ministério das Comunicações, o qual distribui pontos de conexão para a Internet em banda larga, ferramentas de tecnologias da informação e comunicação, recursos digitais e capacitação para promoção da inclusão digital em todo o Brasil. O *site* contém informações dos pontos onde foram instaladas as antenas para a banda larga e como fiscaliza suas ações. Também apresenta suas ações com data mais recente apresentada no ano de 2011. Na parte de comunidades (A Teia, Correio Eletrônico, Lista de discussão, Pousada, RAU-TU, Escritório, Oca e Biblioteca Digital), todos os *links* estão quebrados, inclusive a página principal que as ancora (<http://www.idbrasil.org.br>).

O *Programa de Implantação de Salas de Recursos Multifuncionais* está situado em uma página do Portal do MEC. Encerrado em 2008, teve o objetivo de disponibilizar aos sistemas públicos de ensino, equipamentos de informática, mobiliários, materiais pedagógicos e de acessibilidade, com vistas a apoiar a ampliação da oferta do atendimento educacional especializado - AEE. Segundo informações constantes na página, disponibilizou entre os anos de 2005 a 2006, 626 salas de recursos multifuncionais; no ano de 2007, 625 salas de Recursos

Multifuncionais disponibilizadas; e, em 2008, 4.300 salas de recursos multifuncionais. Nas informações constantes do Portal Gov.br, o Programa ainda está em vigência.

O *Programa Nacional de Inclusão Digital* tem o objetivo proporcionar à população de baixa renda o acesso à tecnologia da informação, capacitando jovens para o mercado de trabalho e trabalhadores nas práticas relacionadas com a informática. O Programa focou a implementação de Telecentros. Os projetos aprovados pelo MCTI foram distribuídos no ano de 2008 e os principais resultados que foram apresentados pelo Ministério no ano de 2010. Atualmente não há chamadas públicas para o programa.

ProInfo Integrado é um programa de formação do uso didático-pedagógico das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no cotidiano escolar. Por meio dele, ocorrem duas ações: a distribuição dos equipamentos tecnológicos nas escolas; e, a oferta de conteúdos e recursos multimídia e digitais oferecidos pelo Portal do Professor, pela TV Escola e DVD Escola, pelo Domínio Público e pelo Banco Internacional de Objetos Educacionais.

O *Programa Telecentros Comunitários*, pertencente ao Ministério das Comunicações, tem como finalidade a doação de equipamentos de informática, multimídia, mobiliários e Internet para montagem e instalação de telecentros nos municípios brasileiros. A página do programa contém informações para os coordenadores dos telecentros já existentes.

Telecentros BR é um programa do Governo Federal/presidência da república de coordenação do apoio aos espaços públicos e comunitários de inclusão digital, por meio de maior conexão, computadores, bolsas de auxílio financeiro a jovens monitores e formação de monitores bolsistas e não bolsistas que atuem nos telecentros. Os jovens capacitados auxiliam os usuários dos telecentros sobre o manuseio do computador, acesso, navegação e pesquisa na *web* e recebem uma bolsa mensal. Iniciado em 2011, o programa não pode ser analisado em sua viabilidade, pois, além de seu *link* estar quebrado, as informações sobre os telecentros são apenas notícias sobre o tema e editais de bolsas de auxílio financeiro aos monitores.

Territórios Digitais é um projeto do Programa Territórios da Cidadania, coordenado pelo Núcleo de Estudos Agrários e Desenvolvimento Rural – NEAD do Ministério do Desenvolvimento Agrário que tem parceria com órgãos do Governo Federal, estados, municípios, entidades públicas e sociedade civil. O projeto se concretiza nas *Casas Digitais* construídas em comunidades rurais e faz inclusão social a partir da inclusão digital, ampliando o exercício da cidadania aos assentados da reforma agrária, agricultores familiares, povos e comunidades tradicionais, entre outros. Não se pôde averiguar se o projeto tem comunidades atuantes em 2013, uma vez que, apesar de a pesquisadora deste estudo ter se cadastrado, não lhe foi enviada a autorização para navegar no ambiente. Após cinco dias

infrutíferos de espera pela autorização e análise do que está disponibilizado no ambiente para todos, optou-se por informar que, aparentemente, a plataforma oferece algo diferenciado das demais do grupo, já que cria comunidades de discussões para uma área (agricultura) diferente do foco de *software* que vem sendo trabalhado em todo o Portal Gov.br. Talvez, seja uma ferramenta de *Web 2.0* e em uma situação oportuna possa ser explorada com maior profundidade.

Um Computador por Aluno foi uma iniciativa do Governo Federal para a adoção de TIC's nas escolas pela distribuição de computadores portáteis aos alunos da rede pública de ensino. O *link* para a página do FNDE não existe mais.

i) Indicadores e Métricas para a Avaliação de e-Serviços

O projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços é uma metodologia para avaliar a qualidade dos e-serviços públicos, levando em conta a conveniência do cidadão. O documento para tal avaliação (Livro Fina) foi elaborado no ano de 2007 e permanece sem alterações no Portal Gov.br. Apresenta oito indicadores e dezenove critérios que verificam a maturidade, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, facilidade de uso e nível de transparência do serviço prestado (TABELA 7).

Tabela 7: Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços

	Medida	Pontos
1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente	(Escala)	12,50
Informação	S/N	4,00
Interação	S/N	8,00
Transação	S/N	12,50
2. Comunicabilidade		12,50
Transação		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	S/N	1,75
Telefone das instituições envolvidas	S/N	1,75
Endereço das instituições envolvidas	S/N	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	S/N	1,75
Ajuda		
Existência de FAQ	S/N	1,75
Existência de ajuda on-line	S/N	2,00
Existência de ajuda por telefone	S/N	1,75
3. Multiplicidade de Acesso		12,50
Tipos de acesso		
SMS	S/N	4,17
Quiosques ou PCs de acesso público	S/N	4,17
Intermediação presencial a serviço eletrônico	S/N	4,17
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	S/N	4,17
Outros meios	S/N	4,17
4. Acessibilidade		12,50
Acesso às pessoas portadoras de deficiência	(Escala)	
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	S/N	3,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A"	S/N	5,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA"	S/N	9,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA"	S/N	12,50
5. Disponibilidade		12,50
Peso da Página	(Escala)	
Até 50 kb	S/N	6,50
Entre 50 kb e 70 kb	S/N	2,00
Mais de 70 kb	S/N	0
Resposta 24 x 7	S/N	6,00
6. Facilidade de uso		12,50
Linguagem compreensível	S/N	3,00
Navegabilidade		
Presença de mapa do site ou portal	S/N	0,875
Presença de motor de busca	S/N	0,875
Presença de barra de estado ou "margem de pé"	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço em até três cliques	S/N	0,625
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	S/N	0,625
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	S/N	0,875
Formas de Solicitudão do serviço		
União de vida	S/N	1,00
Público-alvo	S/N	1,00
Áreas de Interesse	S/N	1,00
Ordem Alfabética	S/N	1,00
Ordem responsavel	S/N	1,00
Pró-atividade	S/N	1,00
7. Confiabilidade		12,50
Presença de informações sobre segurança	S/N	4,00
Presença de informações sobre política de privacidade	S/N	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	S/N	4,50
8. Transparência		12,50
Indicação do responsável pelos atos administrativos	S/N	4,00
Acompanhamento de situação/status do serviço	S/N	4,00
Item quando não se aplica "Acompanhamento de situação/status do serviço"	S/N	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	S/N	4,50

Fonte: Brasil (2007).

Segundo o Portal Gov.br (Brasil, 2013), a aplicação desses indicadores apresenta um conjunto de oportunidades de melhoria e qualificação dos serviços, além de poder ser aplicada tanto para os e-serviços públicos disponíveis para o cidadão, quanto para aqueles que ainda estejam em implementação.

Observa-se que o documento apresenta indicadores que envolvem a avaliação de ações informativas, não saindo para o nível de análise do envolvimento maior do cidadão com o e-serviço, mas sim de como terá as suas necessidades de acesso atendidas.

j) Infovia

A Infovia Brasília é uma infraestrutura de rede ótica que interliga os órgãos do Governo Federal em Brasília em ambiente de alta performance e de alta disponibilidade, para permitir uma redução dos custos de comunicação e servir de suporte à implementação das políticas públicas de Governo.

O Modelo de Negócio da INFOVIA Brasília está sob a responsabilidade da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão – MP e do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO. O órgão tem como objetivo apresentar os serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação – TIC –, que são disponibilizados na INFOVIA Brasília, juntamente com seu formato de comercialização, além dos preços praticados (TABELA 8).

Tabela 8: Preços praticados pela Infovia Brasília

Descrição	Preço	Unidade
Serviços de Conexão		
Conexão Tipo 1	R\$ 4.400,00	Parcela Mensal
Conexão Tipo 2	R\$ 2.600,00	Parcela Mensal
Conexão Tipo 3	R\$ 8.200,00	Parcela Mensal
Serviços Adicionais		
Acesso à Internet por Megabit	R\$ 130,00	1 Mbps/Mês
VLAN Adicional	R\$ 300,00	VLAN/Mês
Porta Ótica	R\$ 800,00	Ponto/Mês
Adaptação Ótica	R\$ 3.500,00	Parcela única
Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$ 20,00	Parcela/Mês
Serviços de Videoconferência		
Serviço de Videoconferência ponto e multiponto	R\$ 1.000,00	Parcela/Mês
Serviço de Videoconferência Internet	R\$ 120,00	Mês

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

O público-alvo abrange órgãos públicos federais que se encontram na Esplanada dos Ministérios, no Setor de Autarquias Norte e Sul, no Setor Bancário Norte e Sul, no Setor de Grandes Áreas Norte, nas Asas Norte e Sul, no Setor Terminal Norte e no Setor Policial Sul, incluindo a Presidência da República, os Ministérios e outros órgãos/entidades.

O portal Gov.br (Brasil, 2013) divulga a rede de comunicação de voz, dados e imagens de alta velocidade, e poderá ter uma futura abrangência nacional que integrará todos os órgãos e entidades da administração pública federal no País. Atualmente são 154 pontos conectados a essa rede.

k) Processamento em Rede

Os dados que constam no Portal do Gov.br estão desatualizados em relação às ações do processamento em rede. O projeto-piloto foi desenvolvido e aplicado nos anos 2005 a 2006. No entanto, não há atualização desse material, avaliação ou informações em outros espaços de fácil acesso para entendermos o que foi feito desse processamento em rede, autorizado pelo Governo Federal ainda no Governo Lula.

1) Redes Sociais – Governo Federal

Já há alguns anos, o Governo Federal brasileiro aderiu à *Web 2.0* em alguns de seus *sites* e de suas ações. Contudo, o grande desafio, até os dias atuais, é saber como utilizar, se comportar e aprender a lidar com esses canais de acesso mais direto ao cidadão, pois o uso das ferramentas tem se limitado na parte informativa e consultiva, não alcançando patamares colaborativos ou mais complexos que são permitidos pelas ferramentas já existentes.

No *site* Gov.br, a informação mais massificada é de que o Brasil tem como um das frentes fundamentais da política de Governo Eletrônico a *atuação junto ao cidadão*, bem como que esse deve ser *incluído como produtor de conhecimento público coletivo*.

Em termos de atuação cidadã, o Portal Gov.br pretende induzi-la, já que

os administradores dos perfis das redes sociais do Estado devem quebrar barreiras buscando o diálogo e a aproximação por meio da recepção de sugestões para as políticas do governo, utilizando estratégias para estimular a interação e a disseminação de boas práticas e agilmente respondendo aos questionamentos feitos pelos usuários.(BRASIL, 2013).

Com relação ao comportamento dos órgãos públicos nas redes sociais, o Portal Gov.br informa que já editou alguns documentos que lhes servem de diretrizes, a exemplo dos apresentados no *site*, a saber:

- Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais, lançado pela Secom, do ano de 2012, o qual estipula as melhores práticas e guia os agentes da comunidade Sicom no uso de redes sociais, assim como a geração de conteúdo, interação com o usuário e atuação em casos de crise.
- Portaria N° 38/12 do Conselho de Defesa Nacional, homologa a Norma Complementar n° 15/IN 01/DSIC/GSIPR, que estabelece as Diretrizes para o uso seguro das redes sociais na Administração Pública Federal (APF).
- Cartilha de Redação para *Web* do e-PWG (Padrões *Web* em Governo Eletrônico), disponibilizada pela SLTI/MP, a qual contém um capítulo voltado para a redação e publicação de conteúdo em mídias sociais.
- Manual de Conduta em Mídias Sociais elaborado pela Embrapa com orientações sobre as condutas, comportamentos e atitudes que a empresa espera de seus empregados, bolsistas, estagiários e prestadores de serviços no ambiente digital.

Segundo o Portal Gov.br, o investimento para participar de uma rede social é, na sua maior parte, humano, pois não há gastos com a infraestrutura física para ter conta nas redes sociais, a exemplo do *Twitter*.

Contudo, o governo sabe que interagir com os usuários das redes sociais, manter as comunidades ativas e gerenciar essas contas é uma tarefa complexa e, portanto, orienta os órgãos a definir uma estratégia de uso, para medir benefícios e controlar crises. Considera, ainda, que deva haver responsabilização e capacitação para os funcionários que postam os conteúdos, a fim de que tenham conhecimentos sobre a dinâmica do seu órgão e atualizações constantes sobre as ferramentas/aplicativos das redes, bem como possam primar pela clareza e simplicidade na construção das mensagens, evitar opiniões pessoais, respeitar os direitos autorais, a opinião e a privacidade das pessoas.

Diante dessas afirmações, o Portal Gov.br lista as redes sociais que fazem parte do Executivo Federal (QUADRO 14).

Quadro 14: Redes Sociais do Governo Federal – Presidência e Ministérios

Órgão	Ferramenta
Presidência da República	
Presidência da República	<i>Twitter</i> Imprensa, <i>Twitter</i> Blog do Planalto, <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
Advocacia-Geral da União – AGU	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> e <i>Flickr</i>
Arquivo Nacional	<i>Twitter</i>
Controladoria-Geral da União	<i>Facebook</i> e <i>Twitter</i>
Secretaria de Comunicação Social	<i>Twitter</i>
Secretarias Especiais	
Secretaria de Direitos Humanos	<i>Facebook</i> e <i>Twitter</i>
Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial	<i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Secretaria de Políticas para as Mulheres	<i>Twitter</i>
Portal Brasil	<i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Ministérios Civis	
Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , Orkut, <i>Youtube</i> , <i>Flickr</i> e <i>Slideshare</i>
Ministério das Cidades	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> , Formspring, <i>Youtube</i> , <i>Google+</i> e Orkut
Ministério da Cultura	<i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
Ministério da Educação	<i>Facebook</i> e <i>Twitter</i>
Ministério das Comunicações	<i>Twitter</i> e <i>Flickr</i>
Ministério do Desenvolvimento Agrário	<i>Twitter</i> e <i>Flickr</i>
Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior	<i>Facebook</i> e <i>Twitter</i>
Ministério do Esporte	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
Ministério da Fazenda	<i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Secretaria da Receita Federal	<i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Ministério da Integração Nacional	<i>Twitter</i> e <i>Facebook</i>
Ministério de Minas e Energia	<i>Twitter</i>
Ministério do Meio Ambiente	<i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Ministério da Pesca e Aquicultura	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> e <i>Flickr</i>
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão	<i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>
Ministério da Previdência Social	<i>Twitter</i>
Ministério da Saúde	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> , Formspring e <i>Youtube</i>
Ministério das Relações Exteriores	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
Ministério do Trabalho e Emprego	<i>Twitter</i>
Ministério do Turismo	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Youtube</i> e Orkut
Ministério da Defesa	<i>Twitter</i> e <i>Flickr</i>
Sist. de Proteção da Amazônia	<i>Twitter</i>
Comando da Aeronáutica	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
Comando da Marinha	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> , <i>Flickr</i> e <i>Youtube</i>
Comando do Exército	<i>Facebook</i> , <i>Twitter</i> e <i>Youtube</i>

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

Das redes apresentadas no Quadro 14, participaram da pesquisa deste estudo o *Twitter* do Portal Gov.br e o *Twitter* Blog da Presidência, conforme foi descrito na parte metodológica.

O Gov.br ainda apresenta, nessa seção, as redes sociais das fundações, autarquias, empresas públicas e sociedade de economia mista e programas e temáticas levantadas por órgãos da administração direta, as quais não foram relacionados neste estudo por se estenderem além do objeto de estudo. Cabe informar que os programas e temáticas para os quais foram construídas redes sociais estão nas áreas de saúde, mídia, copa e tecnologia. O governo não criou espaços ou plataformas próprias para essa interação, mas utilizou as ferramentas de redes disponíveis no mercado mundial.

Além dessa relação de redes sociais, o Portal Gov.br apresenta, na mesma seção, vários *sites* e portais da administração pública federal que usam a tecnologia de Feeds RSS, um formato que permite distribuir o conteúdo de um *site* para ser lido em diversos leitores de notícias, sem que o usuário precise permanecer ir ao *site*.

m) Software Livre

O Portal Gov.br informa que o *software* livre é um instrumento estratégico do Governo Federal para reduzir custos, ampliar a concorrência, gerar empregos e desenvolver o conhecimento e a inteligência do Estado na área. Percebe-se, claramente, essa opção estratégica na divulgação do Portal Brasileiro de Software, o qual oferece 42 opções de comunidades, já informadas no Quadro 6.

Para tanto, o governo brasileiro, no intuito de orientar a migração dos órgãos federais para o *software* livre, elaborou o Guia Livre Versão 1.0, no ano de 2005. O documento apresenta as diretrizes gerais do *software* livre, as diretrizes de gestão quanto à migração (as diretrizes técnicas, o seu planejamento e os estudos de casos bem-sucedidos nessa migração). Afora esse documento, o governo ainda apresenta um Plano de Migração que teve suas etapas concluídas no ano de 2006. Apesar de todo plano ainda estar no Portal Gov.br como sendo executado, acredita-se, porém, pelo tempo decorrido que foi aplicado.

Contudo, é bom observar que o *site* do *software* livre não está mais funcionando (<http://www.softwarelivre.gov.br/>), pois o *link* encontra-se quebrado.

Também nesse grupo de informações, encontra-se a indicação para o Portal do Software Público Brasileiro, o qual é uma ferramenta criada pelo governo para manter as discussões com cidadão especialistas em TI sobre os *software* livres (as comunidades indicadas no Quadro 6) utilizados pelo Governo Federal. O Portal está em funcionamento de acordo com cada comunidade criada, como se observa no item que trata do assunto.

4.1.1.3 Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP

O SISP apresentado no Portal Gov.br tem várias divisões (FIGURA 13). As abordadas neste estudo são: Órgãos do SISP; Estratégia Geral de TI; Especificações de TI; e, Núcleos de TI.

SISP
Quem é Quem
Órgãos do SISP
Estratégia Geral de TI
Legislação
Especificações TIC
Núcleo de Contratações de TI
Núcleo de Gestão de Pessoas
Núcleo de Segurança
Núcleo de Serviços Eletrônicos e Acessibilidade
Núcleo de Padronização Tecnológica
Central de Serviços e Suporte do SISP - CAS

Figura 13: SISP

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

O Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP foi instituído no ano de 1994, com a finalidade de organizar a operação, o controle, a supervisão e a coordenação dos recursos de informação e informática da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Federal.

Desse modo, o SISP gerencia: a) os acervos de informações e os conjuntos ordenados de procedimentos automatizados de coleta, tratamento e recuperação destas informações; e, b) os equipamentos, materiais e programas de computador que constituem a infraestrutura tecnológica de suporte automatizado ao ciclo da informação, que envolve as atividades de produção, coleta, tratamento, armazenamento e disseminação de informações.

a) Órgãos do SISP

A estrutura do SISP é composta por: a) Órgão Central: Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/MP; b) Comissão de Coordenação: composta pelos representantes dos Órgãos Setoriais e presidida pelo representante do Órgão Central; c) Órgãos Setoriais: composta por seus titulares, as unidades de administração dos recursos de tecnologia da informação dos Ministérios e dos órgãos da Presidência da República; d) Órgãos Seccionais:

composta por seus titulares, as unidades de administração dos recursos de tecnologia da informação das autarquias e fundações; e, e) Órgãos Correlatos: composta pelos seus titulares, as unidades desconcentradas e formalmente constituídas de administração dos recursos de tecnologia da informação nos Órgãos Setoriais e Seccionais.

b) Estratégia geral de TI - EGTI

Para delinear a direção da Tecnologia da Informação (TI), definindo o plano estratégico para a promoção da melhoria contínua da gestão e governança de TI, bem como para sustentar a infraestrutura e subsidiar os órgãos do Sistema na elaboração dos Planejamentos de Tecnologia da Informação, foi criado o instrumento de Estratégia Geral de Tecnologia da Informação (EGTI) do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

A EGTI está atualizada e apresenta a estratégia da SISP delineada para o período compreendido entre 2013-2015. Para tanto, a Estratégia 2013-2015 estabelece nove objetivos distribuídos em cinco perspectivas: Sociedade; Governo Federal; Processos Internos; Pessoas, Aprendizado e Crescimento e Financeiro (FIGURA 14).

A prioridade estratégica para o ano de 2013 foi atender os dois primeiros objetivos propostos: aprimorar a gestão de pessoas em TI e aperfeiçoar a gestão orçamentária de TI.

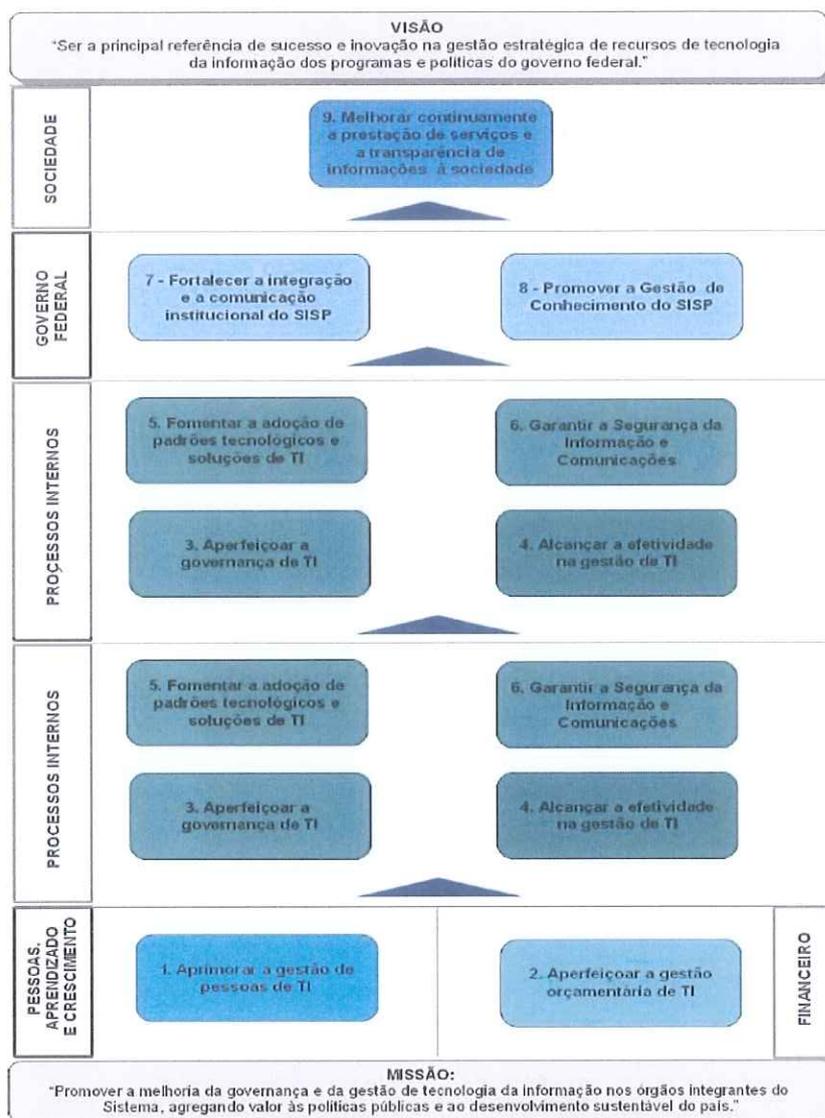


Figura 14: Mapa estratégico do SISP

Fonte: Brasil (2012).

Após a definição dos objetivos e estratégia para alcançá-los, o SISP estabeleceu no EGTI os indicadores e suas metas, a fim de mensurar os resultados a serem alcançados pelos órgãos.

Não há informações do andamento estratégico quanto ao alcance das metas. Como a pesquisa deste estudo foi feita ainda dentro do ano de 2013, não se pode verificar se os objetivos foram atingidos e se houve divulgação sobre o tema. Apesar de o Portal Gov.br apresentar os documentos das EGTI's anteriores, eles também são somente documentos orientadores das estratégias a serem empreendidas nos anos de 2008, 2010 e no período de 2011-2012.

c) Especificações TIC

O Portal Gov.br informa que as especificações TIC estão sendo atualizadas para melhor atender às necessidades dos órgãos integrantes do SISP. Essas especificações são de: notebook, estação de trabalho, central telefônica, rede sem fio, equipamentos de Videoconferência e *switch*.

d) Núcleos do SISP

Contratação de TI

A página inicial dos núcleos do SISP é um informativo de suas atividades. O Núcleo de Contratações de Tecnologia da Informação - NCTI foi criado no ano de 2010, para assessoramento técnico e consultivo, sendo composto por servidores de órgãos integrantes do SISP.

Segundo informação do Portal Gov.br, as metas para 2013 ainda estão sendo trabalhadas para serem adequadas as novas diretrizes da SLTI. Os projetos apresentados na página do Núcleo são os que foram aplicados no ano de 2011: contratações conjuntas (aquisição de equipamentos e contratação de serviços) e melhorias do processo de contratação de TI (atualização do guia prático para a contratação de TI, automação do processo de contratações de TI, desenvolvimento e *software*, base de conhecimento e intenção de contratações).

Gestão de pessoas

O Núcleo de Gestão de Pessoas tem competência para realizar a integração, alocação e acompanhamento dos Analistas em Tecnologia da Informação – ATIs nos Órgãos do SISP; promover o mapeamento, controle das concessões e processo de avaliação da Gratificação Temporária do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – GSISP; prover aperfeiçoamento por meio de Programas de Capacitação; e elaborar e acompanhar a formação e o desenvolvimento de uma nova estrutura de pessoal para a TI no âmbito do SISP.

O Núcleo informa que todas as metas definidas para o ano de 2013 já foram cumpridas, a saber: metodologia de planejamento do quadro de pessoal de TI dos Órgãos Setoriais do SISP; plano de capacitação do SISP; plano de gestão de pessoas para o SISP; concurso público para o cargo de Analista em Tecnologia da Informação; processo seletivo interno para percepção da GSISP; 2 ciclos de avaliação GSISP; relatório anual das atividades desenvolvidas pelos servidores com GSISP; estudo de viabilidade para novo modelo de

avaliação para a GSISP; critérios de distribuição dos ATIs e GSISPs; 3 edições do jornal do GGPS; e, área do GGPS no Portal do Governo Eletrônico.

Segurança

O Núcleo de Segurança da Informação e Comunicações – NSIC é um grupo de assessoramento técnico e consultivo, que tem os objetivos de: realizar estudos sobre SIC; elaborar e implementar normas de SIC; divulgar, implementar e monitorar boas práticas; e, discutir assuntos relacionados à SIC.

Os principais projetos do Núcleo são: a) desenvolver metodologias de segurança da informação relacionadas: à gestão de riscos; ao desenvolvimento seguro de *software*; à gestão de incidentes e à gestão de continuidade dos serviços; e b) elaborar artefatos de SIC para a comunidade SISP.

Serviços eletrônicos e acessibilidade

O Núcleo de Serviços eletrônicos e acessibilidade foi instituído para assessoramento técnico e consultivo quanto à realização de estudos sobre padronização; diagnósticos e análises a respeito de *sites*; serviços eletrônicos e acessibilidade; divulgação de boas práticas sobre as atividades relativas aos temas; e, estudos técnicos nas áreas de Governo Eletrônico, Redes Sociais, Indicadores de Governo Eletrônico e exemplos de soluções interativas acessíveis.

Padronização e tecnologia

Também estabelecido para o assessoramento técnico e consultivo, o Núcleo de Padronização e tecnologia realiza estudos, sistematiza e dissemina melhores práticas, especifica soluções e levanta demandas de capacitação sobre padronização tecnológica, incluindo os bens, os serviços, os produtos, as soluções, os processos, as metodologias e as métricas.

O SISP ainda apresenta uma comunidade em que as pessoas do órgão podem trabalhar em ambiente colaborativo virtual, cujas principais atividades são aprendizagem, trabalho e inovação em rede. Segundo o Portal, a Comunidade está aberta para os servidores públicos dos órgãos do SISP e, também, dos três Poderes e das três esferas do serviço público brasileiro. A pesquisadora deste estudo fez a inscrição e, até o fechamento dos dados deste estudo, não recebeu nenhum comunicado do governo integrando-a ou não a comunidade.

4.1.1.4 Biblioteca

A Biblioteca contém documentos adicionados pelos gestores da página. Nela o usuário pode procurar documentações disponíveis por palavras-chave, por tipo e por ação/projeto. Aparentemente, é constituída por alguns documentos para a consulta do usuário que tem interesse em baixá-los, variando entre Portarias, Leis, Respostas às consultas públicas, Atas de Comitês Técnicos, entre outros documentos ligados aos assuntos que são discutidos nas páginas do Gov.br.

4.1.1.5 Consulta Pública

Neste espaço há um convite para que o usuário participe do processo democrático de construção de políticas públicas fazendo a sua contribuição e colaborando para tornar as ações mais transparentes do Governo Federal.

No lado esquerdo da página, existem as indicações de (FIGURA 15):

- a) Consultas em andamento – não havia consultas em andamento durante o período de pesquisa.
- b) Consultas realizadas – nesse item, observou-se que foram feitas pesquisas técnicas (voltada para hardware e *software*) desde o ano de 2004, identificando-se os seguintes números de consulta por ano: a) 2013 – 07 consultas; b) a) 2012 – 08 consultas; c) 2011 – 21 consultas; d) 2010 – 25 consultas; e) 2009 – 08 consultas; f) 2008 – 05 consultas; g) 2007 – 04 consultas; h) 2006 – 05 consultas; i) 2005 – 03 consultas; j) 2004 – 02 consultas. Foram considerados os inícios das pesquisas para a contagem.
- c) Pesquisa avançada – local destinado para que os usuários pesquisem a Consulta aquilo que lhes interessa, indicando os detalhes, tais como: título, órgão responsável, descrição, entre outras atribuições.
- d) Faça seu cadastro – a pessoa que está no ambiente e quer fazer parte das Consultas é levada a uma página para se tornar usuário da página Gov.br.
- e) Faça seu *login* – o usuário cadastrado acessa o ambiente com seus dados de usuário.
- f) Dúvidas – um grupo de cinco dúvidas frequentes é apresentado ao usuário.

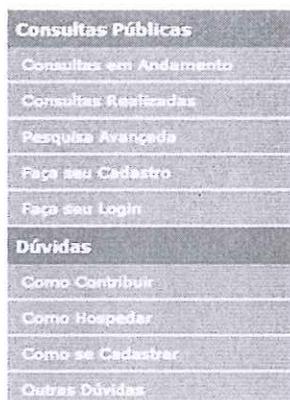


Figura 15: Consultas Públicas

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

Destinado a órgãos que desejem colocar documentos para contribuições e para cidadãos ou empresas que queiram colaborar com tais órgãos. Esta seção informa que os usuários poderão: fazer contribuições para a consulta em aberto; acompanhar o andamento de consultas; ver as contribuições dos outros participantes e fazer comentários. Para interagir e contribuir com os assuntos de tecnologia, por meio das Consultas em Andamento, o usuário deve realizar cadastramento no portal Gov.br.

4.1.1.6 Banda Larga/Infovia

Na seção Banda Larga/Infovia, encontram-se três informações:

- a) O documento do Plano Nacional de Banda Larga (em *link*);
- b) O *Backhaul* - a infraestrutura para conexão da Internet em banda larga, que indica que seria implantada até 2010 em todos os municípios brasileiros e o Decreto n.º 6.424/2008 (*link* quebrado), que alterou e acresce dispositivos ao anexo do Decreto no 4.769, de 27 de junho de 2003 de implantação do *backhaul*;
- c) O *link* para a Infovia Brasília, a qual foi descrita com maior profundidade na parte de Projetos.

4.1.1.7 Governo para Governo

A seção apresenta o Portal do Software Público <www.softwarepublico.gov.br>; a comunidade do Portal do Software Público <www.softwarepublico.gov.br/4cmbr>; e, a Integração e inteligência em informações de governo <<https://i3gov.planejamento.Gov.br/>>. As três páginas indicadas levam a orientações de como os municípios, estados e órgãos públicos podem trabalhar os *softwares* que são disponibilizados na rede pública de

comunicações. Atualmente, compõem o *site* 64 *softwares*, os quais são distribuídos gratuitamente a quem tiver interesse em implantá-los em sua região. Boa parte deles são *softwares* técnicos e administrativos.

4.1.1.8 Sítios e e-Serviços

O Portal Gov.br utiliza o espaço Sítios e e-serviços apenas para informar o que já foi evidenciado em outras partes do *site*. Recomenda, de acordo com a busca de cada cidadão, o uso dos *sites* governamentais.

Apresenta novamente, os padrões que trabalha: de interoperabilidade do governo eletrônico (e-PING), da *Web* em governo eletrônico (e-PWG) e o modelo de acessibilidade de Governo eletrônico (e-MAG).

Disponibiliza, ainda, os documentos: a) Guia para a Implantação da Carta de Serviços, a qual orienta aos órgãos públicos, que prestam atendimento direto ao cidadão, na elaboração e divulgação de uma carta de compromissos de atendimento com o intuito de padronizar a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional, os quais atendem diretamente aos cidadãos; e, b) Livro “Indicadores e Métricas para a Avaliação do e-Serviço” (exposto no item “i” da seção Projetos), que contém um conjunto de indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, sua facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

4.1.2 Observação direta Cidadão

Na parte da Observação Direta, destacou-se a parte integrante do Portal Gov.br intitulada Fórum, por conta da participação cidadã que ocorreu no período em que foi utilizado. Os comentários feitos nos Fóruns pelos cidadãos especialistas em tecnologia foram destacadas, conforme se foi adentrando em cada item e identificando o que era importante para este estudo.

4.1.2.1 Fórum

A seção Fórum exige do usuário o cadastramento no *site*, já indicado anteriormente. Uma vez cadastrado, o usuário tem acesso a quatro temas já predeterminados: Integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos (Última modificação 21/12/2010 16:52); e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (Última modificação

06/02/2009 15:00); e-MAG, Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (Última modificação 26/06/2009 09:09); e, ASES - Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios (Última modificação 04/12/2009 11:25).

Nesses fóruns, o cidadão elabora as perguntas que podem ser respondidas por técnicos ou outros usuários, iniciando, por vezes, uma discussão. Observa-se que os técnicos acompanharam parcialmente as poucas perguntas que ali foram depositadas no período compreendido até 2010, quando cessaram os questionamentos.

Destacam-se aqui algumas das Discussões que interessam para este estudo, iniciadas pelos usuários nos Fóruns do Gov.br, os quais tiveram a intenção de interlocução com o Governo brasileiro e obtiveram tão somente respostas de outros poucos usuários do sistema, identificadas pelos números de réplicas apresentadas nas Figuras 16 e 17.

a) Integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos (FIGURA 16).

Título	Usuário	Criação	Réplicas	Estado
CPF - Quais os serviços?	Luciano Emanuel de Silva	19/06/2007 10:03	4	publicado
Disponibilizar consultas de recursos aos municípios	Marlene de Oliveira Galvao	02/09/2007 20:11	1	publicado
Lanhouses e e-gov	Andrea Saraiva Martins	15/12/2007 04:11	3	publicado
MEDO DE SER PERSEGUIDO	JAMES VIANA COUTO	19/11/2008 16:21	2	publicado
GRP - Government Resource Planning	Anderson Souza de Araujo	10/12/2008 18:12	0	publicado
Como acelerar o desenvolvimento municipal através do E-gov (Saúde - Educação) ??	Henrique Santos Jerez	07/03/2009 22:27	1	publicado
Programa de estímulo à utilização do Governo Eletrônico	CARLOS ARMANDO NOGUEIRA DIAS	14/12/2010 07:41	0	publicado

por planejamento - Última modificação 01/06/2007 10:03

Figura 16: Discussões do fórum Integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

Tenho certeza que a maioria dos usuários brasileiros de internet e outros canais de comunicação, principalmente funcionários públicos, têm medo de expor, totalmente, suas idéias, sugestões ou críticas de forma liberal, por ficarem temerosos de que sejam, as informações vazadas e identificadas pelos órgãos, que, ao invés de valorizarem funcionários que buscam informações para a própria melhoria do país, tentam deter e interceptar, talvez por inveja ou egoísmo, estas formas de evolução educativa. Temos que ter certeza da liberdade total e que seja punido qualquer tipo de perseguição de um bem que ajuda o desenvolvimento do país.

(Trecho retirado da Discussão: Medo de ser perseguido).

Estou desenvolvendo um projeto de prestação de serviços de "governo eletrônico" em lanhouses de alguns bairros da periferia de Fortaleza. A idéia é que seja feita por base da troca de moedas sociais desenvolvidas pela economia solidária. Através de oficinas, pretende-se criar/formar centro de cidadania digital orientando a comunidade para o uso de serviços com a interface da *web* disponibilizados pelas esferas federal, estadual e municipal.

Um só tempo, trabalhará os eixos: socioeconomia da cultura digital por via da economia solidária, a difusão da cidadania digital e o uso social das lanhouses. Gostaria de saber como as pessoas que frequentam esses fóruns, pensam a respeito dessa idéia e se há algum investimento na esfera governamental pra estimular esse tipo de serviço e se as pessoas têm alguma idéia parecida com essa.

(Trecho retirado da Discussão: Lanhouses e e-Gov).

Como poderíamos acelerar o desenvolvimento municipal através do E-GOV, considerando a conexão de dados entre as Secretarias da Saúde + Educação + Fundo Social do Município ?? Sabemos que ambas as Secretarias citadas fazem atendimento ao público, que dados poderíamos conseguir em cada uma dessas Secretarias para devolvermos em forma de agilidade e desenvolvimento municipal ??”.

(Trecho retirado da Discussão: Como acelerar o desenvolvimento municipal através do E-gov (Saúde + Educação) ??).

Qual a viabilidade, as vantagens e desvantagens de um GRP no âmbito Federal? Como um GRP pode contribuir para a viabilizar da E-Democracia?

(Trecho retirado da Discussão: GRP - government Resource Planning).

Percebo que todas as esferas de Governo têm se dedicado à construção de sítios que disponibilizam serviços à população, via Internet, nos moldes do conceito de governo eletrônico. A qualidade desses serviços tem melhorado a cada momento. É possível que o cidadão utilize serviços públicos sem o desconforto de ter de enfrentar longas e intermináveis filas. No Rio Grande do Sul, por exemplo, é possível agendar a confecção da carteira de identidade. Sendo que tempos atrás o cidadão tinha de "madrugar" na fila de espera a fim de conseguir uma ficha para ser atendido no mesmo dia. Lá se ia uma manhã inteira perdida. A grande questão é se a maioria da população tem conhecimento ou acesso aos serviços prestados pelo governo eletrônico. Quando debato o assunto em sala de aula, constato que alguns colegas de instrução de nível superior, não estão muito familiarizados com o conceito de governo eletrônico. Quando me refiro a conceito quero dizer todos os princípios que envolvem o egov. Desde as informações acessíveis e inteligíveis a todos os níveis de escolaridade até a inclusão digital. Me questiono se, considerando que pessoas com boa formação escolar não estão totalmente familiarizadas com este tipo de serviços, o que dizer daquele cidadão com pouca escolaridade e desprovido de recursos? Estando certo de que os serviços estão disponibilizados e são de boa qualidade, acredito que o próximo passo é estimular a participação da população. Neste sentido, proponho atuar em duas frentes, uma de longo e outra de curto prazo. A primeira seria incluir o conceito de governo eletrônico na educação escolar, o que creio que já esteja sendo realizado. A julgar pelo sucesso da educação para o trânsito junto às escolas, esta estratégia apresenta resultados duradouros e sustentáveis a longo prazo. Porém as pessoas precisam utilizar o governo eletrônico hoje. Assim, deve ser implementada sua disseminação junto ao público adulto. Considero que a forma mais eficaz de se atingir tal objetivo seria capacitar multiplicadores que atuem junto à associações de classe e sociais. Dessa forma essas entidades atuariam como parceiros do Governo na disseminação do egov a toda a população

(Trecho retirado da Discussão: Programa de estímulo à utilização do Governo Eletrônico).

b) *e*-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (FIGURA 17).

Título	Usuário	Criação	Réplicas	Estado
MSN	JAMES VIANA COUTO	24/11/2008 15:32	1	publicado

por planejamento - Última modificação 24/07/2007 16:38

Figura 17: Discussões do fórum *e*-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

O governo deve verificar a possibilidade de utilizar o msn ou messenger da microsoft, para que os usuários possam comunicar-se e interagir simultaneamente e chamar outros para a discussão, porque existem terminais que não podem liberar *sites* que não sejam oficiais. Assim como o hotmail também, o governo deveria disponibilizar esses *sítios* diretamente pelo seu portal, e por meio desta sugestão, outros de utilidade pública.

c) *e*-MAG, Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (FIGURA 18).

Na discussão acerca do tema *e*-MAG, Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico, foram levantados assuntos técnicos sobre o *e*-MAG, sem destaque fundamental para esta pesquisa.

Título	Usuário	Criação	Réplicas	Estado
Acessibilidade em documentos PDF	LUIZ OTAVIO SCHLEDER SAMPAIO DE ALMEIDA	13/02/2008 13:41	0	publicado
Selo de Acessibilidade	Valmor José Gomes	07/03/2008 12:19	1	publicado
Modelo de documentação para Portais do Governo	Rodrigo Vieira Urani	24/06/2008 17:53	0	publicado
<i>e</i> -MAG 3.0	Leandro Santos do Nascimento	23/06/2009 16:56	0	publicado

por thiago.silva - Última modificação 21/12/2007 10:17

Figura 18: Discussões do fórum *e*-MAG, Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico.
Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013)

d) ASES - Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios (FIGURA 19).

Na discussão acerca de Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios, foram levantados assuntos técnicos sobre o ASES, sem destaque fundamental para esta pesquisa.

Título	Usuário	Criação	Réplicas	Estado
Relatório no ASES	Aline de Araújo Alencar	20/05/2008 11:09	1	publicado
A confusão sobre acessibilidade rola solta	Paulo Joacir Ries de Araújo	27/11/2009 14:22	0	publicado
Sugestão para filtros no ASES	Paulo Joacir Ries de Araújo	27/11/2009 14:27	0	publicado

por thiago.silva - Última modificação: 01/05/2010 10:14

Figura 19: Discussões do fórum ASES - Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios

Fonte: Gov.br (BRASIL, 2013).

Foram apresentados, nesta seção, os fóruns indicados pelas letras “a”, “b”, “c” e “d”. Apenas o fórum “d” não apresentou discussões de interesse para este estudo.

Nos demais, percebe-se que os usuários queriam maior interlocução com o Governo Executivo Federal e criaram discussões dentro dos fóruns indicando essa necessidade, a qual não foi sentida pelos funcionários encarregados das respostas, o que levou os usuários a serem desestimulados a prosseguir na tentativa de interlocução, principalmente pela ausência de resposta.

A análise dos questionamentos apresentados levam às considerações de que, para esses participantes dos fóruns, existe há alguns anos uma maior necessidade de interlocução com o governo em conjunto com certo receio de emitir opinião, mas, ao mesmo tempo, tendo a iniciativa de questionar o Estado em prol de uma Internet mais aberta e participativa.

De certa forma, o governo brasileiro, tem, em seu próprio Portal, “vozes” explícitas de cidadãos especialistas, que vislumbravam nuances do que a população brasileira, a que tem acesso ao ambiente virtual, espera do Estado. Vozes que ficaram gravadas no espaço virtual do Portal Gov.br sem qualquer resposta.

4.2 Resultado e análise do questionário com às Chefias do Gov.br

As Chefias do Portal Gov.br foram incluídas na pesquisa, na intenção de contribuir com informações referentes à Administração do Portal e da posição estatal quando ao nível disponível de interlocução com o cidadão no ambiente disponibilizado pelo governo federal brasileiro, já analisado por meio de observação direta.

Foram enviados dezenove *e-mail* diretos para as Chefias indicadas no Portal Gov.br. Desses envios, uma pessoa respondeu que não trabalha mais no governo federal, apesar de seu nome constar como chefia em vários locais do ambiente, fato percebido ao longo da pesquisa de observação direta (ANEXO D); e, um dos *e-mails* não existe mais (ANEXO E).

Afora os envios individuais, foi encaminhado, ao Diretor do Departamento de Governo Eletrônico da SLTI um *e-mail* solicitando que encaminhasse as chefias do Portal Gov.br a pesquisa. Em resposta, o Diretor encaminhou o *e-mail* para a Coordenação Geral do Governo Eletrônico para que tomasse providências (ANEXO F). Após quinze dias sem retorno, foi enviado pela pesquisadora novo *e-mail*, lembrando a Coordenação indicada que havia uma pesquisa em espera (ANEXO G). A Coordenação respondeu depois de trinta dias de envio do primeiro *e-mail* informando que iria encaminhar os *e-mails* das chefias (ANEXO H). Porém, no fim de outubro do ano de 2013, não foi mais possível esperar pelos *e-mails* e deu-se por encerrada a pesquisa com o número de respondentes do questionário enviado. Do número total de envios (19), duas foram as respostas (10,5% do total) e acerca delas são apresentados os resultados.

O perfil dos chefes respondentes é de duas pessoas do sexo masculino, com 38 e 49 anos, com pós-graduação e renda acima de dez salários mínimos. As atividades que exercem são coordenação relacionadas à prestação de serviços públicos e integração de interoperabilidade e de apoio à comissão da Arquitetura de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING). Ambos têm o hábito diário do acesso à Internet e visitam com maior frequência *sites* governamentais, de compras e jornalísticos.

Quanto às ferramentas que utilizam comumente pela Internet, as mais comuns são Fórum, Facebook, Google + e LinkedIn. Apenas a chefia que trabalha com o e-PING utiliza o Twitter. Das ferramentas utilizadas junto ao Governo, as mais citadas foram Portal, Fórum, Twitter, Perguntas Frequentes e Fale Conosco.

Nos questionamentos quanto ao nível da relação estado-sociedade, ambos informaram que ocorre por Consulta Pública (item 4.1.1.5 deste estudo).

Para as Chefias do Portal Gov.br, a participação mais ativa no Portal do Governo eletrônico, ocorrerá, se houver:

Respondente 1:

Aumento do conhecimento pelo cidadão das diversas possibilidades e participação existente no governo, inclusive o ambiente de consulta pública, no portal governo eletrônico, isso por meio da melhoria na comunicação destas iniciativas.

Respondente 2:

A participação cidadã no ambiente citado ocorre por meio da consulta pública eletrônica, do fórum, do Fale conosco e do twitter.

Os respondentes também acreditam que as dificuldades na participação cidadã se dá pelo(as):

Respondente 1:

Desconhecimento por parte dos cidadãos, dificuldade de comunicação.

Respondente 2:

As limitações tecnológicas do ambiente e a pouca exploração de mecanismo de *web* 2.0 dificultam esta participação. No portal em estudo, a participação se restringe a mera manifestação sobre a opinião do cidadão.

Não obstante, embora o uso de redes sociais pela população brasileira apresente estatísticas consideráveis, este fenômeno não ocorre na mesma proporção nos canais digitais de comunicação utilizados pelos governos, bem como no portal analisado.

Na parte do comentário opcional sobre a relação Estado-sociedade, os pesquisados deixaram sua opinião sobre o assunto, as quais são descritas a seguir:

Respondente 1:

Desconhecimento por parte dos cidadãos, dificuldade de comunicação.

Respondente 2:

As limitações tecnológicas do ambiente e a pouca exploração de mecanismo de *web* 2.0 dificultam esta participação. No portal em estudo, a participação se restringe a mera manifestação sobre a opinião do cidadão.

Não obstante, embora o uso de redes sociais pela população brasileira apresente estatísticas consideráveis, este fenômeno não ocorre na mesma proporção nos canais digitais de comunicação utilizados pelos governos, bem como no portal analisado."

Esta foi, portanto a pesquisa realizada com as Chefias do Portal Gov.br e retrata que o nível da relação Estado-Sociedade está relacionada a Consultas Públicas Técnicas, voltadas exclusivamente para ações referentes ao uso de hardwares e softwares utilizados pelo governo.

A opinião (comentário opcional) da segunda chefia respondente deixa uma reflexão para todos, no sentido de que, o Estado brasileiro tem funcionários interessados em uma interlocução maior com a sociedade, mas que para que isso ocorra, é necessária vontade política, como afirma Persegona e Alves (2011).

4.3 Resultado e análise do questionário com os cidadãos usuários do *Twitter*

O *Twitter* é a quarta ferramenta de redes sociais (1,45%) mais visitada no Brasil em 2013, segundo dados da *Hitwise* (SERASA EXPERIAN, 2013). A pesquisa no *Twitter*

ocorreu no período de junho a outubro do ano de 2013. No *Twitter*, cada pessoa ou organismo é identificada pelo símbolo @. Assim, o endereço eletrônico de todos os usuários é precedido por esse símbolo. Para esta pesquisa, foi necessária uma separação dos @'s que incluíam pessoas que poderiam participar da pesquisa e as @ que não se encaixavam. Assim, para a pesquisa com os usuários do *Twitter* foram definidas algumas regras de inclusão e exclusão no grupo de pesquisados.

A princípio, foi feita uma seleção de @ para que se fosse encaminhado um sorteio entre os usuários do Gov.br e Blog da Presidência, porém, muitos dos @'s escolhidos eram de pessoas que não acessavam o *Twitter* ou que só haviam criado suas contas, o que demandou trabalho excessivo e sem viabilidade.

Dessa forma, após uma análise criteriosa do por que não havia respostas suficientes, decidiu-se modificar a pesquisa, seguindo a lista que o *Twitter* dispunha diariamente nos *Twitter* Gov.br e Blog do Planalto, procedendo, dessa forma, à inclusão ou exclusão na pesquisa conforme se discrimina: a) primeiramente seguindo as pessoas que *twitavam*; b) criando uma lista no próprio *Twitter* das @'s que estava excluídas da pesquisa; c) enviando o convite e o questionário para os possíveis respondentes; e, d) enviando um agradecimento aos respondentes.

As @'s identificadas como seguidores do governo e excluídos da pesquisa foram os: estrangeiros, sindicatos/ comitês, mídia em geral, organismos públicos, ongs/associações/confederações/s todos que se encaixavam nessa categoria, prefeituras/governos, empresas, crianças, partidos, pessoas que não *twittavam*⁸ mais (*twittaram* até o mês de abril deste ano e que possuem de uma a mais *twittadas*) e pessoas que nunca *twittaram* (zero *twittadas*). Para que não houvesse muito erro nesses dois últimos excluídos, diariamente a pesquisadora verificava na lista dos que *Nunca twittaram* e dos *Não twittavam mais* se haviam pessoas que estavam *twittando* no período da pesquisa e, em caso positivo, retirando-as da lista dos excluídos quando de sua identificação e inserindo-os na lista dos incluídos na pesquisa.

Assim, todos os usuários relacionados dentro das características informadas não entraram na pesquisa, por ser destinada ao cidadão comum e que participava do Portal. Diante de se perceber que essas @'s excluídas apresentavam-se em um número relativamente alto, catalogou-se o grupo durante a pesquisa, elaborando-se a seguir um quadro de “@'s” não inclusas na pesquisa (por listas dentro do próprio *Twitter*), para identificar a quantidade que não seria computada na análise geral, por falta de aproximação com a característica do ator a ser pesquisado e, para identificar o universo de participantes do *Twitter* do Governo federal.

⁸ Neologia provinda da Internet referente ao envio de mensagens pelo *Twitter*.

Após a finalização da pesquisa, havia 1.345 perfis de @'s que não se encaixavam no cidadão seguidor do *Twitter* do Governo a ser pesquisado (TABELA 9 e GRÁFICO 1).

Tabela 9: Relação de perfis de “@’s” que não participaram da pesquisa

@’s não pesquisadas	Freq.	%
Não está twittando	444	33,1
Criou perfil e nunca twittou	324	24,1
Empresa	205	15,3
Menor de 16 anos	101	7,5
Ong/Associação	76	5,6
Mídia	70	5,2
Estrangeiro	66	4,9
Órgão público	21	1,5
Prefeitura	16	1,2
Sindicato/Comitê	12	0,9
Partido	10	0,7
Total	1.345	100

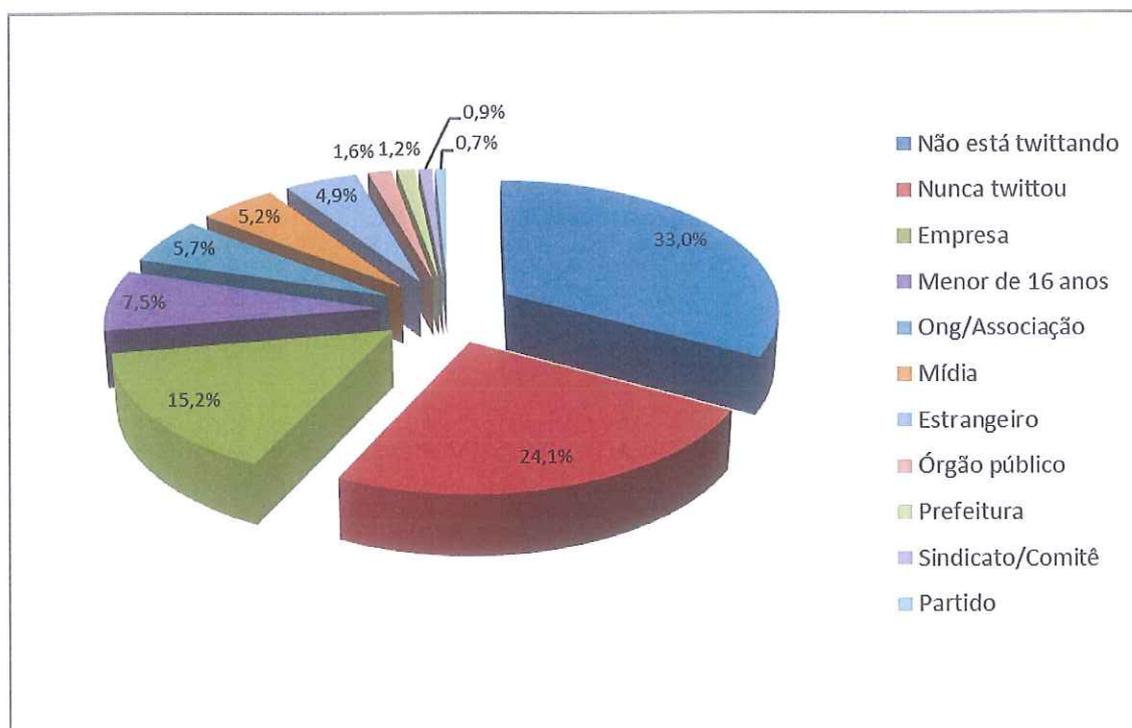


Gráfico 1: Relação de perfis de “@’s” que não participaram da pesquisa

Em relação ao grupo que recebeu o convite, apenas uma (1) pessoa informou que não podia responder e outra bloqueou a pesquisadora, assim que ela o adicionou para um primeiro contato, antes mesmo de receber o convite da pesquisa.

Durante o processo de convite e envio de questionários, a pesquisadora foi suspensa pelo *Twitter* três vezes, das quais teve que enviar um *e-mail* para pedir o acesso novamente a conta e às pessoas que estavam participando da pesquisa. Diante disso, mandou-se um *e-mail* ao Suporte do *Twitter*, pedindo orientação de como proceder a uma pesquisa científica no ambiente e foram recebidas apenas respostas automáticas de que a conta não estava mais suspensa. Ao mesmo tempo, procuraram-se os instrumentos e as orientações para os procedimentos de pesquisa no *Twitter* e percebeu-se que não existem instrumentos para abarcar a pesquisa científica pela plataforma até o momento.

Ao final da pesquisa, foram enviados 3.305 questionários pelo *Twitter* da pesquisadora e de seu auxiliar de pesquisa (foram usados dois (2) perfis de *Twitter* para a pesquisa), os quais passaram a ser seguidos por 651 pessoas e passaram a seguir 3.000 pessoas no total final. No *Facebook*, foram feitas várias inserções nos grupos políticos, convidando as pessoas a responder o questionário e o alcance se deu pelo número de membros de cada grupo.

4.3.1 Gov.br

O *Twitter* do Gov.br está situado na parte inferior direita da página principal do Portal do Governo eletrônico. Seu endereço é <<https://twitter.com/egov.br>>. Nele, estão registrados atualmente 28.347 seguidores. Para esses cidadãos, enviados 2.300 questionários, dos quais retornaram 129 respostas. Após análise preliminar, foram validados 128 questionários.

Esse é o grupo que, ao participar do Portal Gov.br pelo *Twitter* do governo eletrônico, teve o maior direcionamento da pesquisa deste estudo. Por meio dele, obtiveram-se as respostas dos cidadãos, que potencialmente possuem interesse em se comunicar com o governo.

Das cento e vinte oito (128) respostas validadas providas do Gov.br, pôde-se extrair o seguinte perfil da amostra:

- A maioria dos respondentes é do sexo *masculino* (71,9%). O grupo *feminino* (28,1%) apresenta menos de um terço dos respondentes.
- O grau de instrução de maior incidência é de *superior* (50%), sendo completo (26,6%) e incompleto (23,4%); seguido das pessoas com *pós-graduação* (17,5%), sendo completa (28,1%) e incompleta (9,4%). Também compuseram a pesquisa pessoas com o *ensino médio* (11,1%), sendo completo (4,7%) e incompleto (5,4%) e pessoas com o *ensino fundamental* (2,4%), sendo incompleto (0,8%) e completo

(1,6%). Importante destacar que as pessoas com pós-graduação completa integram o maior número dos respondentes (TABELA 10).

Tabela 10: Grau de instrução dos pesquisados do *Twitter Gov.br*

Grau de instrução	Freq.	%
Fundamental completo	2	1,6
Fundamental incompleto	1	0,8
Médio completo	6	4,7
Médio incompleto	7	5,4
Superior completo	34	26,6
Superior incompleto	30	23,4
Pós-graduação completa	36	28,1
Pós-graduação incompleta	12	9,4
Total	128	100

- Entre os respondentes do Gov.br, a faixa etária encontrada demonstra que os grupos de pessoas com idade entre 25-34 anos e 45-59 anos (30,5%) estão empatados em número representativo, indicando que a maioria dos respondentes desta pesquisa ou se encontra em uma faixa-etária ou na outra (61%). Os indivíduos com 35-44 anos também representam um grupo significativo (24,2%); e os mais jovens entre 18 e 24 anos representam 1/8 dos pesquisados (TABELA 11).

Tabela 11: Faixa etária dos respondentes do *Twitter Gov.br*

Faixa etária	Freq.	%
18-24 anos	16	12,5
25-34 anos	39	30,5
35-44 anos	31	24,2
45-59 anos	39	30,5
60 anos ou mais	2	1,6
Não válido	1	0,7
Total	128	100

- A Renda familiar do maior grupo de respondentes é dos que ganham de 10 Salários Mínimos – SM ou mais (29,7%), seguidos dos que ganham entre 6 a 10 SM (28,1%) e 3 a 5 SM (24,2%). Não há pessoas no grupo de respondentes que ganham abaixo de um salário mínimo (TABELA 12).

Tabela 12: Renda familiar dos respondentes do *Twitter Gov.br*

Renda familiar	Freq.	%
1 a 2 SM	7	5,5
2 a 3 SM	9	7
3 a 5 SM	31	24,2
6 a 10 SM	36	28,1
10 ou mais	38	29,7
NÃO respostas	7	5,5
Total	128	100

* SM = salário mínimo

- Quanto ao mercado de atuação, a maioria dos pesquisados está trabalhando em alguma área, formalmente ou não (85,9%). Há no grupo dois aposentados. (TABELA 13).

Tabela 13: Relação dos respondentes economicamente ativos e inativos do *Twitter Gov.br*

Trabalha	Freq.	%
Sim	110	85,9
Não	16	12,5
Aposentado	2	1,6
Total	128	100

- De acordo com a Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), a maioria dos respondentes trabalha ou na área de *Educação* (18,7%) ou na de *Administração pública* (18,7%), perfazendo um total de 37,4% dos respondentes. A segunda opção de atuação é em *Atividades profissionais, científicas e técnicas* (12,5%), seguida das *Atividades administrativas e serviços complementares* (10,7%) (TABELA 14).

Tabela 14: Área de atuação no mercado dos respondentes do *Twitter Gov.br*

Área de atuação	Freq.	%
Educação.	21	18,7
Administração pública.	21	18,7
Atividades profissionais, científicas e técnicas (jurídica e de contabilidade).	14	12,5
Atividades administrativas e serviços complementares (gestão e administrativo).	12	10,7
Comércio.	9	8,0
Reparação e manutenção de equipamentos de informática e comunicação e de objetos pessoais e domésticos.	9	8,0
Construção	6	5,4
Saúde humana e serviços sociais.	5	4,5
Informação e comunicação.	5	4,5
Transporte, armazenagem e correio.	3	2,7
Artes, cultura, esporte e recreação.	3	2,7
Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados.	2	1,8
Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura.	1	0,9
Outros	1	0,9
Total	112	100

Em relação à frequência que os respondentes acessam a Internet, a maioria respondeu que é diária (97,6%) (TABELA 15).

Tabela 15: Frequência de uso da Internet pelos respondentes do *Twitter Gov.br*

Frequência de uso da Internet	Freq.	%
Diária	125	97,6
Semanal	2	1,6
Outros	1	0,8
Total	128	100

As ferramentas que os pesquisados do *Twitter Gov.br* utilizam mais comumente são *Twitter* (17,1%), *Facebook* (13,9%) e *Sites* (9,3%). Observa-se que as redes sociais são as mais usadas pelo grupo de respondentes (54,1%), estando quatro delas incluídas nas cinco primeiras indicações de uso. As ferramentas que não possuem interação foram pouco citadas, sendo a *Fale conosco* a que obteve maior percentual (4%). Os *Sites*, a terceira escolha (9,3%), podem ser utilizados por seus administradores tanto para *e-gov* como para *I-gov*, dependendo das ferramentas que podem estar ligadas às suas páginas (TABELA 16).

Tabela 16: Tipos de ferramentas utilizadas pelos respondentes do *Twitter Gov.br*

Tipo de ferramentas	Freq.	%
<i>Twitter</i> (rede social)	128	17,1
<i>Facebook</i> (rede social)	104	13,9
<i>Sites em geral</i>	70	9,3
<i>Youtube</i> (rede social)	62	8,3
<i>Google+</i> (rede social)	62	8,3
Blog	63	8,4
<i>Linkedin</i> (rede social)	49	6,5
Portal	47	6,3
Bate-papo (<i>chat</i>)	45	6
Fórum	35	4,7
Fale conosco	30	4
<i>Wiki</i>	18	2,4
Perguntas frequentes	16	2,1
Skype	6	0,8
<i>Flickr</i> (rede social)	5	0,7
Outros	10	1,2
Total	750	100

Quando perguntados sobre quais tipos de *sites* que acessam comumente na Internet, as três maiores incidências foram *Informativos* (17,8%), *Jornalísticos* (15,7%) e

Governamentais (15,6%). Com relação à amostra, os *sites* governamentais representam um acesso de 78,1% (TABELA 17).

Tabela 17: Tipos de *sites* acessados pelos respondentes do *Twitter Gov.br*

Tipos de <i>sites</i>	Freq.	%	% Amostra
Informativos	114	17,8	89,1
Jornalísticos	101	15,7	78,9
Governamentais	100	15,6	78,1
Educaçãois	75	11,7	58,6
Vídeos	48	7,5	37,5
Esportivos	40	6,2	31,3
Diversão	38	5,9	29,7
Compras	38	5,9	29,7
Musicais	30	4,7	23,4
Religiosos	15	2,3	11,7
Jogos	15	2,3	11,7
Outros	28	4,4	21,9
Total	642	100	-

A todos foi perguntado, também, com que frequência habitual acessavam os *sites governamentais*. Quarenta pessoas afirmaram acessar diariamente (31,3%); trinta e dois semanalmente (25%); e oito quinzenalmente (6,3%), o que permite subentender que oitenta pessoas (62,6%) do grupo que comumente acessam esses tipos de *sites* estão acessando-os com um certa regularidade. Os demais acessam mensalmente (15,6%) ou por outra forma que não são habituais (TABELA 18).

Tabela 18: Frequência que os respondentes do *Twitter Gov.br* acessam os *sites* do governo eletrônico

Frequência	Freq.	%
Diária	40	31,3
Semanal	32	25
Mensal	20	15,6
Esporadicamente	9	7
Quinzenal	8	6,3
Raramente	7	5,5
Por interesse	6	4,7
Nunca	3	2,3
Outros	3	2,3
Total	128	100

*A habitualidade foi definida neste estudo como diária, semanal e quinzenal.

Assim, como os *sites*, procurou-se saber quais ferramentas que os respondentes costumam utilizar junto ao governo federal (TABELA 19). Em algumas indicações, percebeu-se que, em alguns casos, não é o governo que utiliza a ferramenta, mas funcionários públicos, como no caso do *LinkedIn*, que tem uma lista extensa de funcionários governamentais dialogando com os cidadãos. As ferramentas mais utilizadas pelo grupo são o *Twitter* (22,5%) – de onde foi retirada a amostra, e os *Sites* em geral (22,5%), seguidos dos Portais (17,8%). Percebe-se que, acerca dessa questão, as redes sociais deixam de ser as mais utilizadas pelo grupo, pois apenas duas delas (*Twitter* e *Facebook*) passam a compor o grupo das cinco primeiras opções.

Tabela 19: Ferramentas que os respondentes *Twitter* Gov.br usam com o governo eletrônico

Ferramentas	Freq.	%
<i>Twitter</i> (rede social)	81	22,5
<i>Sites</i> em geral	81	22,5
Portal	64	17,8
<i>Facebook</i> (rede social)	29	8,1
Blog	23	6,4
Fale conosco	17	4,7
<i>Google+</i> (rede social)	15	4,2
<i>Youtube</i> (rede social)	14	3,9
Perguntas frequentes	13	3,6
Fórum	10	2,8
<i>LinkedIn</i> (rede social)	4	1,1
<i>Wiki</i>	4	1,1
Bate-papo (<i>chat</i>)	1	0,3
Nenhuma	2	0,5
Outros	2	0,5
Total	360	100

No caso do grupo estudado, nota-se, na reunião das Tabelas 16, 17, 18 e 19 que os *Sites* governamentais têm acesso proeminente para setenta e cinco usuários do grupo, bem como as redes sociais são as ferramentas mais utilizadas pelos pesquisados no dia a dia. No entanto, quando o mesmo dado se refere à relação com o governo, os usuários optam por outras ferramentas, tais como os *Sites* e os Portais.

A rede social *Twitter*, indicada como primeira opção pelos respondentes na relação com o governo, tem sido mais utilizada para repasse de informações governamentais do que para interação com o cidadão. Há, ainda, a limitação instrumental de que só podem ser repassadas informações com, no máximo, cento e quarenta caracteres (140), o que diminui consideravelmente a opção de comunicação e participação.

Os dados encontrados demonstram que os usuários pesquisados diminuem o seu acesso às ferramentas de diálogo e que permite maior interatividade com o governo, apesar

de utilizarem as redes sociais ativamente no seu dia a dia. Uma das alternativas que indicam essa tendência nos dados pode ser o fato de o próprio governo não usar as ferramentas (*Web 2.0*) para o diálogo e interação com o cidadão, mas, estaticamente, ou seja, somente para repasse de informações. Desse modo, sem estimular o usuário do Gov.br, por meio da interação e potencialidade das ferramentas da *Web 2.0* ou de *I-gov*, o Estado brasileiro evidencia, pelas respostas dos cidadãos, que tem mais disponível para contato as ferramentas de *e-gov*.

Além desse enfoque, este estudo ainda se aprofundou na construção teórica sobre o tema incluindo a Escada de participação de Arnstein (1967) nas questões do questionário, para entender, de forma mais minuciosa possível, qual a posição do cidadão em termos da sua participação nas decisões governamentais. Para tanto, perguntou como ele estava participando no Portal do governo eletrônico e como ele gostaria de participar. As respostas dos usuários do Gov.br são apresentadas nas Tabelas 20 e 21, respectivamente.

Tabela 20: Participação os respondentes do *Twitter Gov.br* no governo eletrônico

Tipo de participação	Qte	%
Não participa.	60	46,9
Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	34	26,6
Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	8	6,3
Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	6	4,7
Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	5	3,8
Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.	4	3,1
Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.	3	2,3
Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	2	1,6
Outros	6	4,7
Total	128	100

Tabela 21: Como os respondentes do *Twitter Gov.br* gostariam de participar no governo eletrônico

Tipo de participação	Freq.	%
Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	32	25
Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	18	14,1
Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.	16	12,5
Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	16	12,5
Não quer participar.	10	7,7
Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	8	6,3
Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	17	13,3
Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	5	3,9
Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.	4	3,1
Não sei.	2	1,6
Total	128	100

Em termos de participação efetiva, a maioria respondeu que *Não participa* (46,9%) ou que se encontra *Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público* (26,6%). A primeira posição não se encontra na Escada de participação de Arnstein (1967), mas foi incluída para que o cidadão pudesse optar pela afirmação de não participação nas ações governamentais, ou seja, não se sentir integrante das ações públicas. Contudo, a resposta se tornou primeira opção do grupo. Segundo a Escada de participação da Arnstein (1967), a segunda questão mais assinalada está no *Degrau 3 – Informação* do nível *Simbolismo*. Esse Degrau é o primeiro passo importante em direção à participação cidadã. Entretanto, como se observa no Portal do Gov.br há uma predominância para o fluxo unidirecional de informações - de funcionários para os cidadãos - sem canais de *feedback* e nenhum poder de negociação, significando que, nessas condições, as pessoas têm pouca oportunidade de influenciar nos programas públicos concebidos "para seu benefício". A terceira opção do grupo, apesar da pouca representatividade, avança um pouco na participação pública, atingindo o grau de *Consulta*, situado no *Degrau 4 – Consulta* do *Simbolismo* (6,3%) (TABELA 20).

Na questão sobre como gostariam de participar (TABELA 21), a maioria dos respondentes prefere estar *Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos* (25%); *Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público* (14,1%); e *Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças* (12,5%); e *Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião* (12,5%). A representatividade no grupo de quem *Não quer participar* é de 7,7%, ficando a escolha em quinta posição no grupo.

Nos Degraus da Escada de participação de Arnstein (1967), a primeira escolha encontra-se no *Degrau 6 – Parceria do Poder Cidadão*, a segunda no *Degrau 3 – Informação do Simbolismo* e as terceiras nos *Degraus 8 – Controle cidadão (Poder cidadão)* e *5 – Apaziguamento (Simbolismo)*. Diante do que se apresenta, percebe-se que o cidadão deste grupo pretende participar de alguma forma, seja nos Degraus do *Simbolismo* ou nos do *Poder cidadão*.

Para complementar este estudo, as questões que envolvem perguntas abertas (14, 15 e 16 do questionário) tiveram suas Ideias Centrais – IC's destacadas pelo estudo do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC elaborado pelos autores Lefevre e Lefevre (2006). As IC's identificadas no grupo envolvem frequência de no mínimo cinco (05) respondentes.

Quadro 15: IC's encontradas a partir das opiniões dos cidadãos no *Twitter Gov.br* na questão 14: O que FACILITA(RIA) a participação ativa nos *sites* Governo Executivo Federal

IC's encontradas	Questão 14: Discurso do sujeito coletivo do <i>Twitter Gov.br</i>	Freq.
Maior canal de diálogo	O governo precisa permitir a conexão com as políticas públicas de forma a melhorar os canais de acesso, dando a opção de acesso anônimo ou identificado – facultado ao cidadão escolher caso a caso. Um canal de diálogo que poderiam ter áreas com grupos de discussão e participação com efetivo encaminhamento e retorno das demandas. É preciso ferramentas de participação ativa da população em portais do governo em que realmente funcione e também seja válida a opinião da maioria. Para que o cidadão se torne mais ativo em <i>sites</i> governamentais, é necessária maior facilidade de acesso a informações úteis, além, claro, da navegabilidade melhorada (<i>sites</i> mais modernos, bonitos, convidativos, limpos e fáceis de acessar e interagir, para que sejam emocionalmente relevantes). A efetiva proximidade, com interação com setores do governo, significa emitir ideias e opiniões relacionadas ao cotidiano das comunidades, para que haja diálogo para se conhecer melhor os problemas locais.	22
Interação pelas redes sociais	O governo deve interagir por meio das diversas redes sociais. Usar ferramentas como o <i>Facebook</i> para apoiar o povo sobre seus direitos, ampliando, dessa forma os serviços por meio da Internet. Também	15

	utilizar o voto pela <i>web</i> para que possa provocar maior participação cidadã. Deve haver mais ação dentro das redes sociais, tais como controle e avaliação dos serviços prestados, utilização <i>on-line</i> de serviços que acabam por aumentar a eficiência e a eficácia, com economicidade, o <i>feedback</i> da população, bem como sugestões. Agindo assim, haverá via de mão de dupla com cidadão, ou seja, uma relação mais cidadã.	
Divulgação de informações	Divulgação, maior publicidade tanto em meios de comunicação tradicionais quanto na Internet. Disponibilizar informações sobre como participar e em que o cidadão pode participar. É necessária a abertura do governo para acesso a informação com mais informações. O governo precisa divulgar mais os canais que propiciam essa participação.	14
Credibilidade no Estado	Ter a certeza que a posição quanto cidadão será considerada pelo Governo Federal e não apenas mais um número a ser contabilizado, pois ajudaria muito se o governo ouvisse e atendesse as propostas e soluções formuladas pelos diversos órgãos e instancias atualmente existentes. Falta seriedade, um acompanhamento contínuo, que não seja demagogo, mas claro e objetivo. A contribuição de transmitir ao povo menos esclarecido os atos e fatos do governo, sem as distorções de interesse político-partidário que acontecem nos caminhos da comunicação pública.	13
Infraestrutura tecnológica apropriada	<i>Sites</i> mais práticos para que as pessoas possam ter acesso mais fácil. Aprimoramento profissional dos <i>sites</i> . O governo deve buscar melhorias de acessibilidade e usabilidade dos portais, proporcionar um serviço com mais celeridade e qualidade no atendimento do cidadão, fornecendo a orientação de como proceder com o poder público e quais procedimentos a serem tomados. Deve também fazer uso do Software Livre e de Transparência Pública em mais locais de acesso, dando fácil acessibilidade e melhor visualização de canais de interação para o cidadão.	7
Cidadão precisa de mais poder na tomada de decisão governamental	Ajudaria muito o cidadão ter poder nas tomadas de decisão, em assuntos de relevância para o País. De forma conjunta, Governo e Sociedade devem compartilhar com todos os níveis de governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos. O cidadão deve acompanhar as atividades parlamentares e denunciar quando for o caso. Assim, devem existir políticas públicas de incentivo a gestão participativa e transparência.	7
Pesquisas e consultas com o cidadão	Questionários consultivos, pesquisas e opinião sobre os projetos do governo devem ser feitas constantemente com os contribuintes.	7
Cidadão precisa ter maior conhecimento	O cidadão precisa conhecer o portal, mas também ter maior conhecimento, experiência cultural e social e profissional, vivência. O acesso ao conhecimento e informações acerca dos seus direitos é importante para que haja relação que possam reduzir as desigualdades intelectuais do país.	5
Total de amostras		90

As três principais IC's do grupo (QUADRO 15) foram *Maior canal de diálogo* (22); *Interação pelas redes sociais* (15); e *Divulgação de informações* (14). O grupo, portanto, que tem interesse em participar, como foi visto pelas informações na Tabela 21, entende que é necessário que o governo se renove em vários aspectos, os quais vão desde a abertura de canais mais apropriados de diálogo e infraestrutura adequada até a reformulação do próprio

estado, no sentido de permitir que haja credibilidade social para uma maior participação. A representatividade do grupo que criou as IC's do Gov.br nesta questão ficou em 70,3% da amostra.

Quadro 16: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no *Twitter* Gov.br na questão 15: O que DIFICULTA(RIA) a participação ativa nos *sites* Governo Executivo Federal

IC's encontradas	Questão 15: Discurso do sujeito coletivo do <i>Twitter</i> Gov.br	Freq.
Falta de tempo	O tempo, ou melhor, a falta dele. A relação investimento (tempo)/retorno deve ser clara. Deve haver flexibilidade de horário, pois o tempo disponível é raro, apesar de considerar que a participação por meio das mídias sociais, a participação é viável. Os compromissos profissionais e pessoais não permitem participar.	16
Barreiras na comunicação com o governo	A linguagem e a falta de espaços de comunicação direta, publicação de matérias de maneira unilateral sem abertura de possibilidade de inserção de comentários são barreiras de comunicação entre o governo e o cidadão. A dificuldade para se manter informado e conhecer mais a fundo as ações atuais do governo tem sido grande. Há dificuldade em achar conteúdo relevante. Há poucas informações e falta <i>feedback</i> . A utilização do <i>Twitter</i> como ferramenta de comunicação é limitada, unidirecional e pouco participativa. Também faltam dados atualizados e o acesso às informações no <i>site</i> é difícil para a comunicação.	15
Falta funcionalidade dos sites	A desinformação, a falta de navegabilidade dos <i>sites</i> , a completa inutilidade de alguns dados. Apesar disso apresentam bom aspecto visual, mas totalmente desprovidos de funcionalidade e informação. Os <i>sites</i> são pesados e as vezes desinteressantes. Falhas no acesso, demora em abrir páginas, cadastros solicitando muitos dados, informações imprecisas e muitos <i>links</i> para chegar até a informação buscada torna a qualidade do serviço governamental via Internet baixa. Demora nas respostas. <i>Sites</i> , portais rebuscados. A falta de diretrizes claras de como participar desses <i>sites</i> . A falta de fóruns de efetiva participação, encaminhamento de demandas e retornos pelos próprios canais eletrônicos. Já utilizei a ferramenta "fale conosco" em um dos <i>sites</i> do governo federal há tempos atrás e nunca obtive resposta. Então a falta de uma boa estrutura por detrás desses <i>sites</i> é um grande barreira da relação cidadão / governo.	14
Burocracia	Excesso de burocracia, de informações menos relevantes, com arquitetura dos <i>sites</i> ruim. Informações superficiais, retorno demorado para respostas, ausência de serviços via <i>web</i> . Burocracia. Burocracia. Burocracia exacerbada. Cadastros muitos extensos para fazer a inscrição. Em qualquer nível de Governo, pesa muito a burocratização do sistema político brasileiro.	9
Descrédito no governo	A certeza de que se o governo federal fizer alguma coisa desses programas, não vai dar certo, porque o governo federal é pautado pela filosofia da mediocridade. O "autismo" governamental ou o discurso pra torcida, mas na prática não fazer nada. Ninguém resolve nada. É 0800 que só informa onde será resolvido, mas nada é resolvido por lá onde eles indicam. Também as pessoas não tem poder de decisão devido aos cargos de confiança, que por sua vez não tem autonomia de resolução das questões em foco. Estou descrente no momento. Devido ao descrédito em relação à participação parlamentar eu não tenho interesse em participar ativamente em <i>sites</i> do governo. Não são confiáveis, sinto que apenas fazem número, mas não há interatividade, pois apresentam temas genéricos sem levar em conta a opinião dos participantes.	9
Nenhuma dificuldade impede o cidadão de participar	Nada dificulta quem tem vontade. Em nada se agenda dos assuntos forem bem planejadas com tópicos que permitam a formação de um banco de dados e que o cidadão seja realmente consultado pelo governo antes das tomadas de decisões. Acho que não existe algo que dificulte. Não há empecilhos...	9
Opinião do cidadão não ser aceita	Saber que, em relação a qualquer esfera de governo, geralmente opiniões, reclamações ou sugestões são meros dados estatísticos (se é sequer assim são computados). Faltam reconhecimento e valorização da opinião pública. Não se tem voz. O fato dos governos ignorarem os <i>e-mails</i> dos cidadãos.	6
Falta de transparência	Falta de transparência e de planejamento. Vazio de informações de todos níveis, como o que acontecesse não fizesse parte do governo e, que governo não deve satisfação nem transparência a população. Falta de transparência na gestão pública. Informação importante escondida.	5
Total de amostras		83

Nessa resposta (QUADRO 16), o que dificulta a participação da maioria dos respondentes é a *Falta de tempo* (16). Também foram citadas as *Barreiras na comunicação com o governo* (15), a *Falta funcionalidade dos sites* (14). Cabe destacar que, para certo número de pesquisados, *Nenhuma dificuldade impede o cidadão de participar* (9). Percebe-se, nesse caso, que boa parte dos cidadãos pesquisados, mesmo reconhecendo a importância da participação e querendo engajar-se, mostra-se indisponível para fazê-la, por vários motivos pessoais que podem resumidos na palavra *Tempo*. De certa forma, utilizar plataformas por meio da Internet, em que o usuário pode navegar no horário que quiser (uma das vantagens dos serviços oferecidos pela Internet) diminui consideravelmente essa dificuldade, já que o cidadão pode interagir com o governo da mesma forma que interage nas redes sociais: quando tem disponibilidade. A representatividade do grupo que criou as IC's do Gov.br nesta questão ficou em 64,8% da amostra.

Quadro 17: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no *Twitter Gov.br* na questão 16: Comentário particular e opcional sobre a relação Estado-sociedade via Internet

IC's encontradas	Questão 16: Discurso do sujeito coletivo do Twitter Gov.br	Freq.
Internet pode melhorar a comunicação do Estado com o cidadão	A relação Estado-sociedade pela Internet é uma das melhores ideias da atualidade, tendo em vista também que é uma das consequências para aumentar a participação cidadã, ponto discutido, por exemplo, em reuniões da ONU e que marcou pontos da Agenda 21 e Objetivos do Milênio. Sendo, portanto uma excelente forma de interação e deve ser ampliada nas esferas federais, estaduais (incluindo o DF) e municipais, em todos os poderes, órgãos e entidades em que for possível. Assim, o Estado deve aproveitar este recurso (Internet) para comunicar-se com a sociedade, trocando ideias, traçando projetos, informando sempre dos avanços, dificuldades, êxitos e fracassos. Afinal a Internet é uma grande ferramenta hoje em dia, não preciso nem falar, não é? O Estado possui nos tempos atuais uma grande oportunidade de formar comitês ou colegiados através das mídias sociais, com o objetivo de obter a opinião sobre as decisões estratégicas do governo. Um campo fértil a ser desbravado e construído, o que pode facilitar a vida do cidadão.	14
Relação estado-sociedade é frágil	O relacionamento entre Estado e sociedade, via Internet ainda é muito superficial, fraco. Penso que o Governo Federal e os governos estaduais têm procurado criar canais, mas estes ainda são pouco utilizados e efetivos. Estes, portanto, podem ser melhorados e devem ter um papel mais efetivo no encaminhamento de demandas e soluções. De certa forma, a relação pela Internet é virtualmente e efetivamente distante do necessário. Fraco. Fraco. A participação ainda é muito pequena. Creio que a tecnologia trouxe outra realidade para sociedade e a forma como o Estado está organizado não tem o dinamismo dentro da necessidade, pois a lentidão já a muito inerente a sua organização e produz este choque, o que não permite maior atividade por parte do cidadão. Está engatinhando, mas com o número de usuários com banda larga aumentando, mais acessos e mais interações serão necessários para o governo dar os primeiros passos, para que a sociedade sintam-se confiante e convidada a ser cidadã.	14
Deve haver mais poder cidadão na relação Estado-sociedade via Internet	Deveria haver uma maior possibilidade de participação da população nas decisões de governo por meio da Internet. Minha opinião é que deveríamos sim participar e o governo fazer pesquisas e fiscalizar. O cidadão brasileiro torna-se participativo nas decisões, formando uma consciência política mais apurada. A relação permite maior participação por meio de fóruns em redes sociais, o que deve viabilizar a participação direta da população na vida política desde os altos escalões decisórios até as localidades, via partidos políticos. A relação Estado-	11

	sociedade deve ser crítica e democrática, na medida do possível e do entendimento dos usuários da Internet com relação aos diversos assuntos que pautam essa relação...é saudável pois é irrestrita...entendo que se trata da relação ideal. Portanto, seria uma relação muito mais efetiva, mais estreita e permanente, sem ser a vicissitude de uma longa convivência; Além de um relacionamento mais pessoal, independente de compartilhar com interlocutores. Espero que essa realidade mude e a voz da internet seja cada vez mais valorizada e respeitada.	
Governo em atraso tecnológico	Acho ainda bastante incipiente a relação Estado-sociedade pela internet. Os <i>sites</i> governamentais ainda são muito "frios", trazendo questões que não condizem com a realidade de regiões e tornam-se, por isso, pouco atrativos. Em algumas redes sociais há a possibilidade de interagir com determinados órgãos públicos, apesar de na maioria das vezes a posição deles em relação à sociedade seja algo bem vago, como, por exemplo, contato de reclamação de algum fato, as respostas são sempre de maneira a se esquivarem de uma posição ativa. Mas, de certa forma ela tem servido ao governo, que tem prestado atenção à sociedade, com certo receio e com o fim de analisar comportamentos. Penso, dessa forma, que o Poder Público subutiliza a Internet e suas possibilidades de relacionamento com a população. O Estado ainda não tem grande penetração na rede e carece de uma linguagem mais próxima da sociedade nestes espaços. O Estado não tem controle e muitas vezes não atualiza seus <i>sites</i> e informações. Ainda é ineficiente, pois o governo ainda não é colaborativo via Internet.	9
O estado deve ter interesse na participação cidadã	Não basta somente usar a Internet, tem que ter interesse da participação efetiva do Governo. A relação precisa ser mais participativa. O governo não tem quase nenhum interesse, em criar uma solução de acesso e banda larga nacional, além de centros de acesso comunitário. O estado tenta de todas as formas manter o cidadão distante. O estado deve usar melhor essa ferramenta e incentivar o desenvolvimento da Democracia Direta criando formas seguras de participação. Utilizar a Internet como ferramenta Estado-Sociedade (Sociedade está em maiúsculo para equalizar os valores de grandeza) requer um grau de maturidade política grande por parte do Estado e requer que se posicione como Estadista e não como Partido, e em se posicionando como Estadista, a Sociedade têm relevante peso para a tomada de decisões Nacionais.	8
Governo deve dar acesso a todos na Internet	Os governantes precisam desenvolver formas de baratear a Internet e programas que possibilitam os mais necessitados a terem acesso a uma boa <i>web</i> . Falta mais incentivo financeiro do governo quanto à inclusão da informação para nossas crianças e adolescentes. A Internet expõe coisas bem interessantes sobre o governo, mas na minha opinião, deveria ser mais acessível como é o <i>Youtube</i> , <i>Facebook</i> e outros. Necessariamente os gestores nas esferas do poder deverão adaptar as ações/metast/gestão a realidade da comunicação pela Internet e as mutações/evoluções dos serviços públicos atrelados acessibilidade da redes!	7
Governo sem credibilidade	Infelizmente, o cidadão por vezes não dá credibilidade às informações divulgadas nos canais oficiais, preferindo outras fontes de informação. Seria necessária uma verdadeira reformulação do modelo político brasileiro. O uso da Internet ainda é visto com muita desconfiança pela população brasileira para assuntos decisivos da vida do cidadão. Esse descrédito ganhou força com os últimos eventos de espionagem do alto escalão do Governo Executivo. Posso confiar? Sem medo de estar sendo espionada!!!! Opinião? Como? Não temos este espaço.	6
Governo atua bem na relação	Os projetos da CGU que visam ampliar a transparência do governo e facilitar o controle social estão no caminho certo de uma sociedade mais igualitária. O governo nos mantém bem informados. Excelente. É muito bom, mas tem muitas pessoas ainda não tem acesso a Internet e tem muito para acrescentar com boas ideias. Melhorou bastante!	5
Total de amostras		74

Tal questão da pesquisa foi opcional (QUADRO 17). Mas, mesmo assim, setenta e quatro (74) foram as respostas que construíram as IC's validadas do grupo. Ao mesmo tempo em que os respondentes veem que a *Internet pode melhorar a comunicação do Estado com o*

cidadão (14) asseguram que a *Relação Estado-sociedade é frágil* (14). Segundo os pesquisados, *Deve haver mais poder cidadão no uso das tecnologias* (11), bem como deve atualizar seus espaços virtuais, pois indicam que está o *Governo em atraso tecnológico* (9). É interessante notar que, nessa questão, caminham bem próximas às respostas do *Governo sem credibilidade* (6) e do *Governo atua bem na relação* (5). De forma geral, as IC's encontradas permitem visualizar um cidadão preocupado com a fragilidade da funcionalidade das ferramentas virtuais utilizadas pelo governo brasileiro. A representatividade do grupo que criou as IC's do Gov.br nessa questão ficou em 57,8% da amostra.

Esta, portanto, foi a pesquisa efetuada com o grupo do *Twitter Gov.br* e pode ser resumida na seguinte afirmativa: o governo federal é visto pelo cidadãos pesquisados como ineficiente no uso de uma Internet mais participativa; entretanto, está sendo instigado a utilizá-la por ser um canal de diálogo comum nos dias atuais. Em contrapartida, terá que criar o hábito do diálogo com a população, apresentando respostas e ações públicas mais ágeis, para que possa suscitar nas pessoas o interesse em participar mais ativamente do processo. Assim, a vontade política permanece sendo uma questão fundamental (PERSEGONA e ALVES, 2011) também para o cidadão pesquisado.

4.3.2 Blog da Presidência

O *Twitter* do Blog da Presidência está situado no caminho Projetos/Redes Sociais-Governo Federal/Presidência e Ministérios/ Presidência da República, constate do Portal do Governo eletrônico. Seu endereço é < <https://twitter.com/blogplanalto>>. No final da pesquisa, havia 197.219 seguidores. Para os cidadãos desse *twitter*, foram enviados 1.005 questionários, dos quais retornaram quarenta e dois (42) questionários. Após análise preliminar, foram validadas quarenta e uma (41) respostas.

O grupo foi adicionado à pesquisa porque está indicado no Portal Gov.br como *Twitter* do Executivo, bem como para envolver ao máximo pessoas potencialmente interessadas no governo eletrônico federal por meio das ferramentas disponibilizadas. Segundo informações da SLTI durante a pesquisa com as Chefias, a ferramenta não é administrada diretamente pelo Portal Gov.br, apesar de estar indicada espaço Redes Sociais do ambiente estudado, estando, portanto, sob a responsabilidade do Ministério das Comunicações, por meio da Imprensa.

Das quarenta e uma (41) respostas validadas provindas do Blog da Presidência, pôde-se extrair o seguinte perfil:

- A maioria dos respondentes é do sexo *masculino* (71,4%). O grupo *feminino* (28,6%) apresenta menos de um terço dos respondentes.

- O grau de instrução de maior incidência é de *superior* (61%), sendo completo (31,7%) e incompleto (29,3%); seguido das pessoas com *pós-graduação* (22%), sendo completa (12,2%) e incompleta (9,8%). Também compuseram a pesquisa pessoas com *ensino médio* (17%), sendo completo (14,6%) e incompleto (2,4%). Não aparecem na amostra pessoas com o ensino *fundamental* (TABELA 22).

Tabela 22: Grau de instrução dos pesquisados do *Twitter Blog da Presidência*

Grau de instrução	Freq.	%
Médio completo	6	14,6
Médio incompleto	1	2,4
Superior completo	13	31,7
Superior incompleto	12	29,3
Pós-graduação completa	5	12,2
Pós-graduação incompleta	4	9,8
Total	41	100

- Entre os respondentes do Blog da Presidência, a faixa etária encontrada demonstra que o grupo de pessoas com idade entre *25-34 anos* é a maioria (58,5%), seguido dos indivíduos com *18-24 anos* (22%) e dos com idade entre *45-59 anos* (14,6%) (TABELA 23).

Tabela 23: Faixa etária dos respondentes do *Twitter Blog da Presidência*

Faixa etária	Freq.	%
18-24 anos	9	22,0
25-34 anos	24	58,5
35-44 anos	2	4,9
45-59 anos	6	14,6
Total	41	100

- A Renda familiar do maior grupo de respondentes é dos que ganham entre *6 a 10 SM – salários mínimos* (34,1%), seguidos dos que ganham de *10 SM ou mais* (22%) e entre *1 a 2 SM* (17,1%) (TABELA 24).

Tabela 24: Renda familiar dos respondentes do *Twitter Blog da Presidência*

Renda familiar	Freq.	%
1 a 2 SM	7	17,1
2 a 3 SM	6	14,6
3 a 5 SM	5	12,2
6 a 10 SM	14	34,1
10 ou mais	9	22,0
Total	41	100

* SM = salário mínimo

- Quanto ao mercado de atuação, a maioria dos pesquisados está trabalhando em alguma área, formalmente ou não (95,1%) (TABELA 25).

Tabela 25: Relação dos respondentes economicamente ativos e inativos do *Twitter Blog da Presidência*

Trabalha	Freq.	%
Sim	39	95,1
Não	2	4,9
Total	41	100

- De acordo com a Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), a maioria dos respondentes trabalha na área de *Informação e comunicação* (26,9%) seguida da área de *Atividades profissionais, científicas e técnicas* (14,6%) e das áreas de *Comércio* (9,8%) e *Administração pública* (9,8%). (TABELA 26).

Tabela 26: Área de atuação no mercado dos respondentes do *Twitter Blog da Presidência*

Área de atuação	Freq.	%
Informação e comunicação.	11	26,9
Atividades profissionais, científicas e técnicas (jurídica e de contabilidade).	6	14,6
Comércio.	4	9,8
Administração pública.	4	9,8
Educação.	3	7,3
Atividades administrativas e serviços complementares (gestão e administrativo).	3	7,3
Saúde humana e serviços sociais.	3	7,3
Reparação e manutenção de equipamentos de informática e comunicação e de objetos pessoais e domésticos.	2	4,9
Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados.	2	4,9
Transporte, armazenagem e correio.	1	2,3
Outros.	2	4,9
Total	41	100

Sobre a frequência que os respondentes do *Twitter Blog da Presidência* acessam a Internet, a maioria respondeu que acessa diariamente (97,6%) (TABELA 27).

Tabela 27: Frequência de uso da Internet pelos respondentes do *Twitter Blog da Presidência*

Frequência de uso da Internet	Freq.	%
Diária	40	97,6
Outros	1	2,4
Total	41	100

Os tipos de *sites* que o grupo mais acessa comumente na Internet são *Jornalísticos* (17,3%), *Informativos* (16,4%) e *Governamentais* (15,9%). Assim como os pesquisados do

Twitter Gov.br, o cidadão do *Twitter Blog da Presidência* acessa habitualmente* *sites* governamentais como terceira opção. Em relação ao tamanho da amostra, o acesso aos *sites* governamentais representam 85,4% (TABELA 28).

Tabela 28: Tipos de *sites* acessados pelos respondentes do *Twitter Blog da Presidência*

Tipos de <i>sites</i>	Freq.	%	% Amostra
Jornalísticos	38	17,3	92,7
Informativos	36	16,4	87,8
Governamentais	35	15,9	85,4
Educacionais	21	9,5	51,2
Vídeos	18	8,2	43,9
Compras	18	8,2	43,9
Diversão	15	6,7	36,6
Esportivos	14	6,4	34,1
Musicais	12	5,5	29,3
Religiosos	8	3,6	19,5
Jogos	5	2,3	12,2
Total	220	100	-

*A habitualidade foi definida neste estudo como diária, semanal e quinzenal.

Os tipos de ferramentas mais utilizadas pelo grupo, assim como o *Twitter Gov.br* também trazem as redes sociais em primeiro lugar (52,4%). As mais usadas são *Twitter* (17,7%), *Facebook* (16,5%), *Youtube* (10%) e *Google+* (8,2%). Os *sites* (10%), assim como no grupo anterior, foi a terceira ferramenta escolhida e a única que não é rede social, mas que, em alguns casos, dá acesso a elas (TABELA 29).

Tabela 29: Tipos de ferramentas utilizadas pelos respondentes do *Twitter Blog da Presidência*

Tipo de ferramentas	Freq.	%
<i>Twitter</i> (rede social)	41	17,7
<i>Facebook</i> (rede social)	38	16,5
<i>Sites</i> em geral	23	10
<i>Youtube</i> (rede social)	23	10
<i>Google+</i> (rede social)	19	8,2
Blog	18	7,8
<i>Linkedin</i> (rede social)	17	7,4
Bate-papo (<i>chat</i>)	13	5,6
Portal	12	5,2
Fórum	10	4,3
<i>Wiki</i>	6	2,6
Perguntas frequentes	4	1,7
Fale conosco	3	1,3
<i>Flickr</i> (rede social)	3	1,3
Outros	1	0,4
Total	231	100

A frequência com que os pesquisados do Blog da Presidência acessam os *sites* do governo são *Diária* (31,7%), *Semanal* (24,4%) e *Quinzenal* (7,3%). Assim, do grupo vinte e seis pessoas acessam os *sites* governamentais com certa habitualidade. Os outros respondentes acessam *Mensal* (22%) e de outras formas não consideradas habituais.

Tabela 30: Frequência que os respondentes do *Twitter* Blog da Presidência acessam os *sites* do governo eletrônico

Frequência	Freq.	%
Diária	13	31,7
Semanal	10	24,4
Mensal	9	22
Quinzenal	3	7,3
Nunca	4	9,8
Outros	2	4,8
Total	41	100

As ferramentas que o seguidor do *Twitter* Blog da Presidência costuma usar com o Governo Executivo Federal são, em grande parte, *Sites* de forma geral (20,5%), o Portal (17,4%) e o *Facebook* (14,4%). Entre as primeiras cinco ferramentas, duas são redes sociais. Repetindo a mesma indicação do grupo do *Twitter* Gov.br, que demonstra que, com o governo, a comunicação mediante redes ainda é pouco utilizada (TABELA 31).

Tabela 31: Ferramentas que os respondentes do *Twitter* Blog da Presidência usam com o governo eletrônico

Ferramentas	Freq.	%
<i>Sites</i> em geral	27	20,5
<i>Twitter</i> (rede social)	25	18,9
Portal	23	17,4
<i>Facebook</i> (rede social)	19	14,4
Blog	9	6,8
Fale conosco	6	4,5
<i>Google+</i> (rede social)	5	3,7
<i>Youtube</i> (rede social)	4	3,0
Fórum	3	2,3
<i>Linkedin</i> (rede social)	3	2,3
<i>Wiki</i>	2	1,5
Perguntas frequentes	1	0,8
Bate-papo (<i>chat</i>)	1	0,8
<i>Flickr</i> (rede social)	1	0,8
Nenhuma	3	2,3
Total	132	100

No caso do grupo analisado, observa-se, nas Tabelas 28, 29, 30 e 31, que os *Sites* governamentais têm acesso proeminente para trinta e cinco cidadãos, assim como as redes

sociais são as ferramentas comumente utilizadas pelos respondentes. Quando os dados são relacionados ao governo, os usuários do *Twitter* Blog da Presidência também optam por outras ferramentas, tais como os *Sites* e os Portais, mas tentam utilizar, de forma reduzida, as redes sociais que o governo disponibiliza, sendo o *Twitter*, com suas limitações já relatadas, a primeira opção dos pesquisados deste grupo.

O Estado, pelos dados apresentados, continua a se evidenciar nesse grupo, assim como foi no *Twitter* Gov.br, que tem maior contato pelas ferramentas de *e-gov*.

Na continuidade do aprofundamento da questão e em prol da construção teórica sobre o tema, a Escada de participação de Arnstein (1967) foi inserida para se entender a posição do cidadão em termos da sua participação nas decisões governamentais. As respostas dos usuários do Blog da Presidência são apresentadas nas Tabelas 32 e 33.

Tabela 32: Participação os respondentes do *Twitter* Blog da Presidência no governo eletrônico

Tipo de participação	Qte	%
Não participa.	19	46,4
Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	13	31,7
Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	4	9,8
Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.	2	4,9
Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	1	2,4
Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	1	2,4
Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	1	2,4
Total	41	100

Tabela 33: Como os respondentes do *Twitter* Blog da Presidência gostariam de participar no governo eletrônico

Tipo de participação	Freq.	%
Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	12	29,3
Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	8	19,5
Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.	5	12,1
Não quer participar.	4	9,8
Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	4	9,8
Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	3	7,3
Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	2	4,9
Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	1	2,4
Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.	2	4,9
Total	41	100

Em termos de participação efetiva (TABELA 32), a maioria respondeu que *Não participa* (46,4%), que se encontra *Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público* (31,7%) ou que participa *Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas* (9,8%). A segunda e a terceira escolha, em concordância com o grupo do *Twitter Gov.br*, estão posicionadas no *Degrau 3 – Informação e 4 – Consulta do Simbolismo*, respectivamente.

Na questão sobre como gostariam de participar (TABELA 33), a maioria dos respondentes prefere estar *Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público* (29,3%); *Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos* (19,5%); e *Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças* (12,1%). Nesse grupo, a posição *Não quer participar* (9,8%) ficou em quarto lugar.

Invertendo-se as posições de escolha evidenciadas no grupo do *Twitter Gov.br*, esse grupo, em sua primeira posição na Escada de participação de Arnstein (1967), está no *Degrau 3 – Informação do Simbolismo*; a segunda no *Degrau 6 – Parceria do Poder cidadão*. A terceira posição situou-se, da mesma forma como uma das respostas do grupo anterior, no *Degrau 8 do Poder cidadão*.

As preferências desse grupo evidenciam que ele pretende participar nos *Degraus do Simbolismo* ou nos do *Poder cidadão*. Apesar de a primeira escolha estar muito próxima da *Não-participação*, as outras opções ficaram posicionadas em *Degraus do Poder cidadão* da Escada de participação de Arnstein (1967).

Como no caso do grupo anterior e para complementar o estudo desse grupo, as questões que envolvem perguntas abertas (14, 15 e 16 do questionário) tiveram suas Ideias Centrais – IC's destacadas pelo estudo do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC elaborado pelos autores Lefevre e Lefevre (2006). As IC's destacadas no grupo envolvem frequência de no mínimo cinco (05) respondentes.

Quadro 18: IC's encontradas a partir das opiniões dos cidadãos no *Twitter* Blog da Presidência na questão 14: O que FACILITA(RIA) a participação ativa nos *sites* Governo Executivo Federal

IC's encontradas	Questão 14: Discurso do sujeito coletivo do <i>Twitter</i> Blog da Presidência	Freq.
Interação pelas redes sociais	Ser mais intuitivo como uma rede social. Interatividade. Se os <i>sites</i> do governo federal tivessem ferramentas para ouvir, acatar e discutir idéias para a Gestão. Os <i>sites</i> governamentais, como IBGE, IBAMA, e outros precisam ter sua navegação facilitada. Tendo mais ferramentas de participação social. Uma democracia mais participativa, ainda mais neste momento de crise de representatividade, poderia ser iniciada através de votações <i>on-line</i> da própria sociedade civil de forma organizada. Os <i>sites</i> do governo federal são bastante informativos, mas nem um pouco interativos. Melhorar as plataformas interativas é uma alternativa viável e que facilitaria essa relação.	7
Maior canal de diálogo	Informações mais claras para participação e respostas mais ágeis para os questionamentos. Linguagem popular e didática, postagens que incitem a curiosidade do público leigo em política, layout da página ser de fácil entendimento e interativo. <i>Sites</i> mais amigáveis. Aumentaria o nível de informação minha e da sociedade em geral. Recebimento de newsletter que direcionasse a assuntos específicos do governo. Com trabalho, com ideias, opinião sobre propostas e projetos, etc dos cidadãos. Disponibilização de dados e informações em tempo real e em formatos menos rígidos.	6
Divulgação de informações	Atualização mais frequente e maior disponibilização de informações. Exposição dos conteúdos úteis a população. Penso na própria divulgação dos <i>sites</i> , faz pouco tempo que eu soube desses programas. Divulgação e maior politização da sociedade através dos meios de comunicação. Recebimento de newsletter que direcionasse a assuntos específicos do governo.	5
Total de amostras		18

As três principais IC's em destaque (QUADRO 18) foram *Interação pelas redes sociais* (7), *Maior canal de diálogo* (6) e *Divulgação de informações* (5). A pessoas do Blog da Presidência interessadas na participação cidadã (TABELA 33), assim como o grupo do *Twitter* Gov.br, percebem que é mister que o governo se renove nos vários aspectos já relatados anteriormente. A representatividade do grupo que criou as IC's do Blog da Presidência nesta questão ficou em 43,9% da amostra.

Quadro 19: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no *Twitter* Blog da Presidência na questão 15: O que DIFICULTA(RIA) a participação ativa nos *sites* Governo Executivo Federal?

IC's encontradas	Questão 15: Discurso do sujeito coletivo do <i>Twitter</i> Blog da Presidência	Freq.
Falta funcionalidade dos <i>sites</i>	Conhecimento de alguns caminhos pelo próprio <i>site</i> e entendimento de termos técnicos. Falta de interatividade. Acho que a navegação e a busca por informações não é simples. A navegabilidade dos <i>sites</i> e portais que é ruim. As ferramentas de participação dos <i>sites</i> não funcionam; Eu estava fazendo um curso preparatório para participar da IV Conferencia Nacional de Meio Ambiente e o <i>site</i> se mostrou obsoleto. A qualidade da conexão no país. Excesso de informações nos <i>sites</i> e exacerbado número de hiperlinks. Informação e dados em formatos rígidos. Dificuldade de navegação/acesso à informação.	9
Total da amostra		9

Apenas uma das IC's teve representatividade neste grupo (QUADRO 19). Assim, o que dificulta a participação da maioria dos respondentes é a *Falta funcionalidade dos sites* (9) governamentais. A representatividade do grupo que criou as IC's do Blog da Presidência nesta questão ficou em 22% da amostra.

Quadro 20: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no *Twitter* Blog da Presidência na questão 16: Comentário particular e opcional sobre a relação Estado-sociedade via Internet

IC's encontradas	Questão 16: Discurso do sujeito coletivo do <i>Twitter</i> Blog da Presidência	Freq.
Internet pode melhorar a comunicação do Estado com o cidadão	Pode ser canalizada para melhorar a comunicação e a relação do estado-sociedade via internet. A relação Estado-sociedade via internet é importante em vista do estreitamento da aproximação do poder público com os cidadãos. Ainda temos muitas dificuldades para interagir nos <i>sites</i> do governo, mais já se nota uma grande diferença na informação da sociedade por causa do acesso a <i>sites</i> como os do governo federal! Precisamos utilizar melhor a internet para engrandecimento do país nos mais diversos setores. Na minha opinião acho que a internet vai mudar o Brasil. O Estado precisa desse canal de comunicação ágil.	6
Total de amostras		6

Na parte da pesquisa de resposta opcional e, como na questão anterior, apenas uma das IC's teve representatividade (QUADRO 20): *Internet pode melhorar a comunicação do Estado com o cidadão* (6). Percebe-se, que para esse grupo, o Estado deve observar a importância de sua relação no uso das ferramentas da Internet. A representatividade do grupo que criou as IC's do Blog da Presidência nessa questão ficou em 14,6% da amostra.

Essa, por conseguinte, foi a análise realizada com o grupo do *Twitter* Blog da Presidência e cabe ao governo federal observar o que vem sendo configurado em relação a sua atuação junto aos grupos de cidadãos que lhes seguem as ações.

4.4 Resultado e análise do questionário com os cidadãos usuários do *Facebook*

O *Facebook* é a rede social mais visitada pelo brasileiro na atualidade, de acordo com os dados da *Hitwise*, com 70,10% do total de visitas em 2013 (SERASA EXPERIAN, 2013). Ele é utilizado pelo governo federal em alguns de seus órgãos, bem como em programas temáticos, como já foi explorado neste estudo, no item “i” da seção 4.1.12 – Projetos. No entanto, o Portal Gov.br não o utiliza, apesar da ferramenta apresentar-se na liderança das redes sociais já há algum tempo, inclusive no Brasil.

Essa rede social foi incluída neste estudo, para que se observassem as respostas de pessoas que possuem a potencialidade de interlocução do governo, mas ainda não dialogam com ele, a fim de relacionar suas respostas com as encontradas nos *Twitteres* e verificar a preencha ou ausência de convergências de opinião.

Para essa pesquisa, foram acessados os grupos políticos: *Acorda Cidadão! Movimento de Cidadania e Politização* (<https://www.facebook.com/groups/acorda.cidadao/>), com 1.690 membros; *Queremos ética na política* (<https://www.facebook.com/groups/eticanapolitica/>), com 2.189 membros; e, o *Redemocracia* (<https://www.facebook.com/groups/409733072409724/>), com 7.428 membros.

No total, foram 108 respostas providas desses grupos políticos, das quais pode se extrair o seguinte perfil do grupo respondente:

- A maioria dos respondentes é do sexo *masculino* (54%), seguido de perto do *feminino* (46%).
- O grau de instrução de maior incidência é de *pós-graduados* (53,1%) sendo completa (45%) e incompleta (8,1%); seguido das pessoas com *nível superior* (40,2%), sendo completo (21,1%) e incompleto (19,1%). Também compuseram a pesquisa pessoas com *ensino médio* (6,7%), sendo completo (3,9%) e incompleto (1,9%); e, *fundamental* (0,9%) (TABELA 34).

Tabela 34: Grau de Instrução dos pesquisados do *Facebook*

Grau de instrução	Qtde	%
Fundamental completo	1	0,9
Médio incompleto	2	1,9
Médio completo	4	3,9
Superior incompleto	21	19,1
Superior completo	23	21,1
Pós-graduação incompleta	9	8,1
Pós-graduação completa	48	45
Total	108	100

- Entre os respondentes desta pesquisa, a faixa etária encontrada demonstra que o grupo de pessoas com idade entre 45-59 anos é a maioria (29,4%), seguido dos indivíduos com 35 a 44 anos (27,8%) e dos com idade entre 24-34 anos (21,3%). Os jovens entre 18 e 24 anos também representaram o número significativo nas respostas do questionário (TABELA 35).

Tabela 35: Faixa etária dos respondentes do *Facebook*

Faixa etária	Freq.	%
18-24 anos	19	17,6
25-34 anos	23	21,3
35-44 anos	30	27,8
45-59 anos	32	29,4
60 anos ou mais	4	3,9
Total	108	100

- A Renda familiar do maior grupo de respondentes é dos que ganham de 10 Salários Mínimos – SM ou mais (38,9%), seguidos dos que ganham entre 6 a 10 SM (31,5%) e 3 a 5 SM (11,1%). Não há pessoas no grupo de respondentes que ganham abaixo de um salário mínimo (TABELA 36).

Tabela 36: Renda familiar dos respondentes do *Facebook*.

Renda familiar	Freq.	%
1 a 2 SM	6	5,5
2 a 3 SM	8	7,4
3 a 5 SM	12	11,1
6 a 10 SM	34	31,5
10 ou mais	42	38,9
NÃO respostas	6	5,6
Total	108	100

* SM = salário mínimo

- Quanto ao mercado de atuação, a maioria dos pesquisados está trabalhando em alguma área, formalmente ou não (93,5%) (TABELA 37).

Tabela 37: Relação dos respondentes economicamente ativos e inativos do *Facebook*

Trabalha	Freq.	%
Sim	101	93,5
Não	6	5,6
Aposentado	1	0,9
Total	108	100

- De acordo com a Classificação Nacional de Atividade Econômica (CNAE), a maioria dos respondentes trabalha na área de *Educação* (23,8%), seguida da área de *Atividades administrativas e serviços complementares* (23,8%), e das áreas de *Comércio* (7,9%), *Administração pública* (7,9%) e *Artes, cultura, esporte e recreação* (7,9%) (TABELA 38).

Tabela 38: Área de atuação dos respondentes do *Facebook*

Área de atuação	Freq.	%
Educação.	24	23,8
Atividades administrativas e serviços complementares (gestão e administrativo).	22	21,8
Comércio.	8	7,9
Administração pública.	8	7,9
Artes, cultura, esporte e recreação.	8	7,9
Saúde humana e serviços sociais.	7	6,9
Atividades profissionais, científicas e técnicas (jurídica e de contabilidade).	6	5,8
Reparação e manutenção de equipamentos de informática e comunicação e de objetos pessoais e domésticos.	4	4,0
Construção.	3	3,0
Informação e comunicação.	3	3,0
Atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados.	3	3,0
Agricultura, pecuária, produção florestal, pesca e aquicultura.	2	2,0
Transporte, armazenagem e correio.	2	2,0
Serviços domésticos.	1	1,0
Total	101	100

A maioria das pessoas respondentes do *Facebook* acessa a Internet diariamente (95,4%) (TABELA 39).

Tabela 39: Frequência de uso da Internet dos respondentes do *Facebook*.

Frequência de uso da Internet	Freq.	%
Diária	103	95,4
Semanal	5	4,6
Total	108	100

Os tipos de *sites* que os pesquisados do *Facebook* acessam habitualmente são *Informativos* (17,8%), *Jornalísticos* (15,7%) e *Educacionais* (12,9%). Os *sites Governamentais* (9,2%) são acessados em quarto lugar, representando, com relação à amostra, um percentual de 43,5%. Com essa representação, o grupo apresenta o menor percentual de acessos entre os grupos pesquisados (TABELA 40). Tal situação era previsível, uma vez que o *Facebook* não foi escolhido por seguir o governo federal, mas por incluir pessoas com potencialidade de participação.

Tabela 40: Tipos de *sites* acessados pelos respondentes do *Facebook*

Tipos de <i>sites</i>	Freq.	%	% Amostra
Informativos	91	17,8	84,3
Jornalísticos	80	15,7	74,1
Educacionais	66	12,9	61,1
Governamentais	47	9,2	43,5
Vídeos	45	8,8	41,7
Diversão	38	7,5	35,2
Musicais	36	7,1	33,3
Compras	34	6,7	31,5
Esportivos	29	5,7	26,9
Religiosos	26	5,1	24,1
Jogos	11	2,2	10,2
Outros	7	1,3	6,5
Total	510	100	-

As ferramentas mais comumente usadas pelos usuários desse grupo são o *Facebook* (21,9%), *Sites* em geral (13,4%) e Bate-papo (*chat*) (9,5%). Entre as cinco primeiras escolhas, se incluem as redes sociais *Google+* (9,4%) e *Youtube* (8,3%), o que perfaz três dessas ferramentas sendo utilizada pelos respondentes do *Facebook* (TABELA 41).

Tabela 41: Tipos de ferramentas utilizadas pelos respondentes do *Facebook*

Tipo de ferramentas	Freq.	%
<i>Facebook</i> (rede social)	108	21,9
<i>Sites</i> em geral	66	13,4
Bate-papo (<i>chat</i>)	47	9,5
<i>Google+</i> (rede social)	46	9,4
<i>Youtube</i> (rede social)	41	8,3
Portal	38	7,7
Blog	33	6,7
<i>Linkedin</i> (rede social)	31	6,3
Fórum	23	4,7
<i>Twitter</i> (rede social)	20	4,1
Fale conosco	14	2,8
<i>Wiki</i>	14	2,8
Perguntas frequentes	6	1,2
Skype (<i>chat</i>)	2	0,4
<i>Flickr</i>	1	0,2
Instagram (rede social)	1	0,2
Outros	2	0,4
Total	493	100

A frequência para acessar *sites* do governo que o grupo do *Facebook* informa é mensal (26,9%), semanal (20,4%), diária (13,9%) e quinzenal (9,3%). São quarenta e sete as pessoas que acessam habitualmente*; no entanto, a maioria desse grupo (vinte e nove pessoas) diz acessar os *sites* mensalmente ou por outra forma de frequência que não é usual (TABELA 42).

Tabela 42: Frequência que os respondentes do *Facebook* acessam os *sites* do governo

Frequência	Freq.	%
Mensal	29	26,9
Semanal	22	20,4
Diária	15	13,9
Esporadicamente	13	12,0
Quinzenal	10	9,3
Nunca	8	7,4
Sob demanda	5	4,6
Semestral	3	2,7
Raramente	2	1,9
Anual	1	0,9
Total	108	100

*A habitualidade foi definida neste estudo como diária, semanal e quinzenal.

As ferramentas que os usuários costumam utilizar com o governo federal são *Sites* em geral (27,2%), *Portal* (23,5%) e o *Facebook* (10,7%). No grupo das cinco primeiras ferramentas, duas são as redes sociais indicadas (TABELA 43)

Tabela 43: Ferramentas que os pesquisados do *Facebook* usam com o governo eletrônico

Ferramentas	Freq.	%
<i>Sites</i> em geral	66	27,2
Portal	57	23,5
<i>Facebook</i> (rede social)	26	10,7
<i>Google+</i> (rede social)	14	5,8
Perguntas frequentes	14	5,8
Fale conosco	13	5,3
Fórum	9	3,7
<i>Youtube</i> (rede social)	8	3,3
Blog	7	2,9
<i>LinkedIn</i> (rede social)	5	2,1
<i>Wiki</i>	5	2,1
<i>Twitter</i> (rede social)	4	1,6
Bate-papo (chat)	4	1,6
<i>Flickr</i> (rede social)	2	0,8
Diário oficial	1	0,4
Skype	1	0,4
Nenhum	7	2,8
Total	243	100

Com base na análise dos dados apresentados pelos cidadãos deste grupo, evidencia-se também, assim como nos *Twitteres*, que o Estado dispõe de maior interlocução pelas ferramentas de *e-gov*.

Aprofundou-se a questão com a inserção da Escada de participação de Arnstein (1967), para visualizar a posição do cidadão do *Facebook*, em termos da sua posição quanto à participação nas decisões governamentais. As respostas dos usuários do Facebook podem ser vistas nas Tabelas 44 e 45.

Tabela 44: Participação dos respondentes do *Facebook* no governo eletrônico

Tipo de participação	Qte	%
Não participa.	66	61,1
Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	23	21,3
Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	8	7,4
Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	5	4,6
Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	2	1,9
Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	2	1,9
Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	1	0,9
Trabalha para o governo	1	0,9
Total	108	100

Tabela 45: Como os respondentes do *Facebook* gostariam de participar no governo eletrônico

Tipo de participação	Freq.	%
Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.	21	19,4
Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.	18	16,7
Não quer participar.	17	15,7
Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.	15	13,9
Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.	14	13,0
Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.	10	9,3
Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.	6	5,6
Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.	5	4,6
Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.	1	0,9
Outros	1	0,9
Total	108	100

Assim como aconteceu nos grupo dos *Twitteres* Gov.br e Blog do Planalto, a maioria dos pesquisados não participa (61,1%) junto ao governo eletrônico (TABELA 32). Na segunda escolha, informa que o grupo encontra-se *Sendo informado de seus direitos*,

responsabilidades e opções com relação ao poder público (21,3%) e, na terceira, que participa *Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas* (7,4%). A segunda e a terceira escolha estão em concordância com os grupos de cidadãos respondentes dos *Twitteres* e estão posicionadas no *Degrau 3 e 4 do Simbolismo*.

Na questão sobre como gostariam de participar (TABELA 33), a maioria dos respondentes prefere *Compartilhar com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos* (19,4%), *Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público* (16,7%), e *Não quer participar* (15,7%). Na quarta posição, o grupo escolheu a opção *Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças* (13,9%).

Em concordância com o *Twitter Gov.br*, esse grupo fez sua primeira escolha na Escada de participação de Arnstein (1967) no *Degrau 6 do Poder cidadão*, a segunda no *Degrau 3 do Simbolismo*. A quarta posição situou-se no *Degrau 8 do Poder cidadão*. As preferências deste grupo evidenciam que ele pretende participar nos *Degraus do Simbolismo* ou nos do *Poder cidadão*, porém apresenta uma parcela significativa de pessoas que não querem se relacionar com o Estado pela Internet por meio da participação cidadã.

Para integrar o estudo do grupo, as perguntas que envolvem opinião aberta (14, 15 e 16 do questionário) tiveram suas Ideias Centrais – IC's destacadas pelo estudo do Discurso do Sujeito Coletivo – DSC elaborado pelos autores Lefevre e Lefevre (2006). As IC's apresentadas pelo grupo envolvem frequência de no mínimo cinco (05) pesquisados.

Quadro 21: IC's encontradas a partir das opiniões dos cidadãos no *Facebook* na questão 14: O quê FACILITA(RIA) a participação ativa nos *sites* Governo Executivo Federal

IC's encontradas	Questão 14: Discurso do sujeito coletivo do <i>Facebook</i>	Freq.
Credibilidade no Estado	Se eu estivesse convicta que se trata de um governo transparente e que quisesse melhorar a sua interface com a população. Saber que as opiniões e decisões tomadas seriam realmente implementadas. A certeza de que adiantaria. Criação de meios realmente eficazes que fizessem com que as opiniões emanadas pelos cidadãos chegassem aos agentes políticos. Obter resposta quando questionado, já seria o primeiro passo. Perceber que funciona e que dá resultado. Saber que o governo, efetivamente, leva em conta o que é discutido/decidido. Acho que sempre seria melhor ter uma ouvidoria mais ativa, e sim ver as reclamações mais questionadas e assim montar uma lista de prioridades e por em prática...não apenas no papel!! Que quando a gente envie uma mensagem receba resposta. Perceber a aplicação, retorno, e andamento as proposições coletivas. Princípios éticos. Ter certeza de que o mecanismo utilizado tem sido usado como ferramenta para tomada de decisão. Ter um <i>feedback</i> . Ver mudanças no governo providas dos movimentos populares. Hoje quando se emite uma opinião ou sugestão, não se tem resposta de nada. a população precisa ser participativa quem sabe assim o governo começa a ver as necessidades do povo e atendê-las. Para nada serve esta relação, pois só lembram da gente perto das eleições.	24
Divulgação de informações	Divulgação e participação. Informações mais precisas sobre os direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público. Maior divulgação dos próprios <i>sites</i> do governo. Divulgação. Divulgando os trabalhos que estão dando certo e informando quais os precisariam ser redimensionados ou modificados para atender a população. Acho que poderia ajudar mais a participação da população a conhecer mais seus governantes e o que fazem para a população. Mais clareza na comunicação. Divulgação maior. Ajudaria em obter informações sobre programas que o governo federal está realizando, e como participar, quais os benefícios para a população. No caso em tela, se houvesse mais comunicação esclarecimentos sobre o que feito com o dinheiro publico. Uma maior divulgação. Melhor visualização do andamento do governo. Melhor divulgação de utilização.	13
Maior canal de diálogo	Facilitando o acesso e participação. <i>Sites</i> mais organizados e fáceis de acesso. Uma melhor comunicação com a população. Mais opiniões para dialogar. Se houvesse uma espécie de plebiscito através dos <i>sites</i> , questionando a opinião das pessoas acerca das deliberações governamentais. Um canal direto de comunicação com o(s) responsável(eis) de um determinado assunto ou grupo ou comissão mediante perguntas e respostas interativas. Clareza em suas colocações para a sociedade. Sendo aberto ao público para podermos opinar sempre quer for preciso e ajudar a resolver alguma coisa quando preciso. Um espaço para a sociedade expor mais suas opiniões e participar mais das decisões. Na forma participativa de todo cidadão, o governo poderia ter uma base real para tomada das decisões e no que diz respeito às reais necessidades da população.	11
Transparência	Atualizem o <i>link</i> de transparência. Mais transparência do poder publico voto em aberto já para que possamos saber como vota que nos o elegemos reforma política já e não mini-reforma, pois precisamos mudar esta política que existe no Brasil. Mais transparência e acessibilidade. Transparência nos <i>sites</i> . A sociedade precisa de resposta urgente, sobre o que está acontecendo nos três poderes. As informações precisas e transparentes, como uma gestão pública democratizada com a participação da sociedade. Se tudo realmente fosse de extrema transparência .	8
Interação pelas redes sociais	Com o intenso uso das redes sociais, o Governo poderia criar ferramentas que interagissem por meios delas com seu público-alvo. Embora todo projeto seja aprovado pelas câmaras e assembleias, uma explicação dos prós e contras e em seguida para votação digital opcional para mensurar a aceitação popular, seria uma forma de deixar a população participar de todo o processo. Participação ativa nas redes sociais. O Governo Federal deveria utilizar-se das redes sociais para aumentar a participação das pessoas. Chamadas públicas via redes sociais, para deliberações coletivas sobre ações ou iniciativas pontuais do governo.	5
Pesquisas e consultas com o cidadão	Enquetes!! Pesquisa de opinião! Informativos via <i>e-mail</i> !!! Pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas. Audiências ou assembleias virtuais para deliberações diversas. Dando opinião sobre assuntos de governo e sobre outros vários assuntos como cidadania e saúde.	5
Total de amostras		66

As três principais IC's encontradas (QUADRO 21) foram *Credibilidade no Estado* (24), *Divulgação de informações* (13) e *Maior canal de diálogo* (11). Os respondentes do

Facebook se assemelharam aos pesquisados dos Twitteres em duas das solicitações. A *Credibilidade no Estado* foi a única diferença, de relevância, pois foi a maioria que a escolheu. A representatividade do grupo que criou as IC's do *Facebook* nessa questão ficou em 61,1% da amostra.

Quadro 22: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no *Facebook* na questão 15: O que DIFICULTA(RIA) a participação ativa nos *sites* Governo Executivo Federal

IC's encontradas	Questão 15: Discurso do sujeito coletivo do <i>Facebook</i>	Freq.
Barreiras de comunicação	Governo estabelecer barreiras de acesso, algum tipo de restrição como tecnologias não difundidas ou com pouco uso...dificultaria até que as informações fossem claras para uma tomada de decisão amplamente divulgada. A falta de acesso pleno às informações. Informações erradas. Dados desatualizados. Páginas de difícil acesso. Estrutura de busca defasada. Falta de Internet. Falta de conhecimento de como participar. Difícil interpretação das informações abertas ao público, tais como planilha de gastos e orçamento. Meios ineficazes para contestação ou esclarecimento das informações prestadas. A falta de informação sobre os aspectos legais que definem os limites das execuções orçamentárias e financeiras. A falta de liberdade em opinar e sugerir mudanças, pois um <i>link</i> como o fale conosco não é o suficiente para expressar uma opinião aberta e sujeita opiniões e críticas do povo e de especialista, o que geraria um debate aberto. Falta de comunicação. Muita informação genérica sobre o assunto que busco, melhor seria que se fizessem perguntas acerca do que busca o usuário. A falta de informação prévia acerca das deliberações governamentais. Eles são lentos e demoram a responder nossos questionamentos. A demora na resposta.	22
Falta de tempo	Falta de mais tempo. Horários muito extensos. O horário. Tempo e horários exíguos. O tempo. Disponibilidade de tempo. Tempo disponível para participação efetiva. O tempo disponível para isto. Tempo disponível. Falta de tempo. Pouco tempo para dedicação.	11
Opinião do cidadão não ser aceita	A complexidade dos problemas para poder emitir uma opinião. Clareza e a incerteza de aceitação das propostas vinculadas. A não apresentação de resultados nos programas públicos propostos pelos cidadãos. A única dificuldade é participar e não ser ouvido, o que geralmente acontece no governo: o povo fala, vota, dá sugestão e os governantes fazem o que bem entendem. Não ter retorno das decisões tomadas. Falta de interesse público em justamente buscar opinião. Falta de retorno ou significaria frente às opiniões emitidas. O governante recebe milhares de mensagens dando opinião sobre determinado assunto, se eles lerem (se ele lê) 100 mensagens é muito. Insegurança, será que serei ouvida? Um protocolo que me desse o direito de resposta, <i>feedback</i> .	10
Falta de infraestrutura	Conexão. Lentidão do sistema de Internet banda larga. Falta de recursos tecnológicos (equipamentos, <i>link</i> , dentre outros). O acesso. O acesso a Internet (conexão ruim). Conexão muito lenta. Falta de acesso a tecnologias adequadas.	7
Falta funcionalidade dos sites	<i>Sites</i> lentos. Falta de atualizações regulares no <i>site</i> . Excesso de informações técnicas. Se os <i>sites</i> forem complicados. Eles devem ser de fácil acesso. Os <i>sites</i> não te possibilitam ajudar na melhoria.	6
Falta de interesse do cidadão	Falta de interesse. É quase nula a participação da sociedade nesses tipos de atividades por falta de interesse. Falta interesse da população. Vontade. Não perco meu tempo com <i>sites</i> do governo.	6
Falta de transparência	Falta de transparência. Politicagem e falta de transparência. Falta de transparência. Há necessidade de transparência do orçamento público brasileiro para examinarmos os documentos orçamentários da União e uma proposta de estrutura para o orçamento - cidadão. Falta de transparência quanto aos critérios e resultados concretos da participação cidadão nos meios eletrônicos.	5
Total de amostras		67

Nessa questão (QUADRO 22), o que dificulta a participação da maioria dos respondentes são as *Barreiras na comunicação com o governo* (22), a *Falta de tempo* (11) e a *Opinião do cidadão não ser aceita* (10). A evidência neste grupo de IC's fica para a *Falta de*

funcionalidade dos sites (7) também indicada pelos grupos dos *Twitteres*. A representatividade do grupo que criou as IC's do Blog da Presidência nessa questão ficou em 62% da amostra.

Quadro 23: IC's criadas a partir das opiniões dos cidadãos no *Facebook* na questão 16:
Comentário particular e opcional sobre a relação Estado-sociedade via Internet

IC's encontradas	Questão 16: Discurso do sujeito coletivo do <i>Facebook</i>	Freq.
Internet pode melhorar a comunicação do estado com o cidadão	Acredito que o Estado deveria ocupar o espaço nas redes sociais como <i>Facebook</i> e deveria ser algo abrangente, algo bom de ser visto, onde deveria aparecer em todos os computadores, seria algo discreto e que todos os dias o governo pediria a opinião de algo. A Internet estreita as relações e aproxima as pessoas dando mais possibilidade da população poder opinar e sugerir propostas que ajudem e informem a situação de suas comunidades. As tecnologias atuais - TICS estão possibilitando formas de interações em tempo real, com isso todos os interessados podem participar dessa demanda social e na construção do conhecimento. Essa relação por meio da <i>web</i> é fundamental, uma vez que a Internet ajuda a minimizar o impacto das distancias no direito do cidadão de fiscalizar e saber como esta sendo gerido o Estado e como os recursos são aplicados. Acredito que, se pensada e executada de forma adequada, é uma forma excelente de participação popular. Importantíssimo, porque são os canais de comunicação que poderão abrir espaços para diálogos mais profícuos e propiciarem ao encurtamento das distâncias que ainda existem nos órgãos públicos e suas obrigações para com a sociedade que, nem sempre, sabe ao certo o que quer ou como quer.... A internet precisa ser de fato, um mecanismo, uma ferramenta, um elo do Governo x Sociedade.	14
Relação estado-sociedade é frágil	Essa relação é muito pequena atualmente, mas, se houvesse ajudaria no crescimento do país de uma forma menos dispendiosa. Ainda está muito complexa a participação da população nas decisões dos governos e assembleias. Precisa ser fortalecida. É ainda incipiente no Brasil. A relação Estado-sociedade, ao meu ver, está imatura, tendo em vista o desinteresse da maioria da população e ainda porque o Estado insiste em dificultar o acesso a dados e quando estes são prestados são difíceis de serem interpretados. A relação é das mais fracas, comparadas a de outros países. Ruim, posto que há um desinteresse em massa em relação às questões governamentais, e também não há incentivo à participação popular. Ainda é uma relação incipiente, que precisa avançar muito, no sentido da inversão Estado-Sociedade para Sociedade-Estado.	11
Governo sem credibilidade	Existe muita falácia com relação aos serviços públicos, é hora de apontar e mostrar a população o que avançou e o que está sendo feito para melhorar o que não está indo bem. O estado apenas vigia a atitude dos internautas, não colabora, não interage, abre portais, mas não emite respostas. Desconfiança, pois ao procurarmos os órgãos em seus aspectos físicos já não somos respondidos, quanto mais pela Internet. Por outro lado, seria menos burocrático o atendimento. A ideia será válida desde que não apenas repasse para o meio eletrônico a ineficácia, pois se precisa de meios eficazes e integrados que facilitem a vida da sociedade. Desde que um respeite a opinião do outro sem perseguição.	9
Governo em atraso tecnológico	O povo (internauta) participa como mero espectador, consultor de informações, ou seja, em grande maioria são <i>sites</i> informativos, quando poderia ser muito mais. Os meios de garantir a segurança e inviolabilidade da informação já existem, é necessário que o governo se adapte as novas realidades. Aprimorem-se. Deveria haver mais programas em linguagem popular para instruir o cidadão que acessa este meio de informação; Afinal, quem não acessa a internet hoje? E o governo em muitos casos ainda esta no passado!	5
Não há relação	Estamos em guerra com aqueles de deveriam ser nossos representantes. Atualmente, não há diálogo promovido pela classe política. Infelizmente, se assim prosseguir o Brasil passará para um estágio de Nação sem povo. É utópica essa relação. Estamos longe de sermos uma sociedade participativa, tanto a sociedade quanto o Estado não se comunicam. Hoje não existe qualquer relação.	5
Total de amostras		44

A questão opcional (QUADRO 23) apresenta as três IC's principais como sendo *Internet pode melhorar a comunicação do estado com o cidadão* (14), a *Relação estado-sociedade é frágil* (11) e o *Governo sem credibilidade* (9). A representatividade do grupo que criou as IC's do Blog da Presidência nesta questão ficou em 40,7% da amostra.

Desse modo, a pesquisa efetuada com o grupo do *Facebook* pode ser resumida na mesma afirmativa escrita anteriormente na finalização da pesquisa do *Twitter Gov.br*. Assim, o Estado brasileiro precisa resgatar, nos dias atuais, a vontade política de se renovar, para poder adentrar nos mesmos espaços virtuais de participação que em nível mundial já é vivenciada até por seus vizinhos sul-americanos.

4.5 Resultado geral da análise entre os Limites de *e-government* e *I-government*.

Após a observação direta e da pesquisa com os cidadãos usuários dos *Twitteres* do governo federal, pôde-se construir um quadro resumo do nível em que se encontra a Relação Estado-sociedade pela Internet nessa esfera (QUADRO 24).

Nele, nota-se de forma sucinta o que cada seção do Portal Gov.br tem como público-alvo, qual a forma de participação permitida, o nível potencial da ferramenta utilizada e o nível em que o estado está utilizando esta ferramenta de acordo com os Limites criados neste estudo no item 2.5, os quais envolvem a integração dos conceitos de *e-gov* e *I-gov* e suas ferramentas com a Escada de participação de Arnstein (1967).

Quadro 24: Nível da relação Estado-sociedade no Portal Gov.br

Seção do Portal Gov.br	Público-alvo	Forma de participação permitida	Nível da ferramenta	Nível da relação Estado-sociedade
Comunidades de Software livre	Especialista em TI	Informa/consulta/compartilha/colabora	Web 2.0	e-gov (depende do grupo)
SICONV	Cidadão	Informa/consulta	Web	e-gov
CGI	Cidadão	Informa/consulta	Web e Web 2.0	e-gov
Dados abertos	Especialista em TI	Informa/consulta/compartilha	Web e Web 2.0	e-gov
e-MAG	Especialista em TI	Informa	Web	e-gov
e-PING	Especialista em TI	Informa/consulta	Web 2.0	e-gov
e-PWG	Especialista em TI	Informa	Web	e-gov
Gestão de domínios	Funcionário público	Informa	Web	e-gov
Inclusão digital	Variado (moda: crianças e jovens)	Informa	Web	e-gov
Infovia	Órgãos públicos federais em Brasília	Conecta	Hardware	Suporte físico
Redes Sociais	Cidadão	Informa	Web 2.0	e-gov
Banda larga	Órgãos públicos federais	Conecta	Hardware	Suporte físico
Fórum	Especialista em TI	Informa e consulta	Web 2.0	e-gov
Sítios e serviços	Cidadão	Informa	Web	e-gov
Consulta pública	Cidadão, empresas e órgãos públicos	Informa	Web	e-gov
Fórum	Especialista em TI	Informa/consulta	Web 2.0	e-gov
Redes Sociais- Governo Federal	Cidadão	Informa/consulta	Web 2.0	e-gov
Twitter Gov.br	Cidadão	Informa	Web 2.0	e-gov
Twitter Blog do Planalto	Cidadão	Informa	Web 2.0	e-gov

O quadro resumo demonstra que o nível atual de governo eletrônico brasileiro encontrado no Portal Gov. br, apesar de utilizar em algumas de suas relações ferramentas da Web 2.0, ainda é de *e-government*, o que, de certa forma, confirma o estudo que a ONU vem

fazendo nos Estados, quando situa o Brasil em quinto lugar do *ranking* da América Latina (FIGURA 6) em *e-gov* e em décimo nas Américas (FIGURA 2). No *ranking* mundial de *e-government*, o país aparece na 59^o lugar.

Como foi informado, no Índice de *e-participation* de 2012 apresentado pela ONU, dois Estados sul-americanos estão em destaque: Colômbia, em sexto lugar, e Chile, em oitavo (TABELA 3). Portanto, o Brasil, para se colocar entre os primeiros líderes de *e-government* e *e-participation* da América Latina precisa caminhar a passos largos nas transformações indicadas por Baumgarten e Chui (2009). Também as orientações de Klaus (2009) podem direcionar a forma como o Estado deva construir sua plataforma participativa, já que define passos que orientam a elaboração dos mecanismos de participação por meio da utilização da Internet.

Entretanto, como o próprio relatório da ONU afirma, o Brasil é um Estado com mais de cem milhões de habitantes que vem fazendo um esforço em oferecer melhores serviços públicos por meio do *e-government* e foi o único que avançou dois pontos no grupo da América Latina. Esse esforço abrange as pesquisas feitas pelo CETIC no ano de 2010 direcionadas para o governo eletrônico, a fim de verificar as tecnológicas de informação e comunicação do país sobre o tema. Também se percebe pela pesquisa “TIC Domicílios e Usuários 2012” que em termos de serviços (TABELA 6 – item: Participar em fóruns, chats, votações, etc. relacionados ao governo), os cidadãos começam a informar que estão participando de alguma forma, além do *e-government*.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No estágio atual da tecnologia, alguns setores da sociedade já empregam a chamada *Web 3.0*, a qual se propõe a ser um avanço da *Web 2.0*, para organizar o uso de todo o conhecimento disponível na Internet, de forma menos dispersiva e mais direcionada ao que realmente importa para o usuário.

Este estudo, porém, principalmente no uso das ferramentas de *Web 2.0* pelo governo brasileiro, por acreditar que o Estado ainda precisa utilizar os mecanismos de comunicação com o cidadão para atingir esse estágio, criando a sua própria plataforma, se ainda não a criou, a exemplo da ferramenta *Movimento Minas* do Estado de Minas Gerais.

Diante dessa explicação, afirma-se que o objetivo geral desta tese foi diagnosticar em que estágio – *e-government* ou *I-government* – se encontra o uso da Internet na relação Estado-sociedade no poder público executivo federal. Diante disso, o estudo pretendeu responder a questão: Qual é o estágio do uso da Internet pelo poder público executivo federal a serviço da relação Estado-sociedade?

Para tanto, procurou-se indicar quais caminhos estão sendo delineados no cenário mundial quanto ao uso da Internet na relação Estado-sociedade (objetivo específico 1). Nesse sentido, a ONU fez uma pesquisa no ano de 2012, em que demonstrava os avanços em *e-government* e *e-participation*, nos quais os Estados que se destacaram foram a República da Coreia e a Holanda. A ONU vê a importância da inclusão da sociedade nas políticas públicas e tem procurado incentivar os avanços neste sentido. O Brasil, por sua vez, aparece em quinto lugar no *ranking* do *e-governement* da América Latina e é incluído no grupo de Estados com mais de cem milhões de habitantes que estão se esforçando na melhoria de seus serviços públicos virtuais.

A metodologia foi quanti-qualitativa descritiva e o estudo foi aplicado no Portal Gov.br – responsável pelas ações de governo eletrônico do Estado brasileiro, por observação direta e navegação orientada, considerada sob o prisma da Análise de conteúdo (BARDIN, 2009).

Também se verificou como parte da sociedade enxerga sua participação junto ao governo brasileiro por meio das ferramentas *Twitter* e *Facebook*, com a aplicação de questionários por intermédio do *Google Drive*. O *software* Excel foi a ferramenta utilizadas para o tratamento dos dados.

Ao examinar na literatura pertinente às ferramentas da Internet para governos, buscando delinear suas principais características (objetivo específico 2), percebe-se que os padrões mais comuns giram em torno dos conceitos *e-government* e *e-participation*, sendo o último de conceito análogo ao que aqui neste estudo chamamos de *I-government*. Ambos foram descritos e definidos na parte da fundamentação teórica desta tese.

A fundamentação teórica deste estudo baseou-se principalmente nos estudos de Arnstein(1967), Baumgarten e Chui (2009) e Klaus (2009).

Arnstein (1967) criou uma tipologia que caminha entre os degraus da Não participação e o do Poder cidadão. Sua apresentação teórica serviu para definir os Limites entre *e-gov* e *I-gov* frente à participação cidadã e, por conseguinte, diagnosticar o nível da relação Estado-sociedade no uso da Internet.

Baumgarten e Chui (2009) sugerem que o governo crie novos *modelos de governança*, invista no *aumento de recursos da Internet* e adote a *inovação aberta* e participação do usuário. Klaus (2009), por sua vez, indica os estágios da participação por meio do *I-government* (definição do problema e da meta política, avaliação de opções e voto eletrônico, implementação e avaliação da política). Tais teóricos serviram para consubstanciar o conceito de *I-gov* na sua forma de empoderamento e indicar ao executivo brasileiro quais as

possibilidades de uma participação cidadã por meio dessa ferramenta conceitual, requerida inclusive pela ONU no Índice de *e-participation* (UNITED NATIONS, 2013).

Os resultados encontrados na pesquisa identificaram: a) as ferramentas de Internet que estão sendo utilizadas pelo Estado brasileiro nas seções 4.1 e 4.2 (objetivo específico 3); b) as ferramentas de Internet que são utilizadas pelo cidadão brasileiro descritas nas seções 4.3 e 4.4 (objetivo específico 4); c) a intenção do uso da Internet – *e-government* e do *I-government* – pelo Estado brasileiro esboçadas na seção 4.5 (objetivo específico 5); e, d) a intenção de o uso da Internet – *e-government* e do *I-government* – pelo cidadão brasileiro nas seções 4.3 e 4.4 (objetivo específico 6).

Na parte de observação direta junto às informações governamentais (item 4.1.1), identificou-se que o Portal Gov.br foi criado com o objetivo principal de utilizar as modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs), para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais.

O Portal também informa que pretende fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente e apresenta o que chama de três frentes fundamentais: a) estar junto ao cidadão; b) melhoria da sua própria gestão interna; e, integração com parceiros e fornecedores.

Neste estudo, foram observadas as frentes fundamentais inseridas nos itens “a” e “b”. Do item “a”, pode se perceber que o estágio apresentado pelo governo executivo, atualmente, está no nível da informação, em que o “estar junto ao cidadão” se traduz no repasse de informações para atuação nos *sites* do governo federal e seus parceiros, bem como na participação de cidadãos especialistas de TI em fóruns, com o objetivo definido de troca de informações sobre *softwares* livres e suas utilizações. Não há, no Portal, um local onde o cidadão comum possa dialogar e participar de discussões e políticas públicas mais aprofundadas, bem como produzir ações, projetos, programas públicos de forma coletiva e participativa.

No item “b”, a melhoria que se pretende na utilização do *site* não está explícita para que se verifique por observação direta, já que não há avaliações sistemáticas sendo feitas pelo grupo que gerencia o Portal. Apesar disso, a ONU (UNITED NATIONS, 2013) informa que, em 2012, o país avançou dois pontos comparados aos outros Estados, o que lhe deu a quinta posição no *ranking* de *e-gov* na América Latina e em décimo entre os Estados americanos. Ainda, que apesar de ter uma população com mais de cem milhões de habitantes, é um dos Estados que vem se esforçando para concretizar ações de *e-gov*. No entanto, quando se

apresenta o índice de participação cidadã mundial, dois de seus parceiros sul-americanos (Colômbia e Chile) aparecem em destaque entre os líderes mundiais.

Pela observação nas comunidades de *software* livre, percebe-se que o governo brasileiro tem certo interesse na comunicação (informação, colaboração e compartilhamento) com os cidadãos especialistas de TI, principalmente no fator “construção de conhecimento tecnológico especialista”. Esse cidadão recebe, de acordo com a comunidade, um acompanhamento mais próximo, ou não. De qualquer forma, não se pôde averiguar o quanto esses instrumentos de interlocução estão viáveis nessa relação por conta do tempo disponível para a pesquisa e por não ser esse o foco deste estudo.

Boa parte dos *links* vinculados ao Portal Gov.br estava quebrada no período em que foi feita a pesquisa, a exemplo do Portal de Inclusão Digital, o qual, após as manifestações de junho de 2013, entre outras páginas e *sites*, foi posto para manutenção, dando a impressão de que o governo brasileiro se “fecha” na oferta de informação digital para o cidadão. Dessa feita, ficou mais difícil encontrar os dados de Inclusão Digital, que atualmente estão espalhadas em vários locais da *web*, inclusive em locais que o Gov.br não indica, como o *site* da SERPRO (<http://www4.serpro.gov.br/inclusao>), o qual mantém algumas informações dos telecentros.

No Brasil, vários são os órgãos da Administração Pública que publicam seus dados na Internet, na forma de relatórios e balanços, para que os cidadãos possam acompanhar os resultados das ações de governo. Essas informações, descritas de forma explícita na parte de Dados abertos, mas em dados brutos e de acordo com a discricionariedade de cada órgão público, refletem o nível de governabilidade em que se encontra o Brasil, pois o cidadão comum não possui instrumentos ou conhecimento suficiente para tabular os dados fornecidos. Apesar disso, o Portal Gov.br informa que a inclusão, a transparência e a responsabilidade estão sendo construídas (desde 2009) por meio dessa abertura de dados públicos, inclusive influenciando o governo nas políticas públicas que implementa. Os resultados dessa metodologia política não estão explícitos em avaliações gerais e regulares, as quais o governo deveria apresentar para a sociedade. Elas existem, quando se observa o CETIC apresentar a “TIC Governo eletrônico” no ano de 2010, dirigidas ao público-alvo que o governo quer atingir em sua prioridade, ou seja, as classes C, D e E (informadas nas diretrizes de foco no cidadão do Comitê Gestão de Sítios e Serviços *On-line*). Entretanto, o mesmo CETIC, em 2012, ao apresentar o relatório das TIC Domicílios e Usuários, exhibe perfil diferente do cidadão interlocutor com o governo pelos meios eletrônicos – classes A, B e C. O único perfil de público-alvo que aparece na pesquisa de 2012 é a classe C. Portanto, ainda falta ao governo federal enxergar quem é o cidadão interessado no primeiro diálogo pela Internet, para

poder fazer pesquisas e avaliações a respeito do tema com maior profundidade, bem como procurar integrar o público-alvo nos seus programas de inclusão digital.

Neste estudo, assim como na pesquisa de 2012 do CETIC, os seguidores do *Twitter* do governo federal, também apresenta o mesmo perfil de classes, quando observada na sua posição salarial. Outra proposta que não pode ficar esquecida é a da intensificação do Programa de Inclusão Digital como deve ser, ou seja, não somente como inserção tecnológica, mas com verdadeiros critérios sociais para a absorção das classes D e E (público prioritário para o governo federal) na interlocução pela Internet. Afinal, observa-se pela pesquisa que, estas duas classes (D e E) estão excluídas do governo eletrônico federal. As manifestações fizeram o governo federal repensar em suas iniciativas de incluí-las nesse espaço e recuar nesses programas? Há que se investigar mais criteriosamente o tema.

Na observação direta, na parte dos Fóruns, os questionamentos apresentados induzem as considerações de que, para os participantes, existe há alguns anos maior necessidade de interlocução com o governo. De certa forma, o governo federal, tem, em seu Portal Gov.br, “vozes” explícitas de cidadãos especialistas em TI, que deixaram registrado o que a população brasileira veio dizer nas ruas no ano de 2013. Essas “vozes” ficaram gravadas no espaço virtual do governo eletrônico, como se fossem um prenúncio do que viria se configurar nos movimentos populares, as quais continuam até a atualidade sem qualquer resposta.

Na parte da pesquisa com as Chefias, entende-se que a relação Estado-sociedade é vista pelos respondentes como de Consulta Pública. O nível de consulta na Escada de participação de Arnstein (1967) é o *Degrau 4*. Cabe ressaltar que um dos respondentes acredita que o Estado ainda precisa avançar para adotar a *Web 2.0* em suas atividades, permitindo, assim, participação mais direta em políticas públicas de interesse do cidadão. O grau de retorno de 10,5% das Chefias do Gov.br mais a resposta da ex-Chefia que ainda consta como sendo gestor do Portal, é um dado que pode indicar que a gestão do ambiente virtual está deficitária.

Na pesquisa com Cidadãos, optou-se por trabalhar com três (3) grupos distintos: a) *Twitter* do Gov.br: cento e vinte e oito (128) cidadãos respondentes; b) *Twitter* Blog da Presidência: quarenta e um (41) cidadãos respondentes; e, c) *Facebook*: cento e oito (108) cidadãos respondentes, como foi informado nos dados apresentados.

Dado importante de ser observado entre os dois grupos de cidadãos pesquisados pelo *Twitter* é que existe grande incidência do sexo masculino, enquanto que no do *Facebook*, apesar de também ser de maioria masculina, há certo equilíbrio em relação às mulheres respondentes.

Para o grupo pesquisado no *Twitter* do Gov.br, o Estado brasileiro está limitado no uso de uma Internet mais participativa e cidadã, e o instiga a utilizá-la por ser um canal de diálogo comum nos dias atuais. No entanto, esse mesmo Estado, que é pressionado por essa parcela de cidadãos no uso de uma Internet mais participativa, tem a tarefa árdua de criar o hábito do diálogo com a população, cansada da letargia dos órgãos públicos, apresentando respostas e ações públicas mais ágeis, para que possa suscitar nas pessoas o interesse em participar mais ativamente do processo público.

Aparentemente, conflituosa a situação, nos reporta ao que Baumgarten e Chui (2009) apresentam como transpor obstáculos. Assim, o governo brasileiro deve entender que: a criação dos *novos modelos de governança* é realmente importante para se alcançar o próximo nível de governo eletrônico exigido pela atualidade, em termos de cidadãos e até da ONU; o *investimento em recursos de Web* deverá ser trabalhado em conjunto com todos – estados, municípios e iniciativa privada, incluindo aí, um time de especialistas qualificados em Internet com características de interdisciplinaridade; e, adotar a *inovação aberta* com a participação de usuários, partilhando não somente técnicas de Software Livre, mas decisões de cunho administrativo e que interessem à população, para que essa possa se sentir integrada e motivada a participar das decisões. Dessa *inovação aberta*, devem surgir ações públicas concretas, permitindo ao cidadão dar credibilidade ao trabalho do Estado.

Para o menor grupo pesquisado, o do *Twitter* Blog da Presidência, o Estado deve observar a importância de sua relação no uso das ferramentas da Internet, dando-lhes a qualidade necessária para que aconteça o diálogo pela rede.

Os dois grupos, compostos de cidadãos seguidores dos *Twitteres* do governo federal deixaram transparecer em suas respostas que cabe ao Estado observar e atuar com maior intensidade na relação Estado-sociedade por meio da Internet.

O grupo do *Facebook* foi uma pesquisa complementar a dos *Twitteres*, pois se subentendeu que os pesquisados seriam usuários latentes do governo eletrônico e foi pensado, durante a pesquisa, que também seria importante saber, a posição de pessoas que estavam na rede social mais visitada do Brasil, engajadas em grupos políticos ou não. A posição do grupo quando se observam suas escolhas recaem nas mesmas dos seguidores do governo federal no *Twitter*, o que confirma serem potenciais cidadãos partícipes da relação Estado-sociedade pela Internet.

Os três grupos de cidadãos pesquisados de acordo com Escada de participação de Arnstein (1967) responderam nas suas quatro primeiras posições que gostariam de participar com o governo por meio do *Degrau 6 do Poder cidadão - Parceria*, do *Degrau 3- Informação do Simbolismo* e do *Degrau 8 - Controle cidadão do Poder cidadão*. O Degrau

do *Symbolismo* escolhido por boa parte das pessoas do grupo, se não for utilizado com um fluxo unidirecional de informações - de funcionários para os cidadãos - sem canal de *feedback* e nenhum poder de negociação é, como diz Arnstein (1967), um primeiro passo importante em direção a participação cidadã. O *Não quer participar* foi elemento constante nos três grupos, ficando em quinta posição no *Twitter*, quarta no *Twitter Blog* da Presidência e, em terceira, no *Facebook*. Portanto, não é de se desconsiderar, já que parte das pessoas desses grupos não possuem interesse em *I-gov*, e talvez nem em *e-gov*, pois há indicações na pesquisa de que algumas pessoas preferem não se relacionar de modo algum com o governo federal. Entretanto, não podem ser consideradas como a maioria, já que a parte maior dos pesquisados quer participar de alguma forma nessa relação virtual com o Estado.

Das IC's encontradas nos grupos do *Twitter* e do *Facebook*, o que facilitaria a participação cidadã na relação Estado-sociedade pela Internet seria, de forma geral, a Interação pelas redes sociais, um Maior canal de diálogo e uma maior Divulgação de informações.

As IC's apresentadas pelos três grupos que surgem da questão sobre o que dificulta a participação da relação Estado-sociedade pela Internet é a Falta funcionalidade dos *sites*. Nos grupos do *Twitter Gov.br* e *Facebook*, foram também indicadas a Falta de tempo e as Barreiras na comunicação com o governo. Cabe destacar que no grupo do *Twitter Gov.br* existe um grupo de pessoas o qual acredita que Nenhuma dificuldade impede o cidadão de participar. Realmente, a falta de funcionalidade do ambiente virtual, em suas várias formas, é um desestimulante para a participação. O tempo, por sua vez, pode ser feito pelo usuário, portanto, se esse quiser, não há dificuldade aparente.

As IC's apresentadas na questão opcional dos três grupos pesquisados traz a principal indicação de que boa parte dos respondentes acredita que a Internet pode melhorar a comunicação do estado com o cidadão. Esta IC é de fundamental importância para este estudo, já que, ao estudar o nível da relação Estado-cidadão pela Internet, percebe-se que os cidadãos pesquisados compreendem a relevância que o canal de comunicação vem tomando ao longo dos anos.

Outra ênfase da pesquisa está relacionada ao que informaram os três grupos pesquisados, em sua primeira escolha, de não se sentirem integrados, atualmente, a qualquer forma de participação. Assinalaram, contudo, nas respostas subsequentes (segunda e terceira escolhas) que estão participando de alguma forma nos *Degraus 3 - Informação* e *4 - Consulta do Symbolismo* da Escada de participação de Arnstein (1967), o que fortalece, de certa forma, as afirmações provindas das Chefias pesquisadas, de que o governo eletrônico executivo está em nível de consulta pública.

Diante de tudo que foi apresentado e pesquisado, encontrou-se o nível de *e-government* entre os *Degraus 3 – Informação* e *4 – Consulta* da Escada de participação de Arnstein (1967), como o estágio em que o Estado brasileiro está atualmente na relação com o cidadão, tanto pela observação direta no Portal Gov. Br, quanto nas pesquisas com as chefias e cidadãos. De certa forma, como diz a autora, saber as opiniões dos cidadãos pode ser um passo legítimo para a sua plena participação, mas se não for combinado com outros modos de participação, o Estado não dá garantias de que as ideias e preocupações dos cidadãos serão levadas em consideração. As IC's sobre a *Credibilidade no Estado*, levantadas por alguns cidadãos, pode ser um prenúncio de como o Estado está atuando no nível do *Simbolismo*.

Encontrou-se, também, uma solicitação explícita da maioria dos cidadãos pesquisados, para que o Estado se reformule e comece a usar a Internet na potencialidade de comunicação e diálogo da *Web 2.0*, traduzida neste estudo no conceito de *I-government*, ou de acordo com Arnstein (1967), no Poder cidadão entre os *Degraus 6 - Parceira* e *8 – Controle cidadão*. Contudo, é importante advertir que alguns cidadãos ainda preferem permanecer no *Degrau 3 - Informação* da Escada de participação de Arnstein (1967), assim como consideram o que o Estado atual está bem no nível como se relaciona, mas essa não é a posição da maioria dos pesquisados.

É certo que o executivo brasileiro, por meio do Portal Gov.br, não está nos níveis mais altos de Poder cidadão da Escada de Arnstein (1967), mas também não está nos mais baixos de Não participação, o que reforça o relatório da ONU (UNITED NATIONS, 2012) que denota o esforço brasileiro em alcançar maiores índices nos *rankings* mundiais de *e-government*. Contudo, não se deve ficar estacionado neste orbe virtual de mudanças constantes. Desse modo, é necessário que o governo federal guie-se por estudos, tais como o de Diniz *et al.* (2009) na Figura 2, que auxiliam a análise do *e-government*, tanto para alcançar melhores resultados locais e mundiais como para se organizar na evolução para o *I-government*.

As limitações deste estudo foram de tempo, pois o Portal Gov.br possui muitos *sites* integrados e, para que se possa visualizá-los, analisá-los e conhecê-los com profundidade é necessário que seja dispendido maior tempo para cada um deles; de *links* quebrados; de *sites*, páginas e comunidades sem acesso (mas existentes, só que em manutenção ou construção); de fóruns desatualizados; de *wikis* abandonados; do número de cidadãos pesquisados, que poderiam ser maior, a contar pelo universo abrangido; das respostas demoradas providas da Coordenação de Governo Eletrônico da SLTI; das desatualizações no *site* do Governo Eletrônico – Gov.br; da falta de uma avaliação sistemática sobre as ações do governo

eletrônico provinda do próprio Portal Gov.br; e, da seleção dos grupos que não puderam incluir as várias redes sociais do Estado, nem os cidadãos que estão fora do acesso da Internet.

As pesquisas futuras podem ser aplicadas nos outros poderes, os quais complementariam este estudo na forma de como o Estado está se relacionando com a sociedade por meio da Internet; dentro do Portal Gov.br na relação Estado-cidadão especialista de TI dentro das quarenta e duas (42) comunidades pertencentes ao Comitê de Implementação de Software Livre; nos *sites* e ferramentas vinculados ao Portal Gov.br que podem ser estudados individualmente; com os usuários das redes sociais do governo eletrônico para saber quem são, por que estão seguindo o governo e qual o nível dessa relação; em estudos para verificar como estão sendo tratados os programas de inclusão digital do governo federal e se realmente existem na atualidade, já que o Portal da Inclusão Digital e seus projetos deixaram de existir a partir dos movimentos de junho de 2013; na construção da Ancoragem das IC's identificadas na pesquisa; e, caminhando além do Portal Gov.br, em estudos da relação Estado-empresas, Estado-servidor, entre outras, todas no sentido de se conhecer o nível em que o Estado está se propondo dialogar com os grupos existentes na sociedade brasileira.

Os resultados desta pesquisa interessam diretamente a SLTI, responsável pela gestão do Portal Gov.br, o Comitê Técnico Gestão de Sítios e Serviços *On-line* por suas finalidades e diretrizes, e o Comitê Técnico G2G na elaboração de suas estratégias internas.

Segundo as notícias publicadas no Portal Gov.br (BRASIL, 2013), os *sites* do governo federal foram reformulados no final de setembro do ano de 2013 com base no recém-lançado projeto de Identidade Digital. Dessa forma, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão disponibilizou a nova versão do ambiente Guia de Serviços como uma das primeiras ações do Gabinete Digital. Esse guia pretende ser um facilitador do acesso dos cidadãos e de empresas a mais de quinhentos (500) serviços e informações de utilidade pública. Almeja-se que essas novas reformulações e ações provindas do governo eletrônico não permaneçam exclusivamente no estágio de *e-government* em que se encontra o Brasil da atualidade, mas que avancem no índice de *e-participation* como nossos Estados vizinhos Colômbia e Chile ou, ainda, que evoluam incluindo o *I-government* em suas ações para com os cidadãos brasileiros.

Este estudo teve sua importância no direcionamento para o Estado brasileiro por meio do governo federal, assim como para seus cidadãos, do nível da relação Estado-sociedade no uso da Internet. Esta relação, nos dias atuais, precisa ser mais bem visualizada e trabalhada na forma cidadã interativa e contributiva pelo Poder Executivo. Espera-se que o Brasil possa mudar sua posição em relação às frentes *e-government* e *I-government* no cenário local e, por

consequente mundial, pois os espaços públicos virtuais precisam ser gerenciados ativamente, para assim surgirem novos espaços, novas ideias, novas formas de ver, construir e contribuir sustentavelmente com a sociedade, com o cidadão, com o ser humano, enfim, com o planeta.

REFERÊNCIAS

- ABREU, J. C. A.; LEOPOLDINO, C. B.; MELO, D. R. A. Democracia participativa e Internet: uma análise sobre os portais dos municípios da região das Agulhas Negras/RJ. *In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA*, 3., 2008, Salvador. *Anais...* Salvador: ANPAD, 2008. p. 1-16.
- AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Governo, *accountability* e sociedade da informação no Brasil: uma investigação preliminar. *In: ENANPAD*, 25., 2001, Campinas, SP. *Anais...* Campinas: ANPAD, 2001. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/evento.php?acao=trabalho&cod_edicao_subsecao=50&cod_evento_edicao=5&cod_edicao_trabalho=3053>. Acesso em: 10 jul. 2008.
- ALMEIDA JÚNIOR, A. de. O governo não quer ser seu amigo. *Correio Braziliense*, Brasília, 23 ago. 2011. *Revista Informática*, p. 4.
- ALVAREZ, A. P. La participación ciudadana y su relación con el acceso a la información pública. *Ra Ximhai*, El Fuerte, v. 2, n. 3, p. 611-640, set./dic. 2006.
- ARNSTEIN, S. A. Ladder of citizen participation. *Journal of the American Planning Association*, London, v. 35, n. 4, p. 216-224, 1967.
- AUSTRÁLIA. *government* of South Australia. Department of the Premier and Cabinet. *Social media guidance for agencies and staff*. Adelaide: Office of Public Employment and Review, 2010. Disponível em: <http://www.espi.sa.gov.au/files/socialmedia_guidelines.pdf>. Acesso em: 6 jan. 2012.
- BARBOSA, A. F. **Governo eletrônico**: dimensões da avaliação de desempenho na perspectiva o cidadão. 2008. 248 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas)—Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2008.
- BHATNAGAR, S. Paving the road towards pro-poor e-Governance: findings and observations from Asia-Pacific case studies. PAVING THE ROAD TOWARDS PRO-POOR E-GOVERNANCE, 2006, Bangkok. *Workshop Report...* Bangkok: UNDP, Asia Pacific Development Information Programme, 2006. Disponível em: <<http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Overview.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2012.
- BAUMGARTEN, J.; CHUI, M. E-government 2.0. *Mckinsey on government*, [S.l.], n. 4, July 2009, p. 26-31. Disponível em: <http://www.mckinsey.com/client-service/publicsector/pdf/TG_MoG_Issue4_egov.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2010.
- BAROCCA, M. *et al. government 2.0: building communities with web 2.0 and social networking*. Folsom: Digital Communities, 2008. Disponível em: <http://media.govtech.net/Digital_Communities/assets/DC08_PAPER_CIO_TASK_V.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2010.
- BONILLA, M. H. S. e PRETTO, N. D. L. (org.) **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: EDUFBA, 2011. v. 2. 188 p.
- BRANDÃO, H. P. *et al.* Gestão de desempenho por competências: integrando a gestão por competências, o *balanced scorecard* e a avaliação 360 graus. *RAP*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 875-898, set./out. 2008.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços** / Departamento de Governo Eletrônico . Brasília : MP, 2007. 44 p.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Estratégia Geral de Tecnologia da Informação do SISP 2013-2015**: versão 1.0. Brasília : MP/SLTI, 2012. 69 p.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Gov.BR (Portal). Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em 01.jun.2013.

BRESSER-PEREIRA, L. C. O modelo estrutural de gerência pública. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 2, p. 391-410, mar./abr. 2008.

BARBOSA A. F. (coord.). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC governo eletrônico – 2010. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. 100 p.

BRITO, R.; NOVAES, H. T. Contribuições da economia da inovação para a reflexão acerca da tecnologia social. In: DAGNINO, R. **Tecnologia social**: ferramentas para construir outra sociedade. Campinas: UNICAMP, 2009, p. 55-71.

CAVALCANTE, P. L. Programa Bolsa Família: descentralização, centralização ou gestão de redes? **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 60, n. 1, p. 29-46, jan./mar., 2009.

CARVALHO, M. S. R. M. **A trajetória da Internet no Brasil**: do surgimento das redes de computadores à instituição dos mecanismos de governança. 2006. 239 f. Dissertação (Mestrado em Ciências de Engenharia de Sistemas de Computação)—Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.nethistory.info/Resources/Internet-BR-Dissertacao-Mestrado-MSavio-v1.2.pdf>>. Acesso em: 25 dez. 2009.

CGI.BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC domicílios e usuários – 2012. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2012. Disponível em: < <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2012/index.htm>>. Acesso em: 11.out.2013.

CITIZENS in action: gaining voice and exacting accountability for better services. New Delhi: PRIA, 2010, 35 p. (Occasional Papers Series: urban governance, n. 10). Disponível em: <http://www.pria.org/docs/resources_pdf/Occasional_Papers_Series_10.pdf>. Acesso em: 20 Jan. 2012.

COOK, S. A revolução da contribuição: crescendo com a ajuda de voluntários. **Harvard Business Review Brazil**, Rio de Janeiro, v. 86, n. 10, p. 28-37, out. 2008.

COSTA, F. L. Brasil: 200 anos de Estado; 200 anos de administração pública; 200 anos de reformas. **RAP**. Rio de Janeiro, v. 42, n. 5, p. 829-874, set./out. 2008a.

COSTA, F. L. Histórias das reformas administrativas no Brasil: narrativas, teorizações e representações. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 59, n. 3, p. 271-288, jul./set., 2008b.

DAGNINO, R.; BRANDÃO, F. C.; NOVAES, H. T. Sobre o marco analítico conceitual da tecnologia social. In: **TECNOLOGIA social: uma estratégia para o desenvolvimento**. Rio de Janeiro: Fundação Banco do Brasil, 2004. 50 p.

DAGNINO, R.; BAGATTOLLI, C. Como transformar a tecnologia social em política pública. In: DAGNINO, R. **Tecnologia social: ferramentas para construir outra sociedade**. Campinas: UNICAMP, 2009. p. 155-178.

DESBUROCRATIZAÇÃO eletrônica nos municípios do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: FIRJAN, 2002. Disponível em: <http://www.firjan.org.br/downloads/DesburocratizacaoEletronica_b.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2010.

DIAS, C. A. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: uma aplicação no contexto brasileiro**. 2006. 282 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n.1, p. 23-48, 2009.

DUARTE, C. S. A concepção moderna de democracia e o primado do direito administrativo. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 60, n. 4, out./dez., p. 415-418, 2009.

ESPANHA. **Guía de usos y estilo en las Redes Sociales Del Gobierno Vasco**. Donostia: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2011. Disponível em: <http://www.irekia.euskadi.net/assets/a_documents/1218/Gui%CC%81a_de_usos_y_estilo_en_las_Red_Sociales_del_Gobierno_Vasco.pdf>. Acesso em: 6 jan.2012.

ESTADOS UNIDOS. **Electronic government: initiatives sponsored by the Office of Management and Budget have made mixed progress**. Washington: GAO, 2004. 68 p.

ETCHEVERRY, C. A. L. Sociedad civil y participación ciudadana: cómo los actores sociales se hacen parte de las decisiones. **Interações**, Campo Grande, v. 9, n. 2, p. 181-188, jul./dez. 2008.

FIGUEIREDO, M. Z. A.; CHIARI, B. M.; GOULART, B.N.G. Discurso do Sujeito Coletivo: uma breve introdução à ferramenta de pesquisa quali-quantitativa. **Distúrbios da Comunicação**, São Paulo: Vol. 25, n. 1, p.129-136, abril, 2013.

FILGUEIRAS, C. A. C. Controle e transparência na gestão do Programa Bolsa Família, In: MURILO F.; NEVES J. A. B. **Gestão e avaliação de políticas sociais no Brasil**. Belo Horizonte: PUC Minas, 2007. p. 51-90.

FONSECA, R.; SERAFIM, M. A tecnologia social e seus arranjos institucionais. In: DAGNINO, R. **Tecnologia social: ferramentas para construir outra sociedade**. Campinas: UNICAMP, 2009. p. 139-153.

FORTIS, M. F. A. Orçamento orientado a resultados: instrumento de fortalecimento democrático na América Latina? **Revista do Serviço Público**, Rio de Janeiro, v. 60, n. 2, p. 125-140, abr./jun., 2009.

FREY, K. Desenvolvimento sustentável local na sociedade em rede: o potencial das novas tecnologias de informação e comunicação. **Revista de Sociologia e Política**, Curitiba, n. 21, p. 165-185, nov. 2003.

FREY, K. Governança Urbana e Participação Pública. **RAC-Eletrônica**, Rio de Janeiro, v. 1, p.136-150, jan./abr. 2007.

FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. **Planejamento e Políticas Públicas**. Brasília: Ipea, v. 21, p. 211-259, 2000. Disponível em: <<http://desafios2.ipea.Gov.BR/ppp/index.php/PPP/article/viewFile/89/158>>. Acesso em: 01.abr. 2012.

GODIM, S. M. G.; FISCHER, T. O discurso, a análise de discurso e a metodologia do discurso do sujeito coletivo na gestão intercultural. **Revista do Centro Interdisciplinar de Desenvolvimento e Gestão Social - CIAGS**, Cadernos Gestão Social, v. 2, n.1, p. 09-26, set./dez. 2009.

HAIR JR, J. F.; WALFINBARGER, M.; BUSH, R. P.; ORTINAU, D. J. **Fundamentos de pesquisa de marketing**. Porto Alegre: Bookman, 2010. 405 p.

JAMBEIRO, O.; SOBREIRA, R.; RABELO, Priscila . TICs e gestão pública em planos diretores de cidades brasileiras. **Eptic On-Line**, v. XI, n. 3, p. 14, 2009.

JARDIM, J. M. Governo eletrônico no Brasil: o portal rede governo. **Arquivística Net**, Rio de Janeiro, v. 3, n.1, p. 28-37, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/journals/2/articles/30773/public/30773-32930-1-PB.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2009.

KLAUS, P. Participation and e-democracy: how to utilize *web 2.0* for policy decision-making. *In*: CHUN, A. S.; SANDOVAL, R.; REGAN, P (Ed.). ANNUAL INTERNATIONAL CONFERENCE ON DIGITAL GOVERNMENT RESEARCH, 10., 2009, Puebla, Mexico. **Proceedings...** Puebla, Mexico: Digital *government* Society of North America, 2009. p. 254-263. Disponível em: <<http://eprints.qut.edu.au/41614/>>. Acesso em: 20 jan.2012.

LECHNER, N. **Cultura política y gobernabilidad democrática**: la cuestión democrática. 3. ed. México: Instituto Federal Electoral, 1997. (Colección Temas de La democracia. Serie Conferencias Magistrales, 1). Disponível em: <<http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?f=1001>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

LEFEVRE, A. M. C.; CRESTANA, M. F.; CORNETTA, V. K. A utilização da metodologia do discurso do sujeito coletivo na avaliação qualitativa dos cursos de especialização “Capacitação e Desenvolvimento de Recursos Humanos em Saúde-CADRHU”, São Paulo – 2002. **Saúde e Sociedade**, v.12, n.2, p. 68-75, jul./dez. 2003.

LEFEVRE, F.; LEFEVRE, A. M. C. **O sujeito coletivo que fala**. Interface (Botucatu) [*online*]. 2006, vol.10, n.20, pp. 517-524.

LEITE, L. O.; REZENDE, D. A. Modelo de gestão municipal baseado na utilização estratégica de recursos da tecnologia da informação para a gestão governamental: formatação do modelo e avaliação em um município. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 44, n. 2, p. 459-493, mar./abr. 2010.

LEMOS, A.; LÉVY, P. O Futuro da Internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária. São Paulo: Editora Paulus, 2010. 258p.

MARANGON, M. S.; SCATENA, J. H. G.; COSTA, E. A. A descentralização da vigilância sanitária no município Várzea Grande, MT. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 347-369, mar./abr., 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E.M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisa, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996. 231 p.

MARTINS, G. A. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994. 116 p.

MARTINS, M. F *et al.* Conselhos municipais de políticas públicas: uma análise exploratória. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 59, n. 2, p. 151-185, abr./jun., 2008.

MATSUDA, C. T. **Governo eletrônico, a reforma democrática do estado-nação**: a prefeitura da cidade de São Paulo. 2006. 166 p. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

MENDES, P. **Governo anuncia diálogo com jovens por meio de redes sociais**. Portal G1. Disponível em: <<http://m.g1.globo.com/politica/noticia/2013/06/governo-anuncia-dialogo-com-jovens-por-meio-de-redes-sociais.html>>. Acesso em: 28.jun.2013.

MOTTA, G. S.; ARMOND-MELO, D. R. A.; PAIXÃO, R. **O jogo de empresas no processo de aprendizagem em administração**: o discurso coletivo de alunos. *Rev. adm. contemp. [on-line]*. 2012, vol.16, n.3, pp. 342-359.

MOVIMENTO MINAS. **O que é**. Disponível em: <<http://movimentominas.mg.gov.br/pagina/o-que-e>>. Acesso em 01 jun.2013.

NAKAGAWA, M. *Accountability*: a razão de ser da contabilidade. **Revista Contabilidade e Finanças**, São Paulo, v.18, n.44, pp. 7-7, maio/ago. 2007.

NEVES, J. A. B.; HELAL, D. H. Como pode ter dado certo? Insulamento burocrático, inserção social e políticas públicas no Brasil: o caso do Programa Bolsa Família, *In*: MURILO, F.; NEVES, J. A. B. **Gestão e Avaliação de Políticas Sociais no Brasil**. Belo Horizonte: PUC Minas, 2007. p. 29-49.

NOVAES, H. T.; DIAS, R. Contribuições ao marco analítico-conceitual da tecnologia social. *In*: DAGNINO, R. **Tecnologia social**: ferramentas para construir outra sociedade. Campinas: UNICAMP, 2009. p. 17-53.

NORI, C. O que se entende por participação cidadã. *In*: **CARTILHA da participação cidadã**. Santos: UNISANTOS, 2010. 95 p.

OSIMO, D. **Web 2.0 in government: why and How?** Luxembourg: JRC, 2008. 58 p.

PACHECO, R. S. A agenda da nova gestão pública, *In*: LOUREIRO, M. R.; ABRUCIO, F. L.; PACHECO, R. S.(Org.). **Burocracia e política no Brasil**: desafios para o estado democrático no Século XXI. Rio de Janeiro: FGV, 2010. p.183-218.

PERSEGONA, M. F. M.; ALVES, I. T. G. **História da Internet**: origens do e-gov no Brasil. Disponível em: <http://www.unbcds.pro.br/conteudo_arquivo/280606_1e4182.pdf>. Acesso em 10 fev. 2011.

PAES DE PAULA, A. P. Por uma nova gestão pública: reinsserindo o debate a partir das práticas possíveis. *In*: CUNHA, A. S.; MEDEIROS, B. A.; AQUINO, L. C. (Org.). **Estado, Instituições e Democracia**: República. Brasília: IPEA, 2010. p. 473-498. (Série Eixos estratégicos do desenvolvimento brasileiro, livro 9: fortalecimento do estado, das instituições e da democracia, v. 1).

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-93, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2010.

PNUD-VENEZUELA. El gobierno electrónico y la promoción del desarrollo humano. *In*: PNUD AMERICA LATINA Y EL CARIBE. **Informe Nacional sobre Desarrollo Humano Venezuela 2002**: las tecnologías de la información y la comunicación al servicio del desarrollo. Caracas: PNUD, 2002. cap. 8. Disponível em: <<http://78.46.95.73:8080/jspui/handle/123456789/712>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

PETERS, B. G. **The policy capacity of government**. Ottawa: Canadian Centre for Management Development, 1996. Disponível em: <http://www.cspsefpc.gc.ca/pbp/pub/pdfs/P62_e.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2012.

PORTUGAL. UMIC. **Avaliação externa de web sites dos organismos da administração directa e indirecta do estado**. 2. ed. Porto Salvo: Accenture, 2003. Disponível em: <http://www.aceso.unic.pt/estudos/accenture_2003.pdf>. Acesso em: 6 jan. 2012.

REZENDE, D. A.; FREY, K. Administração estratégica e governança eletrônica na gestão urbana. **Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**, v. 1, n. 1, p. 51-59, abr./jun. 2005.

REUTERS INSTITUTE. **Digital News Report 2013: tracking the future of news**. Oxford: University Oxford, 2013. 110 p.

RUELAS, A. L.; ARÁMBURO, P. P. El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. **UniREVISTA**, São Leopoldo, v. 1, n. 3, jul. 2006. 11 p.

SANTOS, E.; BITARELLO, J.; PEDDE, V. Determinantes do desempenho institucional: um esboço teórico. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 59, n. 4, p. 441-454, out./dez. 2008.

SEIFERT, J. W. **A primer on e-government: sectors, stages, opportunities, and challenges of on-line governance**. Washington: The Library of Congress, Congressional Research Service, 2003. 21p.

SERASA EXPERIAN. **Facebook atinge 70% de participação de visitas entre redes sociais mais acessadas em agosto no Brasil, de acordo com Hitwise**. Disponível em: http://www.serasaexperian.com.br/release/noticias/2013/noticia_01357.htm. Acesso em: 29 out.2013.

SIDDIQUEE, N. A. Conference. Innovations in Governance and Service Delivery: e-government experiments in Malaysia. *In*: NAPSIPAG ANNUAL CONFERENCE, 2005, Beijing. **Proceedings...** Beijing: NAPSIPAG, 2005.

SILVA, S. P. **Estado, democracia e Internet**: requisitos democráticos e dimensões analíticas para a interface digital do Estado. 2009. 277 f. Tese (Doutorado em Comunicação e Culturas Contemporâneas) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2009.

SPEARS, G.; SEYDEGART, K. **Citizens First 2000**. Toronto: ICCS, 2001. 87 p.

STOWERS, G. N. L. **The state of federal websites: the pursuit of excellence**. Arlington: Pricewaterhouse-Coopers Endowment for the Business of *government*, 2002, 40 p. (*E-government Series*)

TAPSCOTT, D.; WILLIAMS, A. D. **Wikinomics: how mass collaboration changes everything**. New York: Portfolio, 2008. 351 p.

TEIXEIRA, E. C. As dimensões da participação cidadã. **CADERNO CRH**, Salvador, n. 26/27, p. 179-209, jan./dez. 1997. Disponível em: <<http://www.cadernocrh.ufba.br/viewarticle.php?id=198&locale=it&locale=en>>. Acesso em: 7 fev. 2011.

THOMAS, H. E.; FRESSOLI, M. En búsqueda de una metodología para investigar tecnologías sociales. *In*. DAGNINO, R. **Tecnología social: herramientas para construir otra sociedad**. Campinas: UNICAMP, 2009. p. 113-137.

TORRES, N. A. **Os papéis estratégicos de processos e tecnologia em governo**. São Paulo: Instituto de Governo Eletrônico, 2010. Disponível em: <<http://igov.com.br/tigov/?p=630>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987. 175 p.

UNITED NATIONS. **E-government Survey 2012: e-government for the People**. Department of Economic and Social Affairs. United Nations: New York, 2012. 144 p. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2013.

UNITED NATIONS. **Country Data View**. United Nations: New York, 2013. Disponível em: <<http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>>. Acesso em: 11 out. 2013.

VICENT, C.; MARSON, B. **Citizen-centred service: from research to results**. 2 ed. Toronto: ICCS, 2003. p. 26-27.

VIEIRA, E. **Os bastidores da Internet no Brasil**. Barueri: Manole, 2003. 286 p.

APÊNDICE A

Questionário aplicado junto às Chefias

Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet (Tese de Doutorado UFMG)

Prezado(a),

Esta pesquisa é pertencente a UFMG e trata da tese de doutorado "Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet".

O questionário deverá usar alguns minutos do seu tempo. Suas respostas ficarão totalmente anônimas, serão integradas à amostra e não vão ser analisadas separadamente. A sua resposta ao questionário indica autorização para a divulgação dos dados relativos à pesquisa.

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário sobre as ferramentas que você usa para se comunicar com o Governo. Suas respostas são de grande importância para a análise desse tema

*Obrigatório

1. Idade: *

.....

2. Sexo: *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. Escolaridade: *

Marcar apenas uma oval.

Fundamental completo

Fundamental incompleto

Médio completo

Médio incompleto

Superior completo

Superior incompleto

Pós-graduação completo

Pós-graduação incompleto

Outro:

4. Renda familiar: *

.....

5. Atividade no Governo Eletrônico *

.....

.....

.....

.....

.....

6. Você costuma acessar a Internet com que frequência? *

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

7. Quais os tipos de sites que você mais frequenta na Internet (pode ser mais de uma resposta)? *

Marque todas que se aplicam.

- Governamentais
- Informativos
- Esportivos
- Diversão
- Educacionais
- Musicais
- Religiosos
- Jogos
- Compras
- Vídeos
- Jornalísticos
- Outro:

8. **Das ferramentas de tecnologia a seguir, quais você utiliza para se comunicar na Internet (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

9. **Quais das ferramentas a seguir são utilizadas pelo Poder Executivo no Portal do Governo Eletrônico (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

10. **De acordo com as afirmações a seguir indicadas, em que nível da relação estado-sociedade o governo executivo brasileiro ESTÁ ATUANDO no Portal do Governo eletrônico? ***

Marcar apenas uma oval.

- O cidadão participa gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- O cidadão participa assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- O cidadão participa compartilhando com o Governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- O cidadão participa por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- O cidadão participa via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- O cidadão participa sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- O cidadão é inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- O cidadão participa de comitês ou conselhos consultivos e os técnicos do setor público os educam e aconselham.
- Outro:

11. **De acordo com as afirmações a seguir indicadas, quais as atuais POSSIBILIDADES DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ junto ao Governo Executivo no Portal do Governo Eletrônico utilizando as ferramentas disponíveis? ***

Marcar apenas uma oval.

- O cidadão participa gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- O cidadão participa assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- O cidadão participa compartilhando com o Governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- O cidadão participa por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- O cidadão participa via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- O cidadão participa sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- O cidadão é inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- O cidadão participa de comitês ou conselhos consultivos e os técnicos do setor público os educam e aconselham.
- Outro:

12. **Dê sua opinião em relação ao que torna(ria) a participação cidadã ativa no Portal do Governo Eletrônico? ***

13. **Dê sua opinião em relação ao que dificulta(ria) a participação cidadã ativa no Portal do Governo Eletrônico? ***

14. **Deixe seu comentário particular (opcional) sobre a relação Estado-sociedade via Internet.**

Prepared by
Google Drive

APÊNDICE B

Questionário aplicado junto aos cidadãos do *Twitter Gov.br*

Pesquisa sobre Governo Eletrônico - UFMG (tese).

Prezado(a) Cidadã(o),

Se você recebeu esta pesquisa, é porque você ou alguém que você conhece está seguindo o Twitter do Governo Eletrônico do Governo Federal.

A referida pesquisa pertence a UFMG e serve para a conclusão da tese de doutorado "Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet".

O questionário deverá usar alguns minutos do seu tempo. Suas respostas ficarão totalmente anônimas, serão integradas à amostra e não vão ser analisadas separadamente. A sua resposta ao questionário indica autorização para a divulgação dos dados relativos à pesquisa.

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário sobre as ferramentas que você usa para se comunicar com o Governo. Suas respostas são de grande importância para a análise desse tema.

*Obrigatório

1. Idade: *

.....

2. Sexo: *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. Escolaridade: *

Marcar apenas uma oval.

Fundamental completo

Fundamental incompleto

Médio completo

Médio incompleto

Superior completo

Superior incompleto

Pós-graduação completo

Pós-graduação incompleto

Outro:

.....

4. Renda familiar: *

.....

5. Trabalha? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Outro:

6. Se trabalha, em que área?

.....

.....

.....

.....

.....

7. Você costuma acessar a Internet com que frequência? *

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

8. Quais os tipos de sites que você mais frequenta na Internet (pode ser mais de uma resposta)? *

Marque todas que se aplicam.

- Governamentais
- Informativos
- Esportivos
- Diversão
- Educacionais
- Musicais
- Religiosos
- Jogos
- Compras
- Vídeos
- Jornalísticos
- Outro:

9. **Das ferramentas de tecnologia a seguir, quais você utiliza para se comunicar na Internet (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

10. **Você costuma acessar sites do Governo Executivo Federal ou o Portal do Governo eletrônico com que frequência? ***

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

11. **Quais das ferramentas a seguir você costuma utilizar nos sites do Governo Executivo Federal (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

12. **De acordo com as afirmações a seguir indicadas, COMO VOCÊ ESTÁ PARTICIPANDO no Portal do Governo Eletrônico? ***

Marcar apenas uma oval.

- Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.
- Não participa.
- Outro:

13. De acordo com as afirmações a seguir indicadas, COMO VOCÊ GOSTA(RIA) DE PARTICIPAR no Portal do Governo Eletrônico? *

Marcar apenas uma oval.

- Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.
- Não quer participar.
- Outro:

14. Dê sua opinião em relação ao que facilita(ria) na sua participação ativa nos sites Governo Executivo Federal? *

.....

.....

.....

.....

.....

15. Dê sua opinião em relação ao que dificulta(ria) na sua participação ativa nos sites Governo Executivo Federal? *

.....

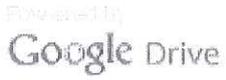
.....

.....

.....

.....

16. Deixe seu comentário particular (opcional) sobre a relação Estado-sociedade via Internet.



APÊNDICE C

Questionário aplicado junto aos cidadãos do *Twitter* Blog do Planalto

Pesquisa sobre Governo Eletrônico - UFMG (tese).

Prezado(a),

Esta pesquisa é pertencente a UFMG e trata da tese de doutorado "Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet".

O questionário deverá usar alguns minutos do seu tempo. Suas respostas ficarão totalmente anônimas, serão integradas à amostra e não vão ser analisadas separadamente. A sua resposta ao questionário indica autorização para a divulgação dos dados relativos à pesquisa.

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário sobre as ferramentas que você usa para se comunicar com o Governo. Suas respostas são de grande importância para a análise desse tema.

*Obrigatório

1. Idade: *

.....

2. Sexo: *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. Escolaridade: *

Marcar apenas uma oval.

Fundamental completo

Fundamental incompleto

Médio completo

Médio incompleto

Superior completo

Superior incompleto

Pós-graduação completo

Pós-graduação incompleto

Outro:

4. Renda familiar: *

.....

5. Trabalha? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Outro:

6. Se trabalha, em que área?

.....

.....

.....

.....

7. Você costuma acessar a Internet com que frequência? *

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

8. Quais os tipos de sites que você mais frequenta na Internet (pode ser mais de uma resposta)? *

Marque todas que se aplicam.

- Governamentais
- Informativos
- Esportivos
- Diversão
- Educacionais
- Musicais
- Religiosos
- Jogos
- Compras
- Vídeos
- Jornalísticos
- Outro:

9. **Das ferramentas de tecnologia a seguir, quais você utiliza para se comunicar na Internet (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

10. **Você costuma acessar sites do Governo Executivo Federal ou o Portal do Governo eletrônico com que frequência? ***

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

11. **Quais das ferramentas a seguir você costuma utilizar nos sites do Governo Executivo Federal (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

12. **De acordo com as afirmações a seguir indicadas, COMO VOCÊ ESTÁ PARTICIPANDO no Portal do Governo Eletrônico? ***

Marcar apenas uma oval.

- Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.
- Não participa.
- Outro:

13. De acordo com as afirmações a seguir indicadas, COMO VOCÊ GOSTA(RIA) DE PARTICIPAR no Portal do Governo Eletrônico? *

Marcar apenas uma oval.

- Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.
- Não quer participar.
- Outro:

14. Dê sua opinião em relação ao que facilita(ria) na sua participação ativa nos sites Governo Executivo Federal? *

.....

.....

.....

.....

.....

15. Dê sua opinião em relação ao que dificulta(ria) na sua participação ativa nos sites Governo Executivo Federal? *

.....

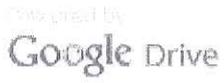
.....

.....

.....

.....

16. Deixe seu comentário particular (opcional) sobre a relação Estado-sociedade via Internet.



APÊNDICE D

Questionário aplicado junto aos cidadãos do *Facebook*

Pesquisa sobre Governo Eletrônico - UFMG (tese).

Prezado(a),

Esta pesquisa é pertencente a UFMG e trata da tese de doutorado "Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet".

O questionário deverá usar alguns minutos do seu tempo. Suas respostas ficarão totalmente anônimas, serão integradas à amostra e não vão ser analisadas separadamente. A sua resposta ao questionário indica autorização para a divulgação dos dados relativos à pesquisa.

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário sobre as ferramentas que você usa para se comunicar com o Governo. Suas respostas são de grande importância para a análise desse tema.

*Obrigatório

1. Idade: *

.....

2. Sexo: *

Marcar apenas uma oval.

Masculino

Feminino

3. Escolaridade: *

Marcar apenas uma oval.

Fundamental completo

Fundamental incompleto

Médio completo

Médio incompleto

Superior completo

Superior incompleto

Pós-graduação completo

Pós-graduação incompleto

Outro:

4. Renda familiar: *

.....

5. Trabalha? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não
- Outro:

6. Se trabalha, em que área?

.....

.....

.....

.....

7. Você costuma acessar a Internet com que frequência? *

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

8. Quais os tipos de sites que você mais frequenta na Internet (pode ser mais de uma resposta)? *

Marque todas que se aplicam.

- Governamentais
- Informativos
- Esportivos
- Diversão
- Educacionais
- Musicais
- Religiosos
- Jogos
- Compras
- Vídeos
- Jornalísticos
- Outro:

9. **Das ferramentas de tecnologia a seguir, quais você utiliza para se comunicar na Internet (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- LinkedIn
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

10. **Você costuma acessar sites do Governo Executivo Federal ou o Portal do Governo eletrônico com que frequência? ***

Marcar apenas uma oval.

- Diária
- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Outro:

11. **Quais das ferramentas a seguir você costuma utilizar nos sites do Governo Executivo Federal (pode marcar mais de uma resposta)? ***

Marque todas que se aplicam.

- Wiki
- Blog
- Site
- Portal
- Fórum
- Bate-papo (chat)
- Twitter
- Youtube
- Facebook
- Flickr
- Google +
- Linkedin
- Perguntas frequentes
- Fale conosco
- Outro:

12. **De acordo com as afirmações a seguir indicadas, COMO VOCÊ ESTÁ PARTICIPANDO no Portal do Governo Eletrônico? ***

Marcar apenas uma oval.

- Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.
- Não participa.
- Outro:

13. De acordo com as afirmações a seguir indicadas, COMO VOCÊ GOSTA(RIA) DE PARTICIPAR no Portal do Governo Eletrônico? *

Marcar apenas uma oval.

- Gerindo um programa público ou uma organização, assumindo a responsabilidade pela definição das ações e os aspectos gerenciais, sendo capaz de negociar as condições sob as quais "pessoas externas" poderão introduzir mudanças.
- Assumindo poder deliberativo em um determinado plano ou programa público.
- Compartilhando com o governo, o planejamento e as responsabilidades de tomada de decisão por meio de conselhos paritários, comitês de planejamento e mecanismos de solução de conflitos.
- Por meio de comitês e colegiados deliberativos para emitir sua opinião.
- Via pesquisas de opinião, assembleias de bairro e audiências públicas.
- Sendo informado de seus direitos, responsabilidades e opções com relação ao poder público.
- Inserido em reuniões de participação popular, para orientação de como proceder com o poder público.
- Sendo aconselhado e educado pelos Comitês ou Conselhos consultivos e os técnicos do setor público.
- Não quer participar.
- Outro:

14. Dê sua opinião em relação ao que facilita(ria) na sua participação ativa nos sites Governo Executivo Federal? *

.....

.....

.....

.....

.....

15. Dê sua opinião em relação ao que dificulta(ria) na sua participação ativa nos sites Governo Executivo Federal? *

.....

.....

.....

.....

.....

16. Deixe seu comentário particular (opcional) sobre a relação Estado-sociedade via Internet.

Powered by
Google Drive

ANEXO A

E-mail enviado em 17 de agosto de 2013 para o Diretor do Governo Eletrônico da SLTI.



Receber e enviar mensagens, fazer perguntas

Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

17 de agosto de 2013 17:26

Para: batista.ferri@planejamento.gov.br

Para: Sr João Batista Ferri de Oliveira
Diretor do Departamento de Governo Eletrônico

De: Profa. Kleomara Gomes Cerquinho
Professora Adjunto 2 da Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Senhor Diretor,

Há quase quatro anos inciei meu trabalho de tese de Doutorado na UFMG/CEPEAD intitulado " GOVERNO ELETRÔNICO: A GESTÃO DA RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE NO USO DA INTERNET" na linha Estudos Organizacionais e Sociedade do Curso de Administração.

Atualmente, na fase da pesquisa, peço a gentileza e o auxílio no sentido de disponibilizar aos cidadãos usuários do Twitter GOVBR (@egovbr) e do BLOG DO PLANALTO o questionário de pesquisa (<https://docs.google.com/forms/d/1sUGtIQvsmX6vR857JWJ15TxrGLwD6zIXUQQjSnhXepM/viewform>)

Gostaria ainda de receber orientações de quais pessoas ou Chefias poderiam fornecer informações sobre o Governo Eletrônico e a quem contactar para direcionar os trabalhos de pesquisa. A ideia é utilizar os meios eletrônicos para as entrevistas também (quando for o caso e disponibilização).

Para as Chefias indicadas no Portal do Governo Eletrônico, com e-mail disponibilizado, envie uma mensagem com o questionário da pesquisa destinado aos gestores (https://docs.google.com/forms/d/1p_nctpf1n0HKXNly5Ss5XirqlIME9SJEF7QYn6SP6pE/viewform). Encaminhei-o também para este seu endereço eletrônico indicado no Portal

Muito agradecida da atenção, aguardo contato e orientação,

Atenciosamente,

Kleomara Cerquinho
Professora e Doutoranda

ANEXO B

Decreto de 15 de Setembro de 2011 da Presidência da República.



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO DE 15 DE SETEMBRO DE 2011

Institui o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea "a", da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto destinado a promover ações e medidas que visem ao incremento da transparência e do acesso à informação pública, à melhoria na prestação de serviços públicos e ao fortalecimento da integridade pública, que serão pautadas, entre outras, pelas seguintes diretrizes:

I - aumento da disponibilidade de informações acerca de atividades governamentais, incluindo dados sobre gastos e desempenho das ações e programas;

II - fomento à participação social nos processos decisórios;

III - estímulo ao uso de novas tecnologias na gestão e prestação de serviços públicos, que devem fomentar a inovação, fortalecer a governança pública e aumentar a transparência e a participação social; e

IV - incremento dos processos de transparência e de acesso a informações públicas, e da utilização de tecnologias que apoiem esses processos.

Art. 2º O Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto contemplará iniciativas, ações, projetos, programas e políticas públicas voltados para:

I - o aumento da transparência;

II - o aprimoramento da governança pública;

III - o acesso às informações públicas;

IV - a prevenção e o combate à corrupção;

V - a melhoria da prestação de serviços públicos e da eficiência administrativa; e

VI - o fortalecimento da integridade pública.

Parágrafo único. O Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto deverá contemplar, prioritariamente, a inserção de iniciativas, ações, projetos, programas e políticas públicas inovadoras.

Art. 3º Fica instituído o Comitê Interministerial Governo Aberto - CIGA com a finalidade de:

I - orientar a elaboração, a implementação, o monitoramento e a avaliação do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

II - propor ações prioritárias a serem implementadas no curto prazo no âmbito do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

III - promover a articulação intragovernamental necessária à execução das ações conjuntas, troca de experiências, transferência de tecnologia e capacitação no âmbito do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto; e

IV - identificar ações de pesquisa e desenvolvimento necessárias no âmbito do Plano de Ação Nacional

sobre Governo Aberto.

Art. 4º Compete ao CIGA:

I - promover a difusão do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto junto à sociedade e a articulação intragovernamental para a sua implementação e execução;

II - identificar os meios necessários à elaboração, implementação e monitoramento do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

III - apreciar as propostas que lhe forem submetidas pelo Grupo Executivo a que se refere o art. 6º;

IV - avaliar os resultados e propor alterações ou revisões ao Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto; e

V - aprovar parâmetros, métodos e práticas para sua implementação, coordenação, execução e avaliação do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, quando necessário.

Art. 5º O CIGA será integrado pelos titulares dos seguintes órgãos:

I - Casa Civil da Presidência da República, que o coordenará;

II - Secretaria-Geral da Presidência da República;

III - Controladoria-Geral da União;

IV - Ministério da Justiça;

V - Ministério da Fazenda;

VI - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão;

VII - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação;

VIII - Ministério das Comunicações;

IX - Ministério das Relações Exteriores;

X - Ministério da Educação;

XI - Ministério da Saúde;

XII - Ministério do Esporte;

XIII - Ministério do Meio Ambiente;

XIV - Ministério da Integração Nacional;

XV - Ministério da Previdência Social;

XVI - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome;

XVII - Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República; e

XVIII - Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República.

Parágrafo único. Os membros do CIGA indicarão seus respectivos suplentes.

Art. 6º Fica instituído, no âmbito do CIGA, Grupo Executivo que terá como objetivos:

I - elaborar a proposta do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e submetê-la à apreciação do CIGA, no prazo e condições por este definidos;

II - planejar, executar e coordenar processos de consulta, voltados ao Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

III - coordenar a implementação e a execução do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

IV - definir procedimentos para realização de estudos e levantamento de dados e informações essenciais para a elaboração, implementação, coordenação e avaliação do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto;

V - monitorar e avaliar periodicamente a implementação do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, sob a orientação do CIGA, e a ele reportar os resultados;

VI - coordenar a produção e a disseminação do material de divulgação sobre o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto; e

VII - proceder às alterações no Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto ou à sua revisão, e zelar pela adoção dos parâmetros, métodos e práticas, em cumprimento ao disposto nos incisos IV e V do **caput** do art. 4º.

Art. 7º O Grupo Executivo será integrado pelos Secretários-Executivos dos seguintes órgãos:

I - Controladoria-Geral da União, que o coordenará;

II - Casa Civil da Presidência da República;

III - Secretaria-Geral da Presidência da República;

IV - Ministério da Fazenda;

~~V - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; e~~

V - Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; (Redação dada pelo Decreto de 12 de março de 2013)

~~VI - Ministério das Relações Exteriores;~~

VI - Ministério das Relações Exteriores; e (Redação dada pelo Decreto de 12 de março de 2013)

VII - Ministério da Justiça (Incluído pelo Decreto de 12 de março de 2013)

§ 1º Cada membro do Grupo Executivo indicará até três suplentes, observadas as respectivas áreas de interesse no âmbito do Plano, cujas atribuições deverão manter conformidade com os objetivos deste Decreto.

§ 2º O Grupo Executivo convidará para participar de suas reuniões representantes dos demais órgãos integrantes do CIGA sempre que necessário para a discussão de políticas, programas, projetos ou matérias relacionados com suas respectivas competências institucionais.

§ 3º Poderão ser constituídos, no âmbito do Grupo Executivo, grupos de trabalho temáticos destinados ao estudo e à construção de propostas sobre temas específicos abrangidos por este Decreto.

Art. 8º A estratégia de elaboração do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto deverá prever a realização de consultas para manifestação de movimentos sociais, instituições científicas e demais entidades e agentes interessados.

Art. 9º O CIGA e o Grupo Executivo poderão convidar para participar dos seus trabalhos representantes de órgãos e entidades, públicas ou privadas, além de especialistas, peritos e outros profissionais, cujos conhecimentos, habilidades ou competências possam contribuir para o cumprimento dos seus objetivos.

Art. 10. A participação nas instâncias colegiadas instituídas neste Decreto será considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 11. O apoio administrativo e os meios necessários à execução dos trabalhos do CIGA e do Grupo Executivo serão fornecidos pela Controladoria-Geral da União.

Art. 12. As instituições da administração pública federal fornecerão informações necessárias à elaboração e implementação do Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, quando solicitadas, de forma justificada, pelo

Grupo Executivo.

Art. 13. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 15 de setembro de 2011; 190^º da Independência e 123^º da República.

DILMA ROUSSEFF
Jorge Hage Sobrinho

Este texto não substitui o publicado no DOU de 16.9.2011

ANEXO C

Regimento Interno

REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO

CAPÍTULO I Finalidade

Art. 1º O Comitê Executivo do Governo Eletrônico - CEGE, criado no âmbito do Conselho de Governo para formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão, tem o seu funcionamento regulado por este Regimento Interno.

CAPÍTULO II Competência

Art. 2º Compete ao CEGE:

I - coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Federal;

II - estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos Ministérios, de plano anual de tecnologia da informação e comunicações;

III - estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

IV - definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;

V - coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração Pública Federal;

VI - estabelecer níveis de serviço para a prestação de serviços e informações por meio eletrônico; e

VII - estabelecer diretrizes e orientações e manifestar-se, para fins de proposição e revisão dos projetos de lei do Plano Plurianual, de Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento Anual, sobre as propostas orçamentárias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal, relacionados com a aplicação de recursos em investimento e custeio na área de tecnologia da informação e comunicações.

CAPÍTULO III Composição e Coordenação

Art. 3º Integram o CEGE:

I - o Chefe da Casa Civil da Presidência da República, que o presidirá;

II - os Secretários-Executivos dos Ministérios;

III - o Secretário-Geral do Ministério das Relações Exteriores;

IV - o Subchefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;

V - o Secretário de Organização Institucional do Ministério da Defesa;

VI - o Subsecretário-Geral da Secretaria-Geral da Presidência da República;

VII - o Secretário de Avaliação, Promoção e Normas da Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República; e

VIII - o Secretário-Geral da Advocacia-Geral da União.

§ 1º Nos impedimentos dos membros do Comitê, serão convocados os que estiverem no exercício dos respectivos cargos.

§ 2º A critério do Chefe da Casa Civil da Presidência da República, poderão ser convocados, para participar das reuniões do CEGE, outros dirigentes e técnicos da Administração Pública Federal e personalidades.

§ 3º A participação no Comitê e nos grupos de trabalho não enseja remuneração de qualquer espécie, sendo considerada serviço público relevante.

Art. 4º O Comitê poderá constituir grupos de trabalho específicos.

§ 1º Poderão ser convidados a participar dos grupos de trabalho representantes de órgãos e entidades públicas e privadas.

§ 2º O Comitê definirá, no ato de criação do grupo, seus objetivos específicos, sua composição e prazo para conclusão dos trabalhos.

Art. 5º O Grupo de Trabalho Interministerial instituído pelo Decreto de 3 de abril de 2000 integrará o Comitê na qualidade de Grupo de Assessoramento Técnico.

§ 1º Ao Grupo de Trabalho incumbirá a elaboração de estudos e de propostas solicitadas pelo CEGE, bem como a avaliação técnica de assuntos de interesse do Comitê.

§ 2º O Grupo de Trabalho será coordenado pelo Secretário-Executivo do CEGE.

CAPÍTULO IV **Funcionamento**

Art. 6º O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, por intermédio do Secretário de Logística e Tecnologia da Informação, exercerá as atribuições de Secretaria-Executiva do CEGE.

§ 1º O Secretário-Executivo participará das reuniões, incumbindo-lhe as seguintes atribuições:

I - elaborar relatório das atividades do CEGE, a ser encaminhado ao Presidente da República, com periodicidade semestral;

II - propor a constituição de grupos de trabalho e supervisionar tecnicamente os seus trabalhos;

III - propor e coordenar a realização de seminários e eventos; e

IV - propor e supervisionar tecnicamente a elaboração de estudos, diagnósticos e outros documentos.

§ 2º A Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação designará servidor responsável pelos trabalhos de apoio administrativo às reuniões do CEGE e coordenará a provisão do apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Comitê, sem prejuízo do disposto no Decreto nº 1.048, de 21 de janeiro de 1994.

Art. 7º O CEGE somente deliberará com o quorum mínimo equivalente à maioria absoluta dos seus integrantes.

§ 1º As decisões serão tomadas por maioria simples dos membros presentes à reunião.

§ 2º As deliberações do CEGE serão expedidas na forma de resoluções.

§ 3º Os temas objeto de deliberação ou apreciação do CEGE deverão ser objeto de relatórios ou pareceres elaborados por seus Membros, pelo Secretário-Executivo do Comitê ou, ainda, pelos grupos de trabalho.

§ 4º O presidente do Comitê poderá deliberar **ad referendum**, em vista de circunstâncias de urgência, ficando o tema obrigatoriamente inscrito na pauta da próxima reunião a ser realizada.

Art. 8º O CEGE reunir-se-á ordinariamente a cada trimestre e extraordinariamente, por convocação do seu Presidente.

Parágrafo único. O aviso de convocação das reuniões conterà a pauta de temas e de deliberações a serem tomadas e será acompanhado, quando for o caso, dos relatórios, pareceres, propostas de resoluções e outros documentos que instruem as matérias a serem apreciadas.

CAPÍTULO V Disposições Finais

Art. 9º Os casos omissos serão resolvidos pelo plenário do CEGE.

Art. 10. Este Regimento Interno poderá ser alterado mediante deliberação da maioria absoluta dos Membros do CEGE.

ANEXO D

Resposta de ex-Chefia do governo eletrônico.



Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

Re: Tese de Doutorado da UFMG sobre Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet

2 mensagens

Corinto Meffe <corinto.meffe@serpro.gov.br>
Para: Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

20 de agosto de 2013 10:51

Prezada Kleomara,

Não estou mais trabalhando no Ministério do Planejamento.

Abraço grande,

Corinto Meffe

Em 17/08/2013 às 13:34 horas, "Kleomara Cerquinho" <kleogc@gmail.com> escreveu:

Prezado(a) Senhor(a),

Identificamos seu e-mail no Portal do Governo Eletrônico como sendo de uma das Chefias do referido Portal. Diante disso, encaminhamos a pesquisa da UFMG que serve para a conclusão da tese de doutorado "Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet".

O questionário deverá usar alguns minutos do seu tempo. Suas respostas ficarão totalmente anônimas, serão integradas à amostra e não vão ser analisadas separadamente.

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário sobre as ferramentas que você usa para se comunicar com o Governo.

Suas respostas são de grande importância para a análise desse tema.

O questionário pode ser acessado pelo link:
docs.google.com/forms/d/1p_nctpf1n0HKXNly5Ss5XirqlIME9SJEF7QYn6SP6pE/viewform

Prof. Kleomara Cerquinho

"Esta mensagem do SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), empresa pública federal regida pelo disposto na Lei Federal nº 5.615, é enviada exclusivamente a seu destinatário e pode conter informações confidenciais, protegidas por sigilo profissional. Sua utilização desautorizada é ilegal e sujeita o infrator às penas da lei. Se você a recebeu indevidamente, queira, por gentileza, reenviá-la ao emitente, esclarecendo o equívoco."

"This message from SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) – a government company established under Brazilian law (5.615/70) – is directed exclusively to its addressee and may contain confidential data, protected under professional secrecy rules. Its unauthorized use is illegal and may subject the transgressor to the law's penalties. If you're not the addressee, please send it back, elucidating the failure."

Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

20 de agosto de 2013 11:00

03/10/13

Gmail - Re: Tese de Doutorado da UFMG sobre Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet

Para: Corinto Meffe <corinto.meffe@serpro.gov.br>

Corinto,
Bom dia!
Agradecida pela resposta.
Um abraço.
Kleomara

Em 20 de agosto de 2013 10:51, Corinto Meffe <corinto.meffe@serpro.gov.br> escreveu:
[Texto das mensagens anteriores oculto]

ANEXO E

E-mail inexistente de Chefia.


<https://mail.google.com/mail/u/2>

Tese de Doutorado da UFMG sobre Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet

postmaster@redemapa.agro <postmaster@redemapa.agro>
Para: kleogc@gmail.com

17 de agosto de 2013 13:32

Delivery has failed to these recipients or groups:

paulofresneda@agricultura.gov.br

The email address you entered couldn't be found. Please check the recipient's email address and try to resend the message. If the problem continues, please contact your helpdesk.

The following organization rejected your message: masrv102.agricultura.gov.br.

Diagnostic information for administrators:

Generating server: masrv2240.redemapa.agro

paulofresneda@agricultura.gov.br

masrv102.agricultura.gov.br

Remote Server returned '550 5.1.1 <paulofresneda@agricultura.gov.br>: Recipient address rejected: User unknown in virtual mailbox table'

Original message headers:

```
Received: from masrv120.agricultura.gov.br (192.168.1.122) by
MASRV2240.redemapa.agro (192.168.2.240) with Microsoft SMTP Server id
15.0.620.29; Sat, 17 Aug 2013 13:32:48 -0300
X-AuditID: c0a8017a-b7ef88e000006d14-c2-520fa5af81c7
Authentication-Results: symauth.service.identifier; spf=pass
Received: from mail-oa0-f45.google.com (mail-oa0-f45.google.com
[209.85.219.45]) by masrv120.agricultura.gov.br () with SMTP id
37.84.27924.0B5AF025; Sat, 17 Aug 2013 13:32:48 -0300 (BRT)
Received: by mail-oa0-f45.google.com with SMTP id m1so3538809oag.32 for
<paulofresneda@agricultura.gov.br>; Sat, 17 Aug 2013 09:32:46 -0700 (PDT)
DKIM-Signature: v=1; a=rsa-sha256; c=relaxed/relaxed;
d=gmail.com; s=20120113;
h=mime-version:date:message-id:subject:from:to:content-type
:content-transfer-encoding;
bh=Y9AJi8nLlhFTRjWJYuTBUJf6AjLT3LZXFFauiHHCdKw=;
b=bdu9Mv01rg1RD1ksBnr77VpawPIghSYq4Hc2iCxxv9UcYHdRa2j30GjoU73PH1h6vJ4
jp0J4wkWPLVlkhEbB8VnjtKhvqjnNUVlaPiXKNpXSRcYeS9c3ORB06drwiz0POatPpPD
pI903NKVigkBI6/IHH/KI+7z1+XVJzViLwz/cF5kuBukhaZ11iVkjEXr8DMUMewmgj0T
AsOctsU9PKbIG4Er4yvOKw73tvlcHPiGLLvDIbgNvWoa3WebYSeu8I3FCTgH7G+D8Tck
5jxibtJDWx6h206WGqvw1Xw5fFWWNLfjNZRgq0Ehf5t/KEGdhMI2WsbJGWWAmEf4L2pEA
KCjw==
MIME-Version: 1.0
X-Received: by 10.182.48.230 with SMTP id p6mr365397lobn.1.1376757166899; Sat,
17 Aug 2013 09:32:46 -0700 (PDT)
Received: by 10.182.112.69 with HTTP; Sat, 17 Aug 2013 09:32:46 -0700 (PDT)
Date: Sat, 17 Aug 2013 13:32:46 -0300
Message-ID: <CAKAu7pbddjd9D600GR0mfMK85kFdzcpc4edHUGkO2m6fqfSVAFa@mail.gmail.com>
Subject: =?ISO-8859-1?Q?tese_de_Doutorado_da_UFMG_sobre_Governo_Eletr=F4nico=3A?=?
=?ISO-8859-1?Q?_a_gest=E3o_da_rela=E7=E3o_Estado=2Dsociedade_no_uso_da_Internet=?
From: Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>
To: <casacivil@planalto.gov.br>, <loreni.foresti@planejamento.gov.br>,
<batista.ferri@planejamento.gov.br>, <marcos.mazoni@serpro.gov.br>,
<paulofresneda@agricultura.gov.br>
Content-Type: text/plain; charset="ISO-8859-1"
Content-Transfer-Encoding: quoted-printable
X-Brightmail-Tracker: H4sIAAAAAAAAAA+NgFvraJ5WRW1GSWpSXmKPEXsVyMfs2ru6GpfxBBheals2uXepgdmD06J6y
gi2AMaQB0SYxLy+/JLEkVSEltTjZVsnXMcBRQVfBJzMvu1jBFWxMfrGSQmaKrZKxkkJBTmJy
am5qXomtUmJBQWpeipIdlwIGsAEqy8xTSM1Lzk/JzEu3VfIM9teIsDC11DVUstNFbQmfuDK2
//7DvNDFXjHp8hbWBSbvF2MHBwSAiYS15ardDFycjAK2EjvsjWDHcSWEBCTuHBvPVsXIxeH
kMBeRonzb95COBMYJTY0PGYHcVgEprNKTJv5kAmkhVdAUOLkzCcsEFMLJeZelALJCw14S6yb
https://mail.google.com/mail/?ui=2&ik=5f5f11ede7&view=pt&search=inbox&msg=1408d1f42a5522e7
```

30/10/13

Gmail - Tese de Doutorado da UFMG sobre Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet

rggszCkqKrhHnznzedeYDE/ke3mUHGcAsszZkoXjyHBBSTBJqatsb9zErtgyEYGVjB1bvYz1BUKw
C+HivOt7wAxha0ssW/iaeQIj0DkIq2chKZuFpGwBI/MqRuncxOKiMkMjI73E9KLM5NKcktKi
RL30/DK9pKJNjMAIPLCCsWoH45nl0ocYBTgYlXh4LSL4goRYF8uKK3MPMUjpyMCmJ8ibN5w8S
4kvKT6nMSCz0iC8qzUktPsQowcGsJMLbnQSU401JrKxKLCqHSSUDPT2RWUo0OT+vBBif8UD7
LSwtzQ3MzSwtdUKTVhLn3f7kdqCQQDowGWWnphakFsFsYeJgP8Qow8GhJMGbsgToCsGi1PTU
irtMnBjKzNzWgggYkXB6gcZlACnmLCxJzizPTIYpOMRpztkYd+4mRo2vp/E+MQix5+XmpUuK8
qiClaiClGaV5cCNhif4So6yUMC8jAwODEA/QTbmZJajyjxgFOD6yC7FzMRWUCJhJgQ19xSgO
DGJhXjeQyTyZesVwN7wCo08J6LxJZ3hBzqNmGbiUVANj0JPCOL+oZ2pTLjf8t/jhx3A3XG06
w6WL0xaqsEYvLs6b5+kfclS6V0S+9OWL7G67sFVGCNWLVIzLxqk+ag/7laX4LI fu3JnPPaW
+GpXmrzy3Nu7Fbnc/w7MXF7baDYx7poHx87dKkdSHvXE3tJXEXOE6dbcf3tdP5oeNYuM5dqz
r3vGwskSizFGYmGwsxFxYkAiTdcIqMEAAA=

Return-Path: kleogc@gmail.com

X-MS-Exchange-CrossPremises-OriginalArrivalTime: 17 Aug 2013 16:32:48.6536
(UTC)

X-MS-Exchange-CrossPremises-OriginalClientIPAddress: 192.168.1.122

X-MS-Exchange-CrossPremises-OriginalServerIPAddress: 192.168.2.240

X-MS-Exchange-CrossPremises-AuthSource: masrv2240.redemapa.agro

X-MS-Exchange-CrossPremises-AuthAs: Anonymous

X-MS-Exchange-CrossPremises-Cross-Premises-Headers-Processed:
masrv2240.redemapa.agro

X-MS-Exchange-CrossPremises-Network-Message-Id:
c0950bb0-afa2-412b-355d-06d0697e8b81

X-MS-Exchange-CrossPremises-OriginalSize: 4693

X-MS-Exchange-CrossPremises-HygienePolicy: Standard

X-MS-Exchange-CrossPremises-AVStamp-Enterprise: 1.0

X-MS-Exchange-CrossPremises-Recipient-Limit-Verified: True

X-MS-Exchange-CrossPremises-Prioritization: 1

X-MS-Exchange-CrossPremises-Processed-By-Journaling: Journal Agent

X-OrganizationHeadersPreserved: masrv2240.redemapa.agro

Final-Recipient: rfc822;paulofresneda@agricultura.gov.br

Action: failed

Status: 5.1.1

Diagnostic-Code: smtp;550 5.1.1 <paulofresneda@agricultura.gov.br>: Recipient address rejected: User unknown in virtual mailbox table

Remote-MTA: dns;masrv102.agricultura.gov.br

----- Mensagem encaminhada -----

From: Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

To: <casacivil@planalto.gov.br>, <loreni.foresti@planejamento.gov.br>, <batista.ferri@planejamento.gov.br>, <marcos.mazoni@serpro.gov.br>, <paulofresneda@agricultura.gov.br>

Cc:

Date: Sat, 17 Aug 2013 13:32:46 -0300

Subject: Tese de Doutorado da UFMG sobre Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet

Prezado(a) Senhor(a),

Identificamos seu e-mail no Portal do Governo Eletrônico como sendo de uma das Chefias do referido Portal. Diante disso, encaminhamos a pesquisa da UFMG que serve para a conclusão da tese de doutorado "Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet".

O questionário deverá usar alguns minutos do seu tempo. Suas respostas ficarão totalmente anônimas, serão integradas à amostra e não vão ser analisadas separadamente.

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário sobre as ferramentas que você usa para se comunicar com o Governo.

Suas respostas são de grande importância para a análise desse tema.

O questionário pode ser acessado pelo link:

https://docs.google.com/forms/d/1p_nctpf1n0HKXNly5Ss5XirqlIME9SJEF7QYn6SP6pE/viewform

Prof. Kleomara Cerquinho

Atenção, esta mensagem possui links para sites externos cuja segurança não pôde ser verificada.

É de fundamental importância comportar-se de maneira segura em nossa rede, não abrindo anexos desconhecidos, ainda que supostamente enviados por pessoas conhecidas.

Também não convém seguir links para páginas externas, ainda que estas tentem chamar sua atenção com supostos avisos de débitos, processos, propagandas, recadastramentos e etc.

<https://mail.google.com/mail/?ui=2&ik=5f5f11ede7&view=pt&search=inbox&msg=1408d1f42a5522e7>

2/3

30/10/13

Gmail - Tese de Doutorado da UFMG sobre Governo Eletrônico: a gestão da relação Estado-sociedade no uso da Internet

Em caso de dúvida, contate a CGTI no ramal 2770

ANEXO F

E-mail de comunicados entre Diretor e chefias internas sobre providências quanto a solicitação da pesquisadora.



Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Catia Cilene Serafim Parreira <catia.parreira@planejamento.gov.br> 19 de agosto de 2013 11:09
 Para: Fernanda Hoffmann Lobato <fernanda.lobato@planejamento.gov.br>, Joao Batista Ferri de Oliveira <batista.ferri@planejamento.gov.br>, kleogc@gmail.com

Ok. Divulguei no twitter. Segue o Post:

@eGovBR 4 min

Participe da pesquisa: Governo Eletrônico: A Gestão da Relação Estado-Sociedade no Uso da Internet
<http://ow.ly/o3shl> @ufmgbr

Cátia Parreira - 2020 1462
 Governo Eletrônico/SLTI/MP

Em 19/08/2013 às 09:31 horas, "Fernanda Hoffmann Lobato" <fernanda.lobato@planejamento.gov.br> escreveu:

Sim.
 att
 Fernanda H Lobato
 Coordenadora Geral
 Departamento de Governo Eletrônico
 SLTI - MP
 20201738

Em 19/08/2013 às 09:21 horas, "Joao Batista Ferri de Oliveira" <batista.ferri@planejamento.gov.br> escreveu:

Podemos colocar no twitter a pesquisa da professora e fazer os outros encaminhamentos?
 att,

João Batista Ferri de Oliveira
 Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
 Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
 Diretor do Departamento de Governo Eletrônico

—— Mensagem encaminhada ——

Remetente: "Kleomara Cerquinho" <kleogc@gmail.com>
 Data: 17/08/2013 17:26
 Assunto: Tese de Doutorado Governo Eletrônico
 Para: batista.ferri@planejamento.gov.br
 Para: Sr João Batista Ferri de Oliveira
 Diretor do Departamento de Governo Eletrônico

De: Profa. Kleomara Gomes Cerquinho
 Professora Adjunto 2 da Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Senhor Diretor,

Há quase quatro anos inciei meu trabalho de tese de Doutorado na UFMG/CEPEAD intitulado "GOVERNO ELETRÔNICO: A GESTÃO DA RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE NO USO DA INTERNET" na linha Estudos Organizacionais e Sociedade do Curso de Administração.

Atualmente, na fase da pesquisa, peço a gentileza e o auxílio no sentido de disponibilizar aos cidadãos

usuários do Twitter GOVBR (@egovbr) e do BLOG DO PLANALTO o questionário de pesquisa (docs.google.com/forms/d/1sUGtIQvsmX6vR857JWJ15TxfGLwD6zIXUQQjSnhXepM/viewform)

Gostaria ainda de receber orientações de quais pessoas ou Chefias poderiam fornecer informações sobre o Governo Eletrônico e a quem contactar para direcionar os trabalhos de pesquisa. A ideia é utilizar os meios eletrônicos para as entrevistas também (quando for o caso e disponibilização).

Para as Chefias indicadas no Portal do Governo Eletrônico, com e-mail disponibilizado, enviei uma mensagem com o questionário da pesquisa destinado aos gestores (docs.google.com/forms/d/1p_nctpf1n0HKXNly5Ss5XirqlIME9SJEF7QYn6SP6pE/viewform). Encaminhei-o também para este seu endereço eletrônico indicado no Portal

Muito agradecida da atenção, aguardo contato e orientação,

Atenciosamente,

Kleomara Cerquinho
Professora e Doutoranda

ANEXO G

E-mail para lembrar a Coordenação Geral do Governo Eletrônico que havia uma pesquisa em espera.



Kleomara Cerquinho <kleogc@gmail.com>

Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Kleo Gomes <kleogc@gmail.com>

5 de setembro de 2013 11:54

Para: fernanda.lobato@planejamento.gov.br

Sra Fernanda Lobato,
Bom dia!

Agradeço o disposição em divulgar a pesquisa no Twitter do GovBr. Sou muito grata!

No entanto, o e-mail sobre a pesquisa quanto ao Governo eletrônico falava em relação as chefias do Portal. Até o momento apenas uma delas respondeu o questionário encaminhado.

Assim, entro em contato para pedir seu auxílio quanto aos Chefes responderem ou indicar e-mails para o envio dos questionários. Posso também me dispor em Skype (kleogc), se for o caso, para entrevistas.

Gostaria muito de contar com a participação do Governo no estudo, para que possa ter um ponto de equilíbrio na apresentação dos dados relativos ao todo da pesquisa.

Aguardo orientação quanto ao pedido que foi encaminhado no dia 17 de agosto do corrente ao Diretor do GovBr (abaixo).

Atenciosamente,
Kleomara Cerquinho
Doutoranda

----- Mensagem encaminhada -----

De: **Catia Cilene Serafim Parreira** <catia.parreira@planejamento.gov.br>

Data: 19 de agosto de 2013 11:09

Assunto: Re: Re: Fw: Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Para: Fernanda Hoffmann Lobato <fernanda.lobato@planejamento.gov.br>, Joao Batista Ferri de Oliveira <batista.ferri@planejamento.gov.br>, kleogc@gmail.com

[Texto das mensagens anteriores oculto]

ANEXO H

E-mail da Coordenação Geral do Governo Eletrônico, informando que iria encaminhar os *e-mails* das chefias.



Kleogc@gmail.com

Re: Fwd: Re: Fw: Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Fernanda Hoffmann Lobato <fernanda.lobato@planejamento.gov.br>
Para: Kleo Gomes <kleogc@gmail.com>

17 de setembro de 2013 15:41

Kleo;

Desculpe o atraso em responder mas estamos com uma entrega em atraso, reformulando o departamento (tudo junto) e os outros assuntos foram ficando para trás.

Bom, respondendo: no portal e-GOV só temos uma chefia que está no departamento (foi o Batista que respondeu?). Há os Gts do Programa que estão em fase de reformulação (preciso saber que gestores você se refere, os responsáveis pelos comitês técnicos do e-GOV?). Há os usuários e gestores da informação das seções (como o pessoal dos padrões, projetos). Posso repassar os contatos. Aconselho também os contatos do pessoal da SECOM (que eu posso repassar se quiseres, eles gestam o portal Brasil e o Planalto, os dois estão com uma entrega pesada essa semana, então, possivelmente só terão tempo depois disso).

Novamente, desculpe o atraso.

att

Fernanda H Lobato
Coordenadora Geral
Departamento de Governo Eletrônico
SLTI - MP
20201738

Em 05/09/2013 às 11:54 horas, "Kleo Gomes" <kleogc@gmail.com> escreveu:

Sra Fernanda Lobato,
Bom dia!

Agradeço o disposição em divulgar a pesquisa no Twitter do GovBr. Sou muito grata!

No entanto, o e-mail sobre a pesquisa quanto ao Governo eletrônico falava em relação as chefias do Portal. Até o momento apenas uma delas respondeu o questionário encaminhado.

Assim, entro em contato para pedir seu auxílio quanto aos Chefes responderem ou indicar e-mails para o envio dos questionários. Posso também me dispor em Skype (kleogc), se for o caso, para entrevistas.

Gostaria muito de contar com a participação do Governo no estudo, para que possa ter um ponto de equilíbrio na apresentação dos dados relativos ao todo da pesquisa.

Aguardo orientação quanto ao pedido que foi encaminhado no dia 17 de agosto do corrente ao Diretor do GovBr (abaixo).

Atenciosamente,
Kleomara Cerquinho
Doutoranda

----- Mensagem encaminhada -----

De: **Catia Cilene Serafim Parreira** <catia.parreira@planejamento.gov.br>

Data: 19 de agosto de 2013 11:09

Assunto: Re: Re: Fw: Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Para: Fernanda Hoffmann Lobato <fernanda.lobato@planejamento.gov.br>, Joao Batista Ferri de Oliveira <batista.ferri@planejamento.gov.br>, kleogc@gmail.com

Ok. Divulguei no twitter. Segue o Post:

@eGovBR 4 min

Participe da pesquisa: Governo Eletrônico: A Gestão da Relação Estado-Sociedade no Uso da Internet

[@ufmgbr](http://ow.ly/o3shl)

Cátia Parreira - 2020 1462
Governo Eletrônico/SLTI/MP

Em 19/08/2013 às 09:31 horas, "Fernanda Hoffmann Lobato" <fernanda.lobato@planejamento.gov.br> escreveu:

Sim.

att

Fernanda H Lobato
Coordenadora Geral
Departamento de Governo Eletrônico
SLTI - MP
20201738

Em 19/08/2013 às 09:21 horas, "Joao Batista Ferri de Oliveira" <batista.ferri@planejamento.gov.br> escreveu:

Podemos colocar no twitter a pesquisa da professora e fazer os outros encaminhamentos?
att,

João Batista Ferri de Oliveira
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
Diretor do Departamento de Governo Eletrônico

----- Mensagem encaminhada -----

Remetente: "Kleomara Cerquinho" <kleogc@gmail.com>

Data: 17/08/2013 17:26

Assunto: Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Para: batista.ferri@planejamento.gov.br

Para: Sr João Batista Ferri de Oliveira

Diretor do Departamento de Governo Eletrônico

De: Profa. Kleomara Gomes Cerquinho
Professora Adjunto 2 da Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Senhor Diretor,

Há quase quatro anos inciei meu trabalho de tese de Doutorado na UFMG/CEPEAD intitulado "GOVERNO ELETRÔNICO: A GESTÃO DA RELAÇÃO ESTADO-SOCIEDADE NO USO DA INTERNET" na linha Estudos Organizacionais e Sociedade do Curso de Administração.

Atualmente, na fase da pesquisa, peço a gentileza e o auxílio no sentido de disponibilizar aos cidadãos usuários do Twitter GOVBR (@egovbr) e do BLOG DO PLANALTO o questionário de pesquisa (docs.google.com/forms/d/1sUGtIQvsmX6vR857JWJ15TxfgLwD6zIXUQQjSnhXepM/viewform)

Gostaria ainda de receber orientações de quais pessoas ou Chefias poderiam fornecer informações sobre o Governo Eletrônico e a quem contactar para direcionar os trabalhos de pesquisa. A ideia é utilizar os meios eletrônicos para as entrevistas também (quando for o caso e disponibilização).

Para as Chefias indicadas no Portal do Governo Eletrônico, com e-mail disponibilizado, enviei uma mensagem com o questionário da pesquisa destinado aos gestores (docs.google.com/forms/d/1p_nctpf1n0HKXNly5Ss5XirqlIME9SJEF7QYn6SP6pE/viewform). Encaminhei-o também para este seu endereço eletrônico indicado no Portal

Muito agradecida da atenção, aguardo contato e orientação,

Atenciosamente,

30/10/13

Gmail - Re: Fwd: Re: Fw: Tese de Doutorado Governo Eletrônico

Kleomara Cerquinho
Professora e Doutoranda