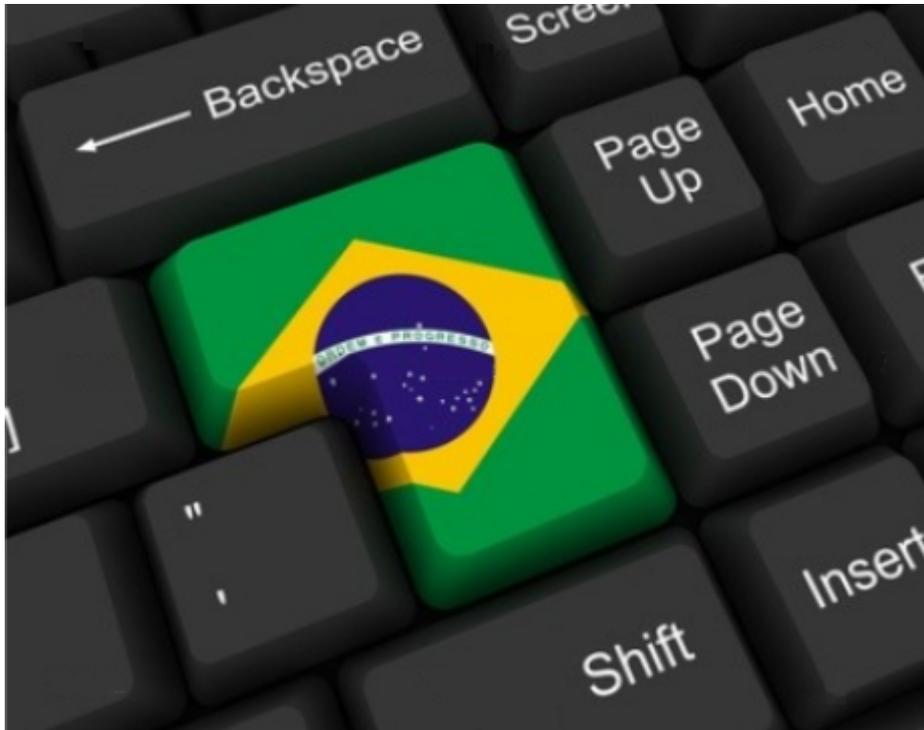


GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

Dra. Joyce Martins Mendes – CEST USP



INDICE

| | |
|--|--------------------------------------|
| PREFACIO | 3 |
| 1 EVOLUÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL | 4 |
| 1.1 Governo Eletrônico na Gestão de Fernando Henrique Cardoso | 7 |
| 1.2 Governo eletrônico na gestão de Luiz Inácio Lula da Silva | 10 |
| 2 EXEMPLO DE CIDADES COM DESTAQUE NO GOVERNO ELETRÔNICO | 14 |
| 2.1 Curitiba..... | 14 |
| 2.2 Iniciativa do Governo Eletrônico em São Paulo | 15 |
| 3 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO PARA IMPULSIONAR O GOVERNO ELETRÔNICO | 16 |
| 3.1 Prêmio De Excelência Em Governo Eletrônico | 16 |
| 4 RESULTADOS ESTATÍSTICOS DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL..... | 18 |
| 4.1 Lições de outros países sobre governo eletrônico | 20 |
| 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS | 21 |
| 6 BIBLIOGRAFIA | Erro! Indicador não definido. |

PREFACIO

O objetivo desse trabalho é descrever a trajetória do governo eletrônico em nosso país, desde o seu surgimento até os dias atuais. Além disso, é feita uma abordagem estatística de seus resultados através de um levantamento dos serviços utilizados. O trabalho ainda faz uma comparação da utilização do governo eletrônico entre os governos na gestão de FHC e Lula.

Ainda dentro do âmbito da pesquisa constatou-se que a cidade de Curitiba se destacou por ser pioneira na implementação do governo eletrônico e por apresentar sucesso em sua gestão devido aos serviços ofertados. São Paulo por sua vez também se destacou por prestar serviços em tempo real. Vale destacar que foi feito um levantamento de mais de 100 cidades do território nacional para averiguar como está sendo implantado o governo eletrônico.

A cada dois anos é dado o prêmio de excelência em governo eletrônico, premiação esta que conta com a avaliação da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – Abep e pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

É feito um ranking mundial dos países onde suas cidades aplicam o governo eletrônico. Por alguns anos consecutivos Seul vem se destacando por sua inovação, investimento e preocupação com a sociedade. Essa avaliação é feita a cada 2 anos pelo United Nations E-Government Survey, e infelizmente o Brasil não vem obtendo um lugar de destaque. Por fim é demonstrado o panorama atual do governo eletrônico no Brasil, desde suas fragilidades e seus casos de sucessos.

1 EVOLUÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

De acordo com Diniz [DINIZ,2005], a evolução do governo eletrônico ocorreu em três etapas de acordo com as aplicações de TIC na gestão pública. Entre 1979 a 1992 houve o primeiro estágio, onde o foco foi na gestão interna, o segundo estágio ocorreu entre 1993 a 1998, onde houve a prestação de serviços e informação ao cidadão, e o terceiro estágio foi a partir de 1999 onde houve a prestação de serviços via internet.

Porém, Reinhard e Dias [REINHARD; DIAS,2005], após análise da estrutura do processo de informatização do Brasil, classificou a evolução do uso da TIC em quatro estágios:

Tabela 1 –Evolução do uso da TIC

| | |
|----------------|--------------------|
| 1959 a 1960 | Início |
| 1960 a 1980 | Centralização |
| 1980 a 1990 | Terceirização |
| 1990 em diante | Governo eletrônico |

Em 1960 houve a modernização da máquina pública e que se tornou uma questão consensual para tratar de grandes volumes de dados. Ainda nessa época foram criados os centros de processamentos de dados estaduais, tais

como: Celepar¹, Prodesp², Prodemge³, Proderj⁴, Procergs⁵ e federal, a Serpro⁶. Portanto, nessa época tem-se um cenário estadual e federal no que diz respeito a centralização do modelo de gestão de informática. Até a década de 70 muitos municípios brasileiros aderiram a esse conceito, surgindo então o Prodam⁷, Prodab⁸, Procempa⁹ e Prodasal¹⁰ [CHAIN et al, 2004].

A chegada e popularização da Internet, a disseminação de computadores, a privatização das telecomunicações contribuíram para que os governos estaduais começassem a marcar presença na Web através de aplicações de governo eletrônico [(CHAHIN et al., 2004; REINHARD, 1993; REINHARD; DIAS, 2005]

O marco histórico ocorreu em janeiro de 1993 em Washington, no 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo e

¹ Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná

² Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

³ Prodemge -empresa de tecnologia da informação do Governo de Minas Gerais

⁴ Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

⁵ Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul

⁶ Serviço Federal de Processamento de Dados

⁷ A Prodam é uma empresa de economia mista e parceira estratégica da Prefeitura de São Paulo

⁸ Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte

⁹ Procempa órgão de processamento de dados do governo municipal.

¹⁰ Companhia de Processamento de Dados de Salvador – PRODASAL

contou com a participação de 45 países, entre eles o Brasil [CHAHIN et al., 2004]. Nesse evento houve o lançamento do Mosaic, o primeiro *browser* que permitiu uma fácil navegação pela Web.

Aqui no Brasil no ano 2000 o presidente da República e o Poder Executivo Federal aprovaram um orçamento de R\$ 1,3 bilhões para o desenvolvimento da TIC. O Ministério da Fazenda foi o que mais obteve investimento e esse investimento podia ser notado em diversos sistemas implantados na área econômica e financeira, tais como o Sistema de Pagamento Brasileiros. Conforme Chain [CHAIN et al,2004], esse sistema integrou, por meio eletrônico, a rotina de compensação e liquidação de pagamento^o interbancários, tornando-a mais ágil e segura. Nessa época o Brasil ficou em posição de destaque mundial no uso de TIC no sistema financeiro.

Com esse investimento a formulação de Governo Eletrônico surgiu com a criação de um grupo de trabalho interministerial, esse grupo realizou estudos, diretrizes, diagnósticos e metas que deram origem ao Programa GTTI(Grupo de Trabalho em Tecnologia a informação)¹¹. Desse trabalho surgiram

¹¹ Denominado informalmente Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação – GTTI, foi criado pelo

medidas para promover novas formas eletrônicas de interação entre o governo e o cidadão.

De acordo com as diretrizes de governo eletrônico[BRASIL,2004], “A gestão do governo eletrônico brasileiro é da atribuição do Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE, presidido pelo Chefe da Casa Civil da Presidência da República. O CEGE foi criado através do Decreto de 18 de outubro de 2000 e tinha como integrantes:

- Os Secretários-Executivos dos Ministérios;
- O Secretário-Geral do Ministério das Relações Exteriores;
- O Subchefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República;
- O Secretário de Organização Institucional do Ministério da Defesa;
- O Subsecretário-Geral da Secretaria Geral da Presidência da República;

Decreto de 3 de abril de 2000, com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, sendo integrado por representantes dos seguintes órgãos: Ministérios da Ciência e Tecnologia, Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Justiça, Comunicações, Planejamento, Orçamento e Gestão, Casa Civil, Gabinete de Segurança Institucional e Secretaria de Estado da Comunicação de Governo da Presidência da República.

Posteriormente, houve a incorporação dos Ministérios da Saúde, Educação, Fazenda e da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

- O Secretário de Avaliação, Promoção e Normas da Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República;
- O Procurador-Geral da União;
- O Subcorregedor-Geral da União;
- O Diretor-Presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. ”

Através do site Rede Governo (www.redegoverno.com.br) vários serviços voltados para o cidadão já estavam disponíveis, tais como citados abaixo[BRASIL,2002]:

- 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;
- Informações sobre programas do Governo Federal.

No ano 2001, pela classificação de avaliação da ONU, o Brasil obteve o 18º lugar na melhor prática de governo eletrônico do mundo.

Nessa época, segundo Prado [PRADO, 2009] o portal Rede Governo foi um dos melhores exemplos de portal de entrada em relação aos demais países. Entretanto, a medida que os anos foram se passando o Brasil foi perdendo posição, e no ano de 2008 caiu para a 45º posição.

Ao ser entrevistada a respeito da queda brusca do posicionamento do Brasil Haiyan Qian ¹² [VIEIRA; VANDO;2010] afirma:

“É importante salientar que o nosso estudo é com relação aos serviços prestados ao cidadão pela internet e só analisamos os sites dos governos federais. O Brasil é um dos principais na área. Mas, além do site em si, levamos também em conta a infraestrutura de acesso e a inclusão digital. “

Há duas razões para o País ter caído: primeiro, vocês se desenvolveram, mas os outros países foram mais rápidos; segundo, o problema do Brasil é a infraestrutura e a inclusão digital. “

¹² Haiyan Qian é especialista em governo eletrônico na ONU

O que contribuiu para o declínio em 2008 foi a falta de uma política integrada e abrangente, bem como a falta de acesso às tecnologias da informação e aos serviços de interesse ao cidadão.

Detectou-se também a existência de uma malha de múltiplas e diversas redes administradas de forma isolada em relação a infraestrutura de serviços informatizados. Conseqüentemente, os serviços não obedeciam a padrões de desempenho e interatividade, além disso, as interfaces não eram amigáveis, e com o tempo se tornaram obsoletos, pois os sistemas corporativos da administração pública federal não eram integrados entre si, estavam voltados para a gestão de funções e não de processos. Vale ressaltar ainda o problema em relação à exclusão digital¹³, bem como o acesso precário a linhas telefônicas pelos usuários, ambos eram fatores limitantes para a expansão da Internet. O acesso à Internet era uma barreira para o cidadão, uma vez que não havia uma categoria diferenciada de tarifação, além disso os provedores de acesso estavam centrados nos grandes centros urbanos[BRASIL,2002].

1.1 Governo Eletrônico na Gestão de Fernando Henrique Cardoso

Durante a gestão do governo de Fernando Henrique Cardoso a Sociedade da Informação ganha seu espaço no país. A partir da formulação de um plano diretor justamente voltado para o debate de políticas sobre o Projeto de Sociedade da Informação (Socinfo) foi gerada a base para o Programa de Governo Eletrônico em 2000. A concatenação das ideias em torno desse programa surgiu com o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), subordinado à Casa Civil da Presidência da República. [COELHO,2009]

Segundo Coelho [COELHO, 2009] a concepção de governo eletrônico vinculada ao Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CTT) propôs alternativas para a Internet no país. Esse programa foi coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (instituído em dezembro de 1999) que por sua vez já estava inserido em uma série de projetos do Plano Plurianual (PPA) entre os anos de 2000 a 2003.

O GTTI(Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação) centrou seu trabalho em três linhas de ação: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada. Foi observado

¹³Falta de acesso ao computador

que os serviços fornecidos apresentavam falhas, tais como: falta de regulamentação clara e objetiva, fazendo com que os pagamentos se tornassem inviáveis por meio eletrônico; os sistemas de informação não estavam integrados, além estarem focados na função e não nos processos¹⁴. Em julho de 2000 foi lançada uma proposta de uma nova política, cujo relatório preliminar, feito pela GTTI – Consolidado faz um diagnóstico da situação da infraestrutura e serviço do Governo Federal, das aplicações existentes e desejadas, bem como da situação da legislação de interação eletrônica. [COELHO,2009].

Ainda em 2000 o GEGE (Comitê Executivo do Governo Eletrônico) foi considerado um dos grandes marcos do compromisso do Conselho de Governo no que se refere a prestação de serviços e informações ao cidadão.

Inicia-se então, a partir desses passos preliminares, a primeira fase do ciclo, a elaboração de políticas públicas, que foi exemplificada pela “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal”. Esse documento tinha como objetivo formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar

e articular as ações de implantação do governo eletrônico, bem como metas para o cidadão/cliente e metas para as empresas. Entre 2000 e 2003 tinham ainda o objetivo de universalizar os serviços, o acesso a internet, a elaboração de normas e padrões de serviços, implantação da rede Br@asil.gov¹⁵ [MANTOVANI,2012].

A segunda fase, conforme Diniz [DINIZ,2009] está relacionada à criação de novos projetos de governo eletrônico ou à convergência dos projetos existentes com as políticas anteriormente concebidas.

Nesse momento é definido o objetivo geral da política, sua fonte orçamentária e sua dependência em relação a outros projetos e recursos. Ainda nesse momento, são identificadas as ações necessárias para alcançar os objetivos e resultados, como exemplo, a inclusão digital.

A terceira fase envolve a implantação de projetos de governo eletrônico, a execução dos projetos definidos anteriormente, envolvendo um maior detalhamento e definição dos mecanismos

¹⁴ (<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>)

¹⁵ Br@sil.gov se baseava na elaboração e implantação de um projeto piloto da rede multisserviço do governo federal, envolvendo o Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão -MP, o Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, a Empresa de Processamento de Dados da Previdência Social – Dataprev e órgãos que ainda não dispunham de uma boa infraestrutura comunicação de longa distância até 12/2000 [DINIZ,2009]

e formas de gestão da política.

[Mantovani,2012]

A quarta fase, a de operação e manutenção refere-se à manutenção corretiva do programa advindo, bem como sua operação cotidiana envolvendo a atualização de informações, continuidade na prestação de serviços, ajustes e melhorias de processos ou sistemas.

Por fim, a quinta e última fase está relacionada à avaliação e ao controle da política pública, levando em conta seus impactos e funções cumpridas pela mesma, além da relevância em analisar sua eficiência, sustentabilidade das ações desenvolvidas e servir como meio de aprendizados para os gestores da política pública.

Em 2002 foi publicado um documento de avaliação dos dois anos de atividade política do governo eletrônico. Esse documento foi elaborado em 2 de dezembro de 2002 pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) juntamente com a colaboração do Comitê Executivo. O governo eletrônico nessa fase foi orientado para a construção gradativa de uma arquitetura envolvendo o Governo, os cidadãos e seus parceiros e fornecedores.

Portanto, três frentes fizeram parte dessa construção[BRASIL,2002]:

- Interação com o cidadão
- A melhoria da sua própria gestão interna
- A integração com parceiros e fornecedores.

O resultado dessa arquitetura segundo o próprio governo:

“Em relação ao cidadão, estão sendo disseminados portais na Internet que funcionam como balcões virtuais de informação e de atendimento para a prestação de serviços. A articulação de parcerias com a sociedade em ações voltadas para a inclusão digital tem sido buscada de forma ativa, em consonância com diretrizes e recomendações discutidas em fóruns públicos. Para a gestão interna, está sendo promovida a integração entre sistemas em rede interna (intranet). A integração entre parceiros e fornecedores está sendo desenvolvida na forma de um extranet, conectado aos sistemas de informação do Governo Federal que compreende, dentre outros, os sistemas de administração financeira, de compras governamentais, de apoio à educação, à saúde e à previdência social”
[BRASIL,2002]

Portanto, no governo FHC, pretendia-se estabelecer um paradigma

cultural de inclusão digital com foco no cidadão/cliente e obviamente obter a redução de custos unitários, transparência e simplificação de processos. Com isso, pretendia-se ainda obter a melhoria na gestão e qualidade de serviços públicos. Podemos dizer que nesse momento do governo houve a primeira política oficial de implantação do governo eletrônico. [COELHO,2009]

Entretanto, de acordo com Chain [CHAIN,2004], o governo eletrônico não avançou no governo FHC e também não foi assimilado no seu conceito. Somente no que se refere a infraestrutura houve algum avanço. De acordo com o autor: “foram notáveis os avanços conseguidos, decorrentes das ações do programa e da utilização de recursos internacionais para a modernização do aparelho de Estado”.

Porém, para Matinuzzo [MATINUZZO, 2008] o governo eletrônico no governo FHC deu seus primeiros passos, principalmente no que se referia a leis, decretos e normas. Além disso, estabeleceu toda legislação de regulamentação das ações do governo eletrônico, onde o centro era o cidadão/cliente e serviu de estratégia para adequar-se à realidade global econômica e dar respostas à iniciativa privada e aos seus cidadãos/clientes. Conforme o autor,

o governo FHC deu base institucional e legal que foi mantida até hoje para coordenar a política de governo eletrônico.

1.2 Governo eletrônico na gestão de Luiz Inácio Lula da Silva

No ano de 2003 o governo presidencial é assumido por Luiz Inácio Lula da Silva.

Sua gestão empreendeu um desenvolvimento em diversos setores, uma vez que implantou programas sociais que visavam à distribuição de renda como o Bolsa Família, o Fome Zero e o Primeiro Emprego. Por outro lado, propôs mecanismos que incentivassem e possibilitassem o controle e a participação social como orçamento participativo [MANTOVANI,2012]

No que tange ao governo eletrônico, entretanto, não havia uma visão clara sobre possíveis alterações, bem como sua continuidade e sim, uma relação à política de tecnologia da informação. Dentro dessa política fazia-se menção do governo eletrônico como ferramenta para a inclusão digital, indicando rumos para a reorientação do programa. O documento da campanha presidencial de Lula referente à política das TICS estabelecia:

1. **Gestão e Governabilidade:** Promover a integração horizontal e vertical das estruturas de governo e a coordenação e acompanhamento de suas ações;
2. **Governo Eletrônico:** Estimular a mais ampla prestação de serviços e informações de qualidade para cidadão;
3. **Democratização do acesso às Tecnologias de Informação:** Incentivar a criação de mecanismos e políticas que permitam o aprendizado, o acesso e a incorporação maciça das tecnologias de informação e que possibilitem o compartilhamento de soluções entre diferentes níveis de governo. (COMITE LULA PRESIDENTE, 2002, p.7)

De acordo com Mantovani[MANTOVANI,2012] um dos nomes nesse período do governo Lula foi de Sérgio Amadeu da Silveira, sociólogo brasileiro, defensor e divulgador do Software Livre¹⁶ e da Inclusão Digital no Brasil. Além disso, foi um responsável pela implementação dos Telecentros¹⁷ na

¹⁶ Entende-se software livre como o “software disponibilizado, gratuitamente ou comercializado com as premissas de liberdade de instalação; plena utilização; acesso ao código fonte possibilidade de modificação/aperfeiçoamentos para necessidades específicas; distribuição da forma original ou modificada, como ou sem custo”.

¹⁷ Os Telecentros são espaços de acesso público à informática conectados a internet.

América Latina e presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) da Casa Civil.

O governo eletrônico foi implementado segundo sete princípios, que serão adotados como referência gerais para estruturar as estratégias de intervenção, adotadas como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal. São elas:

- Promoção da cidadania como prioridade;
- Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico;
- Utilização do software livre como recurso estratégico;
- Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;
- Racionalização dos recursos;
- Adoção de políticas, normas e padrões comuns;
- Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.

Para Chahin [CHAIN,2004], há quatro prioridades da nova Política de Governo Eletrônico na gestão Lula:

“- Primeira: critério fundamental para a oferta de novos serviços seria o interesse do cidadão, principalmente os das classes C, D e E, e não mais as

prioridades das agências do governo ou aqueles mais fáceis de serem disponibilizados on-line”.

-Segunda: a prioridade anunciada foi a articulação das políticas de governo eletrônico entre União, Estados e municípios, de forma a construir soluções integradas e compartilhar iniciativas exitosas.

- Terceira: a meta era a diminuição do custo dos serviços on-line, lançando-se mão de software livre e melhorando as redes de telecomunicações, com investimentos em satélites e fibra ótica.

- Quarta: A prioridade dizia respeito ao incentivo à produção de soluções brasileiras para a constituição do governo eletrônico. A medida favoreceria a indústria e a pesquisa nacional levando os recursos que seriam gastos com licenças e royalties. ”

Ainda em 2003 são instituídos oito Comitês Técnicos, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico¹⁸. Os comitês ficaram responsáveis pela articulação, planejamento e andamentos dos projetos e ações nas seguintes áreas:

- Implantação do Software Livre
- Inclusão Digital;
- Integração de Sistemas

- Sistemas Legados e Licença de Software;

-Gestão de Sítios e Serviços Online

- Infraestrutura de Rede

- Governo para Governo (G2G)

- Gestão de Conhecimento e Informação Estratégica

Segundo Chain[CHAIN,2004] : “No governo FHC ainda se falava do governo eletrônico no contexto de uma nova sociedade em face da globalização. No novo governo ainda se fala governo eletrônico, porém em uma sociedade com velhos problemas, como exclusão social, desigualdade e miséria”.

O que se pretendia com o Programa de Governo Eletrônico brasileiro era 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; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso à informação e a uma administração mais eficiente.¹⁹

De acordo com Simão[SIMÃO,2004] por não haver ainda uma política nacional de inclusão digital, alguns responsáveis

¹⁸ Decreto de Outubro de 2003

¹⁹Definições do próprio governo federal. Disponível no link: <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>

pelo governo eletrônico estavam cientes da necessidade de elaboração dessa política e estavam trabalhando com esse objetivo. O autor ainda ressalta como fator positivo a formação e capacitação técnica dos coordenadores de comitês.

Surgem então, ainda em 2003 a primeira versão do documento “Padrões de Interoperatividade em Governo Eletrônico”, denominado “e-Ping”, definindo algumas premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização da TIC no governo federal, permitindo uma maior interação nas transações do tipo G2G, G2C e G2B²⁰. O e-Ping abrangia [BRASIL, 2013]:

- a) Interconexão
- b) Segurança
- c) Meios de Acesso
- d) Organização e Intercâmbio de Informações
- e) Áreas de Integração para governo eletrônico.

²⁰ Government to Citizen (Governo para o cidadão)
G2B – Government to Business (Governo para os negócios)
G2G - Government to Government (Governo para o governo)–

Em 2006, o Tribunal de contas da União (TCU) analisou o “Programa de Governo Eletrônico”. O relatório apresentado teve como base três questões relevantes [BRASIL,2006]:

1. As ações de coordenação e articulação do Programa;
2. Mecanismos de monitoramento e avaliação como meio de aprimoramento da prestação de serviços eletrônicos;
3. A prestação de serviços públicos eletrônicos orientados diretamente ao cidadão que tem acesso à Internet

O documento relatou “perda de interesse político no tema nos últimos anos”, além de “sobreposição de funções e a concorrência no exercício do poder na condução da política, compartilhadas pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão pela Subsecretaria de Comunicação Institucional da Secretaria Geral da Presidência da República (Secom) [BRASI. 2006]. Ainda, outro ponto a ser destacado foi a falta de formalização das Diretrizes do Programa. “As diretrizes do Programa não são formalizadas como deveriam e há duplicidade de instancias que podem emitir normas sobre o governo eletrônico”[BRASIL, 2006]

Foi em 2007 que alguns programas de sucesso do governo eletrônico obtiveram destaque internacional²¹. Foram eles:

- Declaração do Imposto de Renda, onde 98% são entregues pela Internet;
- Sistemas Nacional de Integração de Informações em Justiça e Segurança Pública (Infoseg);
- A massificação do pregão eletrônico nas compras públicas federais,
- A nota fiscal eletrônica,
- O voto eletrônico, a certificação digital
- O desenvolvimento de padrões de governo eletrônico.

Conforme análise de Martinuzzo [MATINUZZO,2008], o programa de governo eletrônico no governo Lula passou do nível de “satisfação” para “atenção” ao cliente cujos direitos contemplam a inclusão digital e a interferência política via Web. Além disso, o software livre se integra à lista da infraestrutura do governo eletrônico e por fim, fornecedores e clientes são substituídos por organização da sociedade civil.

²¹

<https://www.governoeletronico.gov.br/noticias-e-eventos/noticias/paulo-bernardo-abre-forum-no-canada-que-ho-menageia-e-gov-brasileiro>

2 EXEMPLO DE CIDADES COM DESTAQUE NO GOVERNO ELETRÔNICO

2.1 Curitiba

No âmbito nacional a implantação do governo eletrônico que obteve mais destaque foi a cidade de Curitiba por ter sido pioneiro no país. Foi dos primeiros estados a se preocupar em garantir que a população tivesse acesso à tecnologia.

O projeto de Governo Eletrônico surgiu no estado do Paraná em setembro de 2000 e teve como enfoque os seguintes parâmetros:

- Foco no cidadão;
- Todos os serviços em um único portal;
- Redução de custos para a administração pública;
- Economia para o cidadão;
- Transparência na administração pública;
- Maior qualidade nos serviços;
- Democratização do acesso à informação e ao serviço público;
- Privacidade das informações do cidadão.

O que contribuiu para a implementação do Governo Eletrônico no Estado foi a existência de infraestrutura de comunicação do governo, pois muitos processos já estavam informatizados e

havia um histórico de cooperação na construção de um site de serviços públicos. Além disso, o projeto surgiu em um contexto favorável, pois o objetivo era de ampliar as ações já tradicionalmente dirigidas à automação de processos internos do governo.

2.2 Iniciativa do Governo Eletrônico em São Paulo

No estado de São Paulo as primeiras ações de governo eletrônico se deram por volta de 1995, na gestão do governador Mario Covas. Mas foi a partir de 2000 que se iniciou a implantação efetiva. São Paulo acompanhou a evolução da implementação de serviços digitais, do estágio de presença até o de transformação. [SANCHES,2003]. A utilização da Internet começou no relacionamento com o cidadão em ações isoladas de diferentes órgãos governamentais, principalmente empresas públicas (que utilizavam seus sítios na Internet para disponibilizar informações). Como exemplo, um marco nesse processo foi a chamada “Mídia Eletrônica” – “Negócios Públicos”, para a divulgação dos editais de licitações, contratos e concursos públicos.

O próximo passo foi de interagir o governo com o cidadão através da utilização da Internet, surge então no ano 2000 a Bolsa Eletrônica de Compras e o Portal de Serviços do Governo do Estado, onde até hoje se tem acesso aos serviços digitais prestados aos usuários (www.saopaulo.sp.gov.br). Em 2002 mereceu destaque o Boletim de Ocorrência Eletrônico pelos seus serviços de registro de queixas de vários tipos de ocorrências policiais, tais como: furto de veículos, documentos, celulares etc.

Todos os serviços prestados são em tempo real, ou seja, online, abaixo estão descritos alguns dos serviços oferecidos através do portal do Governo do Estado de São Paulo²²[SANCHES; ARAUJO,2003]:

Setor Segurança: Boletim de Ocorrência Eletrônico, Denúncias, Motoristas, Relatório de Acidente de Trânsito, Boletim de Ocorrência, Endereços da Polícia Militar, Endereços de Delegacias

Setor Trabalho: Balcão de Empregos, Programa Primeiro Trabalho, Programa Qualificação, Frentes de Trabalho, Postos de Atendimento ao Trabalhador, Programa de Apoio ao Portador de Deficiência Física.

²² O anexo 1 detalha os serviços prestados

Setor Transporte: Carteira do Passe Escolar da EMTU/SP, CPTM – Trem Metropolitano, Tarifas de Pedágios, Trânsito/Rodovias, Metrô, Balsas

Setor Defesa do Consumidor: Infocentros.

Setor Serviços em Tempo Real (On-Line para Empresários): Posto Fiscal Eletrônico, SINTEGRA, Programa de Desembolsos, Guias Aduaneiras, Junta Comercial do Estado, Bolsa Eletrônica de Compras, Licenciamento Ambiental, Mídias Eletrônica e Negócios Públicos, Central Digital

Setor Prestação de Contas: Execução Orçamentária, SIAFISICO, SIGEO, Lei de Responsabilidade Fiscal, Índices de Preços da Construção Civil, Guia de Sistemas Informatizados, Serviços Terceirizados, Repasse aos Municípios, Participação dos Municípios, Convênios com municípios.

Setor Agricultura: Produção Agrícola e Agropecuária, Crédito Agrícola, Economia Agrícola

Setor Meio Ambiente: Bacias Hidrográficas, Comitês de Bacias

Setor Industrial: Diário Oficial, Perfil da Administração Pública, Funcionários, Legislação de São Paulo.

Setor Serviços Internos: Guia de Ofertas.

3 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO PARA IMPULSIONAR O GOVERNO ELETRÔNICO

3.1 Prêmio De Excelência Em Governo Eletrônico ²³

Desde 2002 vem sendo provido o Prêmio de Excelência em Governo Eletrônico, pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação - Abep e pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. O Objetivo dessa premiação é estimular o desenvolvimento de governo eletrônico e a modernização do Governo no Brasil. Para isso, as iniciativas dos governos devem estar focadas no uso de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC), especialmente na relação com a sociedade civil, além disso, espera-se boas iniciativas na prática de governança eletrônica e mudanças democratizantes nas estruturas de Governo.

Entidades como empresas públicas

²³ Dados extraídos do Premio e-Gov 2015(<http://www.premio-e.gov.br/>). O Prêmio e-Gov é uma iniciativa da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (Abep)

federais, estaduais e municipais podem participar, desde que tenham desenvolvido e/ou implementado sistemas de governo eletrônico.

Para fazer parte da premiação é necessário que as entidades estejam engajadas nos seguintes tópicos(<http://www.premio-e.gov.br/>):

- “Devem demonstrar que efetivamente o processo de governo eletrônico foi implantado.
- As informações relevantes de governo têm que ser acessíveis.
- Que haja a provisão de serviços públicos pela web
- Que haja a inclusão digital;
- Que comprovem que há formas de acesso e comunicação com gestores do Governo;
- Que haja modernização de rotinas e aumento de eficiência administrativa;
- Que possam ser reproduzidas e implantadas com facilidade tecnológicas e financeiras em instituição ou órgãos prestadores de serviços públicos.
- Que desenvolvam formas de acesso e comunicação com gestores do Governo, bem como incentivem a modernização de rotinas e aumento da eficiência administrativa;

- Por fim, que estejam compatíveis com o estágio III, presença interativa, de desenvolvimento de governo eletrônico. Ou seja, que atenda a categoria do “UN E-government Survey”²⁴

Além disso, as entidades devem demonstrar atividades em duas categorias:

a) e-Serviços Públicos – onde devem estar voltadas para o provimento de informações e serviços aos cidadãos (G2C) e empresas(G2B), bem como a relação direta entre o cidadão e empresas e o governo para inclusão digital, tanto no meios virtuais quanto físicos

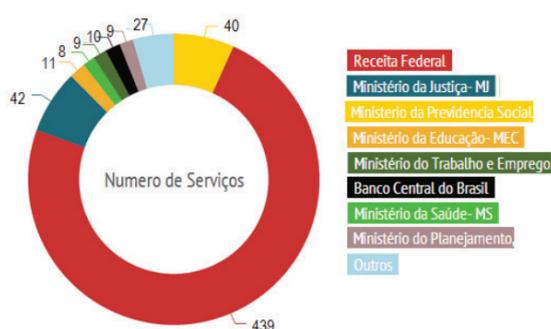
b) e-Administração Pública – A administração pública deve estar voltada para a qualidade de integração entre os serviços governamentais (G2G). Além disso, devem envolver ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas. Ainda deve realizar projetos internamente aos órgãos públicos.

²⁴ Avaliação do Governo eletrônico pela ONU – ANEXO 4

4 RESULTADOS ESTATÍSTICOS DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

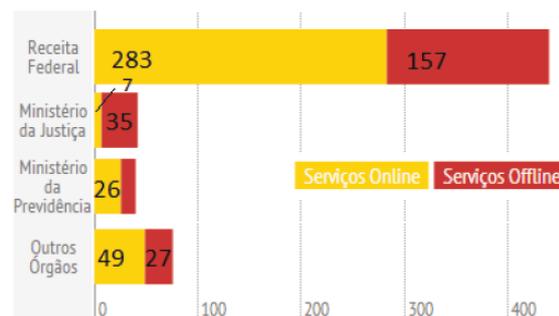
De acordo com pesquisas realizadas por [TORRES, et all,2014] foram apontados que os três maiores provedores de serviços são da Receita Federal, com 440 itens cadastrados, o Ministério da Justiça com 42 serviços e o Ministério da Previdência Social, com 40 serviços. Observou-se que os Ministérios agrupam na estrutura hierárquica superior aos serviços prestados por órgãos subordinados. Por exemplo, a quantidade de serviços associados ao Ministério da Justiça, leva em consideração na contagem todos os serviços prestados pela Polícia Federal e Rodoviária Federal, além dos outros órgãos vinculados ao MJ [TORRES, et al,2014]. Porém, no caso da receita é uma exceção, pois a listagem de seus serviços foi realizada de forma independente do Ministério da Fazenda. Na figura 1 podemos ver essa análise.

. Figura 1-Principais provedores do governo eletrônico brasileiro – fonte [TORRES, et all,2014]



Os autores ainda avaliaram os serviços utilizados “online”, “off-line”, os que necessitam de suporte presencial, envio de documentação pelos correios ou até mesmos serviços prestados por telefone. Como mostra o gráfico abaixo, apesar de listados no portal, 40% dos serviços governamentais brasileiros podem ser considerados como “off-line”.

Figura 2 – Principais provedores do governo eletrônico brasileiro- fonte[TORRES, et all,2014]



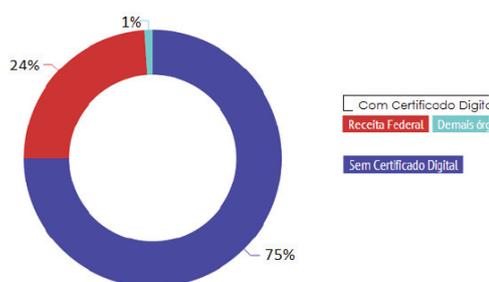
Analisando a utilização de certificação digital constatou-se que 75% das transações governamentais ainda utilizam o modelo tradicional, ou seja, cada provedor de serviço tem sua própria base de usuários que fazem a autenticação através da utilização do usuário e senha apenas. Os 25% restantes indicam uma tendência para o método de autenticação por certificação digital.

Ao final de 2010 iniciou-se um projeto piloto denominado Registro de Identidade Civil onde o cidadão teria um cartão de

identificação com certificado digital embarcado, permitindo a utilização desse recurso para se autenticar em sistemas governamentais e assinar digitalmente documentos.

Entretanto os números obtidos comprovaram que a certificação ainda estava longe de ser implantada dentro dos Ministérios e demais órgãos do governo. A constatação corroborou o fato de que 97% dos 91 serviços que utilizam a certificação digital provem do mesmo provedor de serviço, a Receita Federal. Além disso, o Ministério da Justiça e o Ministério do trabalho aparecem com menor representações.

Figura 3 – Utilização da Certificação Digital no governo eletrônico

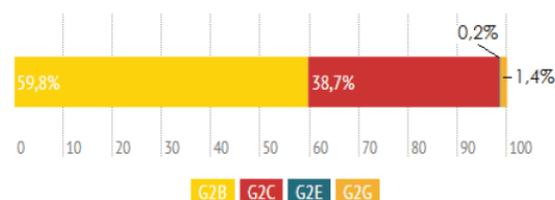


Fonte: [TORRES, et alII2014]

Por fim, a última avaliação mostrou que 98% dos serviços são voltados para G2C e G2B e praticamente inexistente para o G2E. Apenas 1 serviço provido pelo Ministério da Educação foi identificado com este escopo no portal.

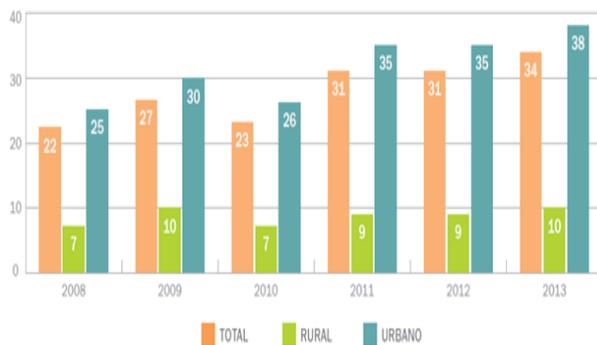
A grande surpresa foi que existem mais serviços governamentais voltados para empresas do que para os cidadãos. Novamente a Receita Federal entra como fator responsável pelo provimento da maior parte dos serviços elencados.

Figura 4 – Categorização dos serviços de governo eletrônico – Fonte: [TORRES, et alI, 2014]



Conforme resultados da pesquisa do Comitê Gestor da Internet [CGI,2014] o crescimento de acesso ao governo eletrônico durante os seis últimos anos tem sido significativo, pois passou de um patamar de 22% no ano de 2008 para 34% em 2013 (levantamento mais recente conforme a pesquisa). No meio rural a distância em relação ao governo eletrônico ainda permanece, por exemplo, em 2008 enquanto a área rural apresentava um percentual de 7% a área urbana atingia 25% dos acessos aos serviços. Em 2013 a proporção aumentou para ambos, atingindo um valor percentual de 10% e 38% respectivamente.

Figura 5 –Acesso ao governo eletrônico. Fonte CGI,2014



4.1 Lições de outros países sobre governo eletrônico

De acordo com as últimas pesquisas realizadas em 2014 a *United Nations E-Government Survey – E-Government for the Future We Want* observa de forma geral que o nível de renda de um país é um indicador geral da capacidade econômica e de seu progresso, consequentemente isso influencia no desenvolvimento do governo eletrônico. O acesso à infraestrutura da TIC e à educação estão relacionados ao nível de renda de uma nação, que por sua vez dificulta a implantação de iniciativas do governo eletrônico caso não haja acesso a essas estruturas.

Desde 2003 o governo de Seul vem liderando o ranking em relação ao governo eletrônico. De acordo com a pesquisa Internacional realizada pela a Universidade de Rutges e patrocinado

pele Organização das Nações Unidas (2003~2009), por cinco vezes consecutivas durante os últimos 10 anos Seul se tornou um ponto de referência para muitas cidades em todo o mundo.

Conforme a ITU (International Telecommunication Union) e sob patrocínio das Nações Unidas, foi publicado um relatório intitulado “*Smart Cities –um estudo de caso*” onde Seul foi referido com uma das cidades com mais tecnologia implantada no mundo. O relatório ainda cita características do governo eletrônico juntamente com seus diversos serviços digitais disponíveis para os cidadãos. O relatório está disponível no site da ITU e foi distribuído para todos os 193 países membros da organização em todo o mundo.

Como líder global em governo eletrônico, Seul iniciou a criação de WeGo (World e-Governments Organization of Cities and Local Governments) em setembro de 2010. Atualmente WeGo tem 74 cidades membros em todo o mundo.

Seul estabeleceu uma série de sistemas de informação que cobrem todos os serviços públicos dos governos das cidades. Tendo sua própria rede de telecomunicações e conectando suas 16 organizações afiliadas, criou um grupo de TI chefiada por um diretor de informática

(CIO). Além disso, criou um total de 477 tipos de sistemas de informação que cobrem toda a gama de seus serviços públicos incluindo o planejamento urbano, cultura, turismo, transporte e alojamento para suas 127 divisões. Seoul Data Center realiza o controle dos sistemas integrados através de seus 973 servidores, 272 equipamentos de telecomunicações e 89 sistemas de proteção.

Tabela 2- Líderes do governo eletrônico (alto índice de EGD²⁵) em 2014 - Fonte: ONU 2014

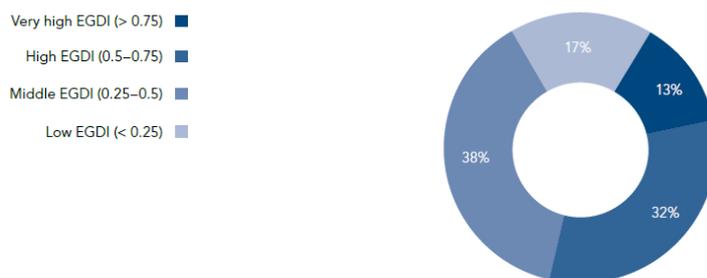
| Country | Region | 2014 EGD ²⁵ | 2014 Rank | 2012 Rank | Change in Rank (2012-2014) |
|-------------------------------------|----------|------------------------|-----------|-----------|----------------------------|
| Republic of Korea | Asia | 0.9462 | 1 | 1 | - |
| Australia | Oceania | 0.9103 | 2 | 12 | ↑ 10 |
| Singapore | Asia | 0.9076 | 3 | 10 | ↑ 7 |
| France | Europe | 0.8938 | 4 | 6 | ↑ 2 |
| Netherlands | Europe | 0.8897 | 5 | 2 | ↓ 3 |
| Japan | Asia | 0.8874 | 6 | 18 | ↑ 12 |
| United States of America | Americas | 0.8748 | 7 | 5 | ↓ 2 |
| United Kingdom | Europe | 0.8695 | 8 | 3 | ↓ 5 |
| New Zealand | Oceania | 0.8644 | 9 | 13 | ↑ 4 |
| Finland | Europe | 0.8449 | 10 | 9 | ↓ 1 |
| Canada | Americas | 0.8418 | 11 | 11 | - |
| Spain | Europe | 0.8410 | 12 | 23 | ↑ 11 |
| Norway | Europe | 0.8357 | 13 | 8 | ↓ 5 |
| Sweden | Europe | 0.8225 | 14 | 7 | ↓ 7 |
| Estonia | Europe | 0.8180 | 15 | 20 | ↑ 5 |
| Denmark | Europe | 0.8162 | 16 | 4 | ↓ 12 |
| Israel | Asia | 0.8162 | 17 | 16 | ↓ 1 |
| Bahrain | Asia | 0.8089 | 18 | 36 | ↑ 18 |
| Iceland | Europe | 0.7970 | 19 | 22 | ↑ 3 |
| Austria | Europe | 0.7912 | 20 | 21 | ↑ 1 |
| Germany | Europe | 0.7864 | 21 | 17 | ↓ 4 |
| Ireland | Europe | 0.7810 | 22 | 34 | ↑ 12 |
| Italy | Europe | 0.7593 | 23 | 32 | ↑ 9 |
| Luxembourg | Europe | 0.7591 | 24 | 19 | ↓ 5 |
| Belgium | Europe | 0.7564 | 25 | 24 | ↓ 1 |
| Very High EGD ²⁵ Average | | 0.8368 | | | |
| World Average | | 0.4712 | | | |

²⁵ Com o objetivo de diagnosticar o avanço do governo eletrônico no mundo a ONU desenvolveu um cálculo denominado *índice de desenvolvimento do governo eletrônico* (EGDI). O EGD²⁵ é composto por três dimensões, são elas: [TORRES, DEUS, JUNIOR, 2014]

- a provisão de serviços online;
- a infraestrutura de telecomunicações
- o capital humano.

Baseado nesses dados tem-se as porcentagens agrupadas pelo valor do EGD²⁵ conforme ilustra a figura abaixo:

Figura 6 – Porcentagem dos países agrupados pelo EGD²⁵ – Fonte: ONU 2014



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se que o Brasil em um contexto geral ainda está longe de atingir uma posição de destaque em relação aos demais países. De acordo com o levantamento feito pela TIC Domicílio 2013, dentre os usuários que já utilizaram algum tipo de serviços de governo eletrônico são mais frequentes os que possuem ensino superior, correspondente a 88% dos cidadãos, que por sua vez são pertencentes à classe A (87%) e a faixa etária está entre 35 a 44 anos (74%). Entretanto, a maioria declarou que não fazem uso dos serviços de governo eletrônico, pois preferem fazer contato pessoalmente com o órgão público, o que representa 63% dos cidadãos.

Essa realidade não é somente no Brasil, países da Europa se encontram na

mesma situação. No Reino Unido e Austrália, por exemplo, foram adotadas estratégias como o “digital por padrão” (*digital by default*). A política tomada é que os serviços públicos são exclusivamente disponibilizados pela internet, portanto, os cidadãos e organizações devem interagir com o setor público mediante um canal online. Essa medida foi tomada pelo Reino Unido em 2013, pois 87% da população já eram usuárias da internet, porém nem metade, 47% faziam uso dos serviços público via web.

O relatório da ONU de 2014, entretanto, faz um alerta sobre os riscos de adoções como estas, pois isso pode gerar exclusão de uma faixa da população. Entre outros fatores, existem questões demográficas e socioeconômicas que dificultam o acesso à internet.

No caso do Brasil boa parte da população e das organizações brasileira ainda não tem acesso à internet. Fatores como o porte da organização ou o perfil socioeconômico do indivíduo (renda familiar, grau de instrução, faixa etária, etc.) contribuem para essa estatística.

Alguns desafios por parte dos gestores públicos são necessários para que o governo eletrônico seja acessado por cidadãos e organizações. Conforme pesquisa da Cetic.br são:

- **“Ampliação das iniciativas de e-Gov para a sociedade:** Os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013 revelaram que os órgãos públicos e as prefeituras podem ampliar as iniciativas de e-Gov a exemplo da provisão de serviços pela Internet, como emissão de documentos e agendamentos de consultas e atendimentos, possibilitando que os indivíduos e organizações possam realizar os serviços públicos que necessitam pela Internet.

- **Enfrentar as barreiras para o uso de e-Gov entre os indivíduos e organizações que já utilizam a Internet:** Mesmo entre os usuários de Internet, são percebidas disparidades quanto ao uso dos serviços de e-Gov, a exemplo do grau de escolaridade. Barreiras apontadas pelos usuários de Internet com 16 anos ou mais, como a preferência pelo contato pessoal para interagir com o governo, devem ser levadas em consideração no desenho das políticas públicas de e-Gov.

- **Adoção de estratégias e políticas para diminuir a exclusão digital:** A criação de estratégias e políticas para ampliar o acesso à Internet, especialmente entre os indivíduos que ainda se encontram desconectados, é fundamental para garantir que indivíduos e organizações possam acessar os serviços públicos

providos por meio da Internet. “Esse trabalho pesquisou vários municípios brasileiros através da relação dos sites pesquisado por Correa [CORRÊA,2016] (Anexo 5) e foi constatado as cidades brasileira fornecem apenas ofertam serviços burocrático, muitos deles apenas informam dados referentes a endereços, alguns links não dão acesso a outra página. Por fim, as informações são insuficientes e não ofertam prestação de serviços.

O uso das tecnologias seja na gestão interna, provisão de serviços públicos ou na disponibilização de canais de acesso à informação pública e participação não vem Sendo adotadas nas prefeituras. Ou seja, os sites não oferecem a emissão de notas fiscais ou agendamentos de qualquer tipo, não há acesso a informações ou participação da sociedade, link para ouvidoria, entre outros serviços.

Ademais, há uma disparidade no uso das TIC entre os municípios conforme o número de habitantes, nas capitais o uso é maior que os demais municípios.

Portanto, de acordo com medidas tomadas por outros países, o Brasil precisa investir em TIC, educação e inclusão digital.

6 BIBLIOGRAFIA

BRASIL, Casa Civil da Presidência da República Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, **2 Anos de Governo Eletrônico Balanço de Realizações e Desafios Futuros**, Brasília, 2002

BRASIL, Governo Federal. **E-Ping Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico**. Documento de Referência, 2013

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Avaliação do Programa Governo Eletrônico**, 2006

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Comitê Executivo do Governo Eletrônico). **Oficinas de Planejamento Estratégico: Relatório Consolidado**. Brasília: DF, 2004b, p10. Disponível <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/diretrizes-de-governo-eletronico>

CHAIN, A; CUNHA, Maria A; KNIGHT Peter T; PINTO, Solon L. **e-gov: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004

COELHO, JULIO CESAR, **E-gov e Comunicação: Estudo do Portal da Prefeitura de Juiz de Fora**. Dissertação de Mestrado, Juiz de Fora, 2009

CGI. TIC Governo Eletrônico 2014, **TIC Domicílios 2014, Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e Comunicação nos domicílios brasileiro**. Comitê Gestor da Internet no Brasil

CGI TIC Governo Eletrônico 2013

Pesquisa Sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação No Setor Público Brasileiro Comitê Gestor da Internet no Brasil

CORRÊA, A. S.; CORRÊA, P. L. P.; DA SILVA, F. S. C. **Transparency Portals Versus Open Government Data: An Assessment of Openness in Brazilian Municipalities**. Proceedings of the 15th Annual International Conference on Digital Government Research. **Anais...**: dg.o '14. New York, NY, USA: ACM, 2014 Disponível em: <<http://doi.acm.org/10.1145/2612733.2612760>>. Acesso em: 21/06/2016

COMITE LULA PRESIDENTE. **Uma escola do tamanho do Brasil: caderno temático do programa de governo**. São Paulo: Comitê Lula Presidente, 2002.

DINIZ, Eduardo H (*et.all*) . **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. Revista de Administração Pública, nº 43. Rio de Janeiro, FVG/EBAPE, 2009.

MANTOVANI, SOLANGE APARECIDA, **A política de governo eletrônico no Brasil: uma análise dos governos FHC e Lula**. Dissertação de Mestrado, São Carlos, 2012

MARTINUZZO, José Antônio. ONU (2014). UN e-Government Survey 2014. E-Government for the Future We Want.

MEDEIRO, Paulo Henrique; GUIMARÃES, Tomás de Aquino; **O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial**; Revista do Serviço

Público, Ano 55 ,Números 1 e 2 Jan-Jun 2004

PRADO, Otávio. **Governo Eletrônico, reforma do Estado e transparência: o Programa de governo eletrônico no Brasil**. 2009. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

REINHARD, N.; DIAS, I. M. **Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives**. In: Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10., Santiago, Chile, Anais... 18-21 Outubro, 2005.

REINHARD, N. **Informatização do governo federal**. Revista de Administração. São Paulo, v. 28, n. 2, p. 117-121, abr./jun, 1993.

SIMÃO, João Batista. **Universalização de serviços públicos na Internet para o Exercício da cidadania: Análise Crítica das Ações do Governo Federal**, 2004. Dissertação de Mestrado

SANCHES, Oscar Adolfo; ARAÚJO, Marcelo; **O GOVERNO ELETRONICO NO ESTADO DE SÃO PAULO**, Série Didática nº6 –julho 2003

___Seul e-government -, <http://citynet-ap.org/wp-content/uploads/2014/06/Seoul-e-Government-English.pdf>, acessado dezembro de 2015

TORRES, José Alberto Sousa; DEUS, Flávio Elias;JUNIOR, Rafael Timóteo de Sousa. **Diagnóstico do governo eletrônico brasileiro – uma análise com base no modelo de gerenciamento de**

identidades e no novo guia de serviços;
XIV Simpósio Brasileiro em Segurança da
Informação e de Sistemas Computacionais
— SBSeg 2014

VIEIRA, Flávia Monaco; VANDO Vieira
Batista dos Santos, **GOVERNO
ELETRÔNICO: A busca por um governo
mais transparente e democrático**, III
Congresso Consad de Gestão Pública,
2010