

**O DESENVOLVIMENTO DA TELEDEMOCRACIA E DA CIBERCIDADANIA NO  
BRASIL: o uso das tecnologias da informação e comunicação pelo Poder Executivo  
Federal.**

**THE DEVELOPMENT OF TELEDEMOCRACY AND CYBERCITIZENSHIP IN  
BRAZIL: the use of the information and communication technologies by the Federal  
Executive.**

Rosane Leal da Silva  
Universidade Federal de Santa Maria  
Pesquisa apoiada pelo CNPq  
rolealdasilva@gmail.com

**RESUMO:** Este artigo discute a possibilidade de o emprego das tecnologias da informação e comunicação, por parte dos órgãos da Administração Direta do Governo Federal, ampliar as possibilidades de participação e controle social, contribuindo para o fortalecimento da democracia no Brasil. Para analisar o tema, o trabalho ancora-se nos conceitos de teledemocracia e cibercidadania, utilizados para examinar potencialidades e obstáculos que a utilização das TICs pode produzir. A partir desse marco teórico, o trabalho situa-se no âmbito do Brasil, apontando brevemente algumas iniciativas em favor da instalação do Governo Eletrônico, com destaque para a percepção que a população brasileira usária da *Internet* ainda tem sobre seu uso e para os esforços realizados por parte do Governo Federal para a padronização dos *sites* e portais governamentais. À luz desse referencial e considerando-se as instruções para a elaboração dos *sites*, expedidas pelo Governo Federal, realizou-se observação direta, sistemática e não-participativa nos *sites* dos Ministérios, ocasião em que compararam-se as estruturas dos Portais com os documentos oficiais. Constatou-se que muitos portais ainda não observam as orientações sobre acessibilidade, política de privacidade e fornecimento de canais de comunicação entre o cidadão e a Administração pública, fatores que dificultam e até inviabilizam o acesso às informações e o exercício do controle social por milhares de brasileiros.

**PALAVRAS-CHAVE:** Administração pública. *Internet*. Governo eletrônico. Cibercidadania. Teledemocracia.

**ABSTRACT:** This paper discusses the feasibility of the information and communication technologies' use by the Federal Government's direct offices expand the possibilities of participation and social control, contributing to strengthen democracy in Brazil. To analyse this theme, this work is supported concepts of teledemocracy and cyber-citizenship, used to examine the potentialities and obstacles the use of information and communication technologies may produce. From this theoretical mark, the work approaches Brazil, pointing out briefly some initiatives for the Electronic Government, highlighting the perception of the Brazilian population of *Internet* users still have on its use and the efforts from the Federal Government to standardize the *sites* and government *portals*. Based on this reference and considering the instructions to design the *sites*, it was accomplished a direct, systematic and non-participative observation on the Ministries' *websites*, when it was possible to compare the *portals* structures to the official documents. It was observed that many *portals* do not follow the guidelines on accessibility, privacy policy and the need for a communication means between the citizen and the Public offices yet, factors that make it difficult and even

impossible the access to information and the experience of social control to millions of Brazilians.

**KEY-WORDS:** Public Management; *Internet*; Electronic Government; Cyber-citizenship; teledemocracy.

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos o Brasil tem registrado expressivo esforço para se inserir na sociedade informacional, o que tem sido feito tanto por investimentos destinados à inclusão digital, quanto pela adoção de tecnologias informacionais para planejar, executar e monitorar as atividades realizadas pelos órgãos que integram a Administração pública.

Tais iniciativas acompanham um processo irreversível de transformações sociais, econômicas e políticas desencadeadas pelo uso crescente das tecnologias informacionais, atualmente em curso em várias partes do mundo. Embora essas mudanças sejam mais visíveis em alguns segmentos, como o social, onde facilmente se observam novos hábitos de comunicação e interação entre as pessoas, e o econômico, que registra crescimento do comércio eletrônico, as práticas dos Estados e a vida política também são impactadas pelo emprego das novas tecnologias. É sobre esta última dimensão que versa o presente trabalho, que objetiva discutir se o uso da *Internet*, pelo Poder Executivo Federal, amplia a participação política e o controle social por parte dos cidadãos.

Para tanto, parte-se da premissa de que a *Internet* pode significar o motor de uma verdadeira revolução também na área pública, não só para dar maior eficiência na prestação de serviços, mas especialmente por ampliar os canais de participação do cidadão, que pode manter-se informado e interagir com os órgãos da administração pública na definição de interesses coletivos, o que fortalecerá a democracia e produzirá uma nova expressão da cidadania, aqui denominada de cibercidadania.

É a partir dessa perspectiva e adotando como marco teórico os estudos sobre a cidadania digital, produzidos por Pérez Luño na obra “¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?”, que serão analisadas potencialidades e desafios que se apresentam ao Estado brasileiro para a implantação do Governo Eletrônico pelo Poder Executivo Federal.

O presente trabalho apresenta os resultados parciais do Projeto de Pesquisa intitulado “A Gestão Pública na Sociedade Informacional”, financiado pelo CNPq e, ao se fundamentar nessa linha teórica, destaca as ações adotadas pelo Poder Executivo Federal em sua iniciativa

de aproximação com os cidadãos por meio de seus portais e *sites* governamentais. Com esta delimitação objetiva-se discutir a viabilidade do uso da *Internet* como instrumento de promoção da cibercidadania e da versão forte da teledemocracia. O enfrentamento do tema é feito pelo método dialético, que possibilita o cotejo entre as potencialidades do uso das TICs pela Administração pública Federal e os possíveis obstáculos ou desafios que seu emprego pode produzir. A esse método alia-se a técnica de pesquisa de observação direta e sistemática em *sites* e portais do Poder Executivo federal, apresentando-se e analisando-se seu conteúdo à luz dos documentos produzidos para orientar a elaboração de páginas e portais governamentais, notadamente a Cartilha de Usabilidade e as instruções para a elaboração de conteúdos *online*.

Com base nesse aporte teórico e metodológico, dividiu-se o trabalho em três eixos, a saber: na primeira parte analisa-se a utilização da *Internet* como ferramenta que pode potencializar o exercício da cidadania, contribuindo para o desenvolvimento do que Pérez Luño (2004) chama de versão forte da teledemocracia, benefícios que são confrontados com os riscos que podem advir da subutilização das TICs. Feitas essas considerações de ordem doutrinária passa-se, num segundo momento, à discussão de alguns aspectos do Governo Eletrônico no Brasil. Nessa segunda seção são apresentados dados da primeira Pesquisa sobre Governo Eletrônico realizado no Brasil, cotejando seus resultados com as medidas que são propostas nas Cartilhas e documentos produzidos com vistas à padronização de *sites* e portais do Poder Executivo federal. Na última seção do trabalho, por sua vez, faz-se o cotejo entre as instruções expedidas e a estrutura dos *sites* e portais, destacando-se aspectos referentes à acessibilidade, políticas de privacidade e existência de canais de comunicação entre a administração federal e o cidadão. Esta análise é feita a partir dos dados colhidos junto aos *sites* dos Ministérios que integram a Administração pública Federal, obtidos pela aplicação da técnica de observação direta, sistemática e não-participativa.

## **1 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A TELEDemocRACIA: potencialidades e desafios.**

Desde o final dos anos 90, as tecnologias da informação e comunicação (TICs) foram gradualmente redesenhadas por civis, em especial universitários e empresas com fins comerciais, o que lhes permitiu novas aplicações, para além daquelas de caráter eminentemente militar, inicialmente delineadas no período da Guerra Fria (CASTELLS;

2008, p. 79-82; KUMAR; 2006, p. 46). Como decorrência desse processo houve maior apropriação da tecnologia por parte da sociedade, que passou a lhe conferir usos sociais, econômicos e políticos inéditos.

A utilização dessas novas ferramentas no campo político importou verdadeira revolução, produzindo a passagem da política analógica para as redes interativas, conforme ensinado por Di Felice (2008, p. 53-54). Conforme este autor, enquanto meios como rádio, televisão e jornais produziram impactos na lógica nacional, limitando o cidadão a espectador das grandes decisões e confinando seus direitos de participação ao exercício do voto, o emprego das novas tecnologias produziu alteração nos meios, na forma e no conteúdo dessa participação.

A primeira mudança se verifica na forma de produção e disponibilização de informações, que ocorre em tempo real e se mostra disseminada por vários canais, libertando os fluxos informacionais das influências ideológicas de uma autoridade ou líder. Ao escapar do controle de um centro emissor, a informação não fica limitada às visões políticas de quem a produz, o que amplia as opções de escolhas dos cidadãos. Aliado a essa vantagem, o uso das TICs ainda permite que pautas locais e globais cheguem simultaneamente ao conhecimento das pessoas, convivendo harmoniosamente, o que contribui para a própria ampliação do conceito de cidadania<sup>1</sup>.

Como explicado por Pérez Luño (2004), o momento atual impõe a revisão do próprio conceito de cidadania, já que o delineamento feito na modernidade, que a limitava à nacionalidade e era utilizado para homogeneizar fictícia e intolerantemente todos os indivíduos sob a mesma noção não mais se sustenta. Com efeito, na medida em que os Estados integram fenômenos mais amplos e complexos, novas demandas são apresentadas pelas pessoas, muitas delas propostas por aqueles que são portadores de necessidades especiais, que não podem ser alijados dos processos políticos. Essas pessoas precisam ser partícipes, quer seja pela obtenção de informação sobre os assuntos de interesse coletivo, quer pela possibilidade de uma participação mais aprofundada, na qual suas demandas sejam recebidas e consideradas no momento da tomada de decisões. E é nesse sentido que o uso das tecnologias informacionais pode trazer inúmeras contribuições, permitindo maior participação e controle social por parte de atores tradicionalmente excluídos, de onde poderia derivar um

---

<sup>1</sup> Como se sabe, o termo cidadania remonta à Grécia clássica, sendo utilizado para definir a relação da pessoa com a *polis* (PÉREZ LUÑO, 2004, p. 24). Sabe-se que eram conceitos que operavam em corte, pois grande parcela da população não era considerada cidadão por não reunir todos os requisitos exigidos pela ordem vigente à época. Para Pérez Luño (2004, p. 29) “[...] a cidadania consiste no vínculo de pertencimento a um Estado de direito por parte de seus nacionais, situação que implica um conjunto de direitos e deveres. Destaca-se, portanto, a importância do direito de participação política.

novo conceito: a cibercidadania.

Tal construção teórica é corroborada por outros autores que estudam o uso das TICs, pois como explicado por Kerckhove (2008, p. 127), as novas tecnologias permitem que os textos disponibilizados nas redes caracterizem-se pela sua “ubiquidade, aceleração, instantaneidade e memória global”. Esse novo fenômeno transforma a maneira como a pessoa se relaciona com o mundo, pois segundo defendido por este autor, “[...] o próprio indivíduo se torna global graças às tecnologias celulares que acondicionam o mundo no seu bolso e, ao mesmo tempo, o tornam disponível ao mundo inteiro.”

Por outro lado, o fato de destacar pautas de interesse mundial, favorecendo a formação de uma cidadania global não impede que o emprego das novas tecnologias, em especial a *Internet*, também promova alterações nas instituições locais, que se veem impactadas pelas inéditas formas de interação entre o cidadão e a administração pública.

Nesse novo e dinâmico contexto, as experiências e interações promovidas pelo uso da *Internet* colaborariam para o desenvolvimento de uma espécie de inteligência coletiva, capaz de conferir novos matizes à democracia. Novas expressões são utilizadas para designar esse estágio, tais como ciberdemocracia, empregada por Pierre Lévy (2002) e teledemocracia, usada por Pérez Luño (2004) e adotada neste trabalho.

Pérez Luño (2004, p. 74-83) sustenta que o uso das TICs pode contribuir para o desenvolvimento de uma versão mais forte de democracia, pois reconhece um claro potencial para que se renove e melhore o processo político nas sociedades democráticas. O autor defende que o emprego das TICs por parte dos cidadãos permite: a) acompanhar e exercer certo controle sobre as manifestações do poder; b) ampliar o protagonismo dos cidadãos, com a conseqüente redução da ação dos partidos políticos, que muitas vezes, ao ascenderem ao poder, passam a ignorar as aspirações de suas bases eleitorais; c) o recurso à teledemocracia poderia auxiliar no combate à corrupção da democracia representativa, porquanto confere ao cidadão a possibilidade de ter notícias sobre os grupos de pressão que incidem sobre os parlamentares; d) o uso das TICs permite que os cidadãos acompanhem o processo legislativo, ampliando sua participação cívica, já que podem acompanhar as propostas de projetos de lei, ver como o seu representante se manifestou sobre determinada questão do seu interesse e acompanhar as tramitações; e) as TICs colaboram para corrigir das distorções da representação política, pois permitem que pessoas que tradicionalmente foram alijadas dos processos políticos possam participar mais ativamente, tomando conhecimento das ações e dirigindo, via *Internet*, as demandas aos seus representantes.

Como se percebe, a teledemocracia é caracterizada pela possibilidade de maior

protagonismo do cidadão. o que se reflete em várias dimensões de sua vida, principalmente na efetivação de direitos fundamentais. Ao acessar *sites* e portais governamentais o cidadão é apresentado a notícias e orientações sobre o funcionamento do respectivo órgão público, o que além de permitir que se mantenha informado sobre a gestão pública, também facilita o exercício de determinados direitos sociais, potencializando o acesso à educação, saúde, previdência, constitucionalmente assegurados.

Poder acompanhar as decisões da administração pública e saber como funcionam seus órgãos contribui para a concretização do princípio da publicidade, segundo o qual o cidadão deve ter acesso às informações que digam respeito à gestão pública, o que vem concretizar o artigo 37, da Carta Magna. Nesse sentido a *Internet*, devido ao seu grande potencial de armazenamento e imediatização de conteúdos, poderá oferecer relevante contribuição ao desenvolvimento da democracia.

E foi o reconhecimento dessas potencialidades, somado à necessidade de melhorar o funcionamento do Estado que serviram como propulsores para a difusão do Governo Eletrônico no mundo, o que se deu a partir do começo dos anos 2000.

Para Rover (2006, p. 99), um dos estudiosos do tema no Brasil,

Governo eletrônico é uma infra-estrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão. Assim, o seu objetivo é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparências das suas ações e incrementando a participação cidadã.

O conceito acima apresentado mostra-se bastante claro e ao mesmo tempo abrangente, pois dele se depreende que o uso das tecnologias, por parte da administração pública, além de maximizar os serviços, melhorando o aparelho estatal, amplia as possibilidades de acesso do cidadão às informações de interesse público, o que favorece o controle social<sup>2</sup> e potencializa a cibercidadania.

Em certa medida o conceito também engloba as etapas de implantação do Governo Eletrônico, pois refere desde a primeira fase, em que as TICs são utilizadas para levar informações ao cidadão, passando pelo fornecimento e prestação de serviços e integração entre os órgãos públicos.

Essas fases do Governo Eletrônico, contempladas no conceito apresentado por Rover (2006) também são mencionadas por vários outros autores, dentre eles Chahin et al. (2004, p.

---

<sup>2</sup> Sobre o controle social, ver a obra de Siraque (2009).

15-16), para quem são identificadas quatro fases para a implantação do e-Gov, a saber: a) presença da *Internet* e da informação junto à população; b) possibilidade de o cidadão interagir com a administração pública por meio das TICs, oferecendo-se formulários e espaços para envio de perguntas, críticas e sugestões; c) realização de transações ou interação bidirecional; d) transformação para medir o grau de desenvolvimento de governo eletrônico, fase na qual as operações e serviços disponibilizados pelos vários órgãos públicos seriam avaliados, com vistas a sua integração.

Ao tratar do mesmo tema, Jardim (2005) vai além e identifica cinco fases de implantação do Governo Eletrônico. São elas: a) fase de informatização, que é a primeira e mais rudimentar, na qual são disponibilizadas informações em um *site*; b) fase de comunicação em duas vias, que ocorre quando os *sites* possuem um canal de comunicação (e-mail ou similar) para que os administrados possam ter contato com os administradores; c) fase de transação, na qual os governados podem fazer transações com o governo totalmente *online*; d) fase de integração, em que os serviços das diferentes esferas de um mesmo poder e entre poderes estariam disponíveis num portal único, onde os cidadãos acessariam todas as informações e serviços necessários; e) fase de participação, que abrangeria a possibilidade de votação *online*, assegurando-se a participação política aos cidadãos.

Como se vê, o primeiro estágio pressupõe presença *online*, ou seja, o acesso e a utilização das TICs pela população, bem como a utilização de *sites*, por parte da administração pública, para divulgar informações básicas, úteis e atualizadas que contribuam para a efetivação de direitos fundamentais dos cidadãos. Nas etapas seguintes haveria um incremento na atuação do cidadão, que poderia se comunicar com a administração pública e, posteriormente, realizar transações *online*, que dispensariam sua presença física na sede do órgão. Além de facilitar o recebimento de serviços, sua disponibilização na *Internet* também contribuiria para a redução dos custos administrativos e promoveria maior eficiência da gestão pública, conforme destacado por Kerckhove (2008, p. 133).

Mas este novo processo não se resume ao rápido acesso da população à informação e serviços públicos mais eficientes, apresentando também potencial para promover mudanças de fundo, capazes de alterar a própria postura dos envolvidos. A partir do emprego das TICs pela administração pública, o administrado pode passar da condição de mero usuário dos serviços, visão reducionista e que reifica a dinâmica do mercado, para a posição de cidadão, na qual se reconhece sua dimensão política e sua capacidade de fazer parte processo de tomada de decisões. Assim, pelo uso das tecnologias seria possível promover a rearticulação entre o Estado e a sociedade, essenciais à democracia (RUEDIGER, 2002).

Além dessas potencialidades, o uso das TICs pela Administração pública também pode ampliar a participação política dos cidadãos por meio da *e-consulta*, *e-petição* e *e-voto*, conforme destacado por Cardoso (2007, p. 378-379).

A *e-consulta* ocorre a partir da disponibilização de informações em fóruns, por *e-mail* ou *chats* frequentados por cidadãos e seus representantes políticos, nos quais os primeiros são consultados sobre determinados assuntos de interesse coletivo. As respostas dos cidadãos seriam levadas em consideração para a adoção de políticas públicas e para a tomada de decisões. A *e-petição*, por sua vez, possibilita que o cidadão encaminhe seus pedidos e solicitações sem a necessidade de deslocamento físico até a sede do órgão público, o que contribuiria para dinamizar os processos e desburocratizar os serviços oferecidos pela administração pública. Por este meio o cidadão envia sua petição diretamente ao órgão público, que responderia à demanda do particular. Por fim, o emprego das TICs pode servir ao *e-voto*, utilizando-se as tecnologias como mediadoras para a realização da votação, o que pode assumir dois modelos: no primeiro, o computador substitui o papel e, no segundo, a pessoa pode votar onde quer que se encontre valendo-se, para tanto, da *Internet*.

Apesar dessas inegáveis potencialidades, convém lembrar que a universalização do acesso à *Internet* ainda é um objetivo não alcançado em várias partes do mundo, em especial no Brasil. As assimetrias são percebidas no cotidiano das pessoas, em que aqueles menos favorecidos economicamente não possuem condições de adquirir os equipamentos e pagar pela conexão à *Internet*. Ao lado dos infoexcluídos há outros que, por sua vez, acessam a *Internet* do trabalho ou de locais públicos, com tempo de conexão limitado, o que resulta na sua reduzida familiaridade com essas ferramentas eletrônicas e sua consequente exclusão dos eventos e serviços cujo único suporte é o virtual. Esse quadro de exclusão produz formas de participação elitizada, pois ao desconsiderar os interesses de quem está à margem da sociedade informacional cria demandas filtradas, alijando os “desconectados” dos processos de participação política.

De igual forma, a análise crítica desse novo contexto revela que o fortalecimento da democracia não ocorrerá pelo simples fato de a administração pública disponibilizar informações e serviços *online* ao cidadão. O uso automático da *Internet*, apenas reproduzindo padrões de atuação da burocracia estatal desperdiçaria seu potencial inovador, constituindo-se em meras práticas complementares, incapazes de produzir maiores impactos no modelo atual de democracia.

Cardoso (2007) também comunga de mesmo entendimento, especialmente quando adverte que não basta a *Internet* abrir novos canais de comunicação entre o cidadão e seus



representantes, se os questionamentos e contribuições enviadas não são devidamente valorizados pelos políticos e gestores públicos, que delegam a resposta aos seus assessores. Segundo ele, os espaços disponíveis para o cidadão se manifestar devem efetivamente servir para incrementar sua comunicação, aproximando-o da administração pública e dos agentes políticos, pois de nada adianta permitir o envio de mensagens se posteriormente elas serão ignoradas.

Caso o uso das tecnologias da informação e comunicação, por parte da administração pública, se limite a esse papel reprodutor das práticas já instituídas, corre-se o risco de reforçar a democracia burocrática, ao mesmo tempo em que se difundirá, no imaginário social, a falsa ideia de eficiência da gestão pública e de participação popular nos processos decisórios. Assim, a subutilização das TICs poderia conduzir a uma visão distorcida dos processos, configurando a versão frágil da teledemocracia, conforme denunciado por Virilio (*apud* PÉREZ LUÑO; p. 84-85).

Outro ponto que precisa ser considerado é que nem sempre o imediatismo ou a instantaneidade da participação, possibilitados pela *Internet*, efetivamente contribuem para o amadurecimento da democracia, pois se de um lado as comunicações instantâneas trazem vantagens, de outro a excessiva rapidez pode abreviar demasiadamente o tempo e as condições necessárias ao verdadeiro debate político. Neste caso, além do risco de desmobilização, o Estado seguiria como intermediador de opiniões, funcionando como mero receptor das opiniões e das manifestações dos cidadãos, sem que as mesmas fossem efetivamente debatidas e consideradas para a tomada de decisões.

Aprofundando essa crítica, Virilio (1997) sustenta que o uso das tecnologias informacionais também pode contribuir para a paulatina despersonalização e conseqüente alienação política do cidadão. Segundo ele, o fato de a pessoa manifestar-se a partir da *Internet* origina uma forma de comunicação vertical que fragiliza as organizações sociais, pois o sujeito perderia o vínculo com os movimentos sociais, que legitimam e fortalecem a ação dos atores sociais. Dessa forma, haveria a fragilização das relações associativas (participação em partidos políticos, sindicatos, associações ou movimentos cívicos) responsáveis por promover a coesão social, o que geraria a desintegração cívica do sujeito político.

Outro obstáculo a se atingir a versão forte da teledemocracia é a hermetização das decisões administrativas, pois apesar de serem disponibilizadas informações em *sites* e portais governamentais, divulgam-se dados de importância relativa, mantendo-se sigilo sobre um núcleo duro de informações que também precisam chegar ao conhecimento dos cidadãos. Essa opção agride o princípio da transparência dos atos administrativos, bem como revela que

muitas decisões são justificadas pelo interesse coletivo, mas na realidade ignoram os anseios e necessidades sociais da maioria da população (PÉREZ LUÑO, 2004, p. 65-66).

No embate entre potencialidades e obstáculos resta evidente que tudo depende da apropriação que governo e cidadãos fazem dessa tecnologia. Se de um lado não se pode supor que a mera utilização da *Internet* por parte da administração pública vai resolver os problemas de *déficit* democrático, também não se pode, ao revés, assumir postura apocalíptica, atribuindo ao seu uso o agravamento do quadro institucional. Deve-se, antes de tudo, compreender que a revolução informacional impôs uma verdadeira transição entre modelos de gestão pública e que isso já carrega consigo inúmeras possibilidades emancipadoras para os cidadãos.

Nesse sentido cabe lembrar as palavras de Felice (2008, p. 53), para quem “[...] se o advento da mídia de massa eletrônica consolidou as democracias e os estados nacionais, criando uma esfera pública acessível a um grande número da população, a comunicação digital passa a definir um novo tipo de pacto transorgânico-territorial e de interações”. Assim, o acesso e a apropriação das TICs pelos atores sociais exigirá, mais cedo ou mais tarde, que se remodele a administração pública, porque na sociedade em rede não há espaço para persistir na relação vertical “administrador-administrado”, onde um assume a posição de sujeito ativo, enquanto o outro recebe, passivamente, as decisões e serviços, sendo tratado como mero *consumidor* ou *usuário*, em detrimento de sua cidadania.

Pode-se afirmar, portanto, que as transformações nos modelos de governo e na cultura dos cidadãos, com a maior possibilidade de comunicação e acesso a informações, oportunizam nova dimensão da cidadania: a cibercidadania.

Resta saber se essas possibilidades, identificadas no campo teórico, encontram correspondência na realidade, o que se pretende verificar a partir da análise da experiência de Governo Eletrônico no Brasil, tema que será discutido na próxima seção.

## **2 O USO DAS TICs PELO PODER EXECUTIVO FEDERAL: há preocupação com o desenvolvimento da cibercidadania no Brasil?**

Falar em Governo Eletrônico pressupõe, antes de tudo, analisar as ações voltadas à inclusão digital. Nesse sentido, o Brasil registra desde o ano 2000 inúmeros esforços para a inserção da população na sociedade informacional, a começar com a publicação do Livro

Verde no Brasil<sup>3</sup>, onde se reconhece o emprego das TICs como fator de superação de desigualdades sociais e potencializador da cidadania.

Neste documento já se identificava oportunidades e riscos advindos do emprego das novas tecnologias, entre os quais se destacam, para fins deste estudo: a) problemas decorrentes da necessidade de universalização do acesso, o que exigia o combate às desigualdades e promoção da cidadania; b) necessidade de a administração ser transparente e centrada no cidadão, o que deveria se refletir no governo ao alcance de todos (BRASIL, 2000b).

Quanto ao processo de inclusão digital, o documento reconhece o desafio do governo em estender as novas tecnologias aos brasileiros<sup>4</sup>, apontando que parte da população nem mesmo possuía acesso à telefonia convencional, quadro de exclusão que se aprofundava ainda mais quando se tratava da *Internet*. Aliado aos investimentos voltados à universalização da *Internet*, o documento evidenciava que era preciso criar instrumentos de participação do cidadão nas decisões públicas (BRASIL; 2000b, p. 8-9) e, para tanto, havia necessidade de investimentos voltados à alfabetização digital, imprescindíveis para preparar para a Sociedade Informacional<sup>5</sup> (BRASIL; 2000b, p. 34-39).

Para dar conta deste desafio, em 3 de abril de 2000 foi instituído o Grupo de Trabalho Interministeriais, com o objetivo de “[...] propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação” (BRASIL; 2000a). Com este ambicioso propósito, os grupos voltaram-se ao planejamento e à implementação de um programa de inserção do Governo na *Internet*, o Governo Eletrônico. É deste programa que partem as principais ações empreendidas pelo Poder Executivo Federal para a construção da

---

<sup>3</sup> Documento produzido pelo Ministério da Ciência e da Tecnologia.

<sup>4</sup> Passada mais de uma década da produção do documento, o acesso à *Internet* continua sendo bastante díspar no Brasil, pois em regiões como Norte e Nordeste a penetração desta tecnologia é dificultada por um conjunto de fatores que vão desde distância geográfica (no caso da Região Norte), o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) mais baixo, passando por menor Produto Interno Bruto (PIB), maiores índices de analfabetismo e escolarização – problemas registrados na Região Nordeste –, dentre outros, o que faz com que essas regiões enfrentem maior dificuldade para universalizar o acesso (BRASIL, 2011, p. 135-136). A edição da Pesquisa TIC Domicílios realizada no ano de 2010 evidencia esta dificuldade: “No Total Brasil, em 2010, as maiores proporções de indivíduos que não usam a Internet estão na área rural (84%). O mesmo ocorre entre os brasileiros que residem nas regiões Nordeste e Norte, onde a proporção de não-usuários de Internet corresponde a 72% e 66% respectivamente. E ainda 87% dos indivíduos da classe DE não usam a Internet. Ressalta-se que, na classe A, essa proporção é de apenas 16% [...]”. Esses dados revelam que há diferenças regionais, econômicas e sociais que dificultam a universalização do acesso, fazendo com que no Brasil, do total da população, 44% dos brasileiros sejam usuários de computador e 41% sejam usuários de Internet (BRASIL, 2011, p. 152).

<sup>5</sup> Termo adotado por Manuel Castells (2008; passim) em sua obra, que ora é mencionado pelos teóricos como “Sociedade Informacional” ora como “Sociedade da Informação”. Neste trabalho adota-se o termo “Sociedade Informacional”, pois, assim como o autor referido, reconhece-se o advento das TICs e dos fluxos de informação não como características do contexto social, mas como novo paradigma, como causa das transformações sociais, tal como foi a indústria para a “Sociedade Industrial”.

cibercidadania.

Como panorama geral, vale ressaltar que à época da implantação do governo eletrônico a administração pública federal já prestava vários serviços na *Internet*, tais como a) declarações do Imposto de Renda; b) obtenção de certidões de pagamentos de impostos; c) divulgação de intenções de compras governamentais; d) leilão eletrônico; e) cadastramento de fornecedores; f) matrículas escolares; g) acompanhamento de processos judiciais; h) acesso a indicadores econômicos e sociais; i) apoio na realização de censos; j) informações sobre aposentadorias; k) capacitação à distância; dentre outras iniciativas. Esta listagem de serviços revela que a tônica, à época, voltava-se para o tratamento do cidadão como consumidor, e a preocupação da administração pública era ofertar serviços de maneira mais ágil, não se observando, naquela ocasião, preocupação com a ampliação da participação política.

Diante dos serviços já prestados, foram eleitas algumas linhas de atuação, dentre as quais se destacam para os fins deste estudo: a) a ampliação da oferta dos serviços, com adoção de melhores padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso<sup>6</sup>; b) ampliação dos meios de acesso dos cidadãos às informações, que devem estar disponíveis em formatos adequados; c) convergência dos dados governamentais, que devem integrar-se entre si e d) implantação de padrões de segurança para os serviços ofertados aos cidadãos.

O Governo Eletrônico, no entanto, vai além dessas atividades de informação e prestação de serviços de maneira mais ágil e eficiente ao cidadão. Este é apenas um dos aspectos dessa experiência, que exige que se invista também em democracia eletrônica abrangendo, de um lado, os sistemas de votação e consulta *online* aos cidadãos e, de outro, a governança eletrônica, experiência que envolve suporte para a elaboração de políticas públicas. Esta última fase centra-se numa visão mais ampla, que eleva o usuário à condição de cidadão, já que lhe confere maior poder de participação em diferentes segmentos (JARDIM, 2004).

Como se pode facilmente notar, em que pese esta experiência partir do emprego das tecnologias informacionais por parte da administração pública, ela não se esgota no aspecto meramente tecnológico, forçando uma maior simetria de poder na medida em que descortina maiores condições de participação ao cidadão.

---

<sup>6</sup> Apesar dos esforços para redução dos custos, este ainda é um dos maiores problemas que impedem ou dificultam o acesso, pois segundo dados da Pesquisa TICs 2010, “Observa-se também que a maior parte dos brasileiros com acesso à Internet (53%) gostaria de ter conexão mais veloz em seus domicílios. No Total Brasil, entre os motivos para não se ter uma conexão mais veloz, destaca-se como fator mais limitante o alto custo do serviço, citado por 29% dos brasileiros; 17% alegam indisponibilidade na área em que residem; 2% citam outras razões. Apenas 2% alegam que, para o tipo de uso que fazem, não precisam de mais velocidade no domicílio”. (BRASIL, 2011, p. 149).

Assim, antes de ser visto como um projeto “acabado”, a experiência do Governo Eletrônico precisa ser percebida como um *processo* que não se encerra quando uma de suas fases é implantada, pois como é direcionado a milhões de usuários e cumpre diversas funções, está em constante recriação. Aliado a isso, o acelerado desenvolvimento tecnológico e as novas dinâmicas governamentais forçam sua constante revisão, o que acaba impondo a reavaliação das metas inicialmente definidas.

Tal fato não é ignorado pelo governo brasileiro e uma dessas avaliações ocorreu dois anos após o início da experiência no Brasil. Nessa ocasião foram identificados pontos críticos, como as dificuldades de universalização do acesso à *Internet*, sendo que vários projetos de ampliação de conexão tiveram sua execução retardada por insuficiência de verbas. Aliado a isso, constatou-se não haver padrões uniformes para o desenvolvimento das páginas e portais governamentais, o que fazia com que as ações do Governo Eletrônico nessa área ocorressem de maneira muito heterogênea. Essa diversidade também se devia a ausência de articulação, tanto em relação aos ministérios entre si, quanto desses órgãos com os setores encarregados de planejar e construir os sistemas informáticos o que, de acordo com Jardim (2004), revelava o reduzido domínio conceitual por parte dos atores encarregados de implantar a experiência no Brasil. Como consequência lógica, nem todos os órgãos avançaram na mesma proporção, havendo muita dificuldade de superar as fases iniciais desenhadas para o Governo Eletrônico no Brasil.

O maior problema, no entanto, não era estrutural e sim ideológico, pois a perspectiva do Governo Eletrônico adotada pelo Brasil até 2004 identificava o cidadão apenas como usuário ou cliente, conforme se depreende do texto das Diretrizes Gerais para o Governo Eletrônico (BRASIL, 2004):

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

Essa visão, evidentemente, não abandona a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações.

Era preciso, portanto, vencer a etapa gerencial, na qual o uso das tecnologias era feito

com a finalidade de dar maior eficiência aos serviços, centrando-se no cidadão e no incremento de sua participação política. Para tanto, não bastava o mero acesso às TICs<sup>7</sup> se as pessoas não se sentiam preparadas para utilizá-las ou se, além disso, considerassem difícil o contato com o governo eletrônico.

Com efeito, mesmo os usuários familiarizados com a *Internet* e que dispunham de equipamentos em casa identificavam fragilidades nas informações e serviços disponíveis, considerando complicado e pouco seguro fazer uso do e-Gov.

Conforme apurado na 1ª Pesquisa sobre o Governo Eletrônico, realizada no ano de 2010 pelo Comitê Gestor da *Internet* no Brasil (CGI.br), 29% dos usuários do Governo Eletrônico encontraram dificuldades em acessar os serviços oferecidos, o que aponta para a necessidade de criar interfaces que facilitem a navegação do cidadão. Outro problema apontado foi a ausência de retorno, por parte do órgão público, às demandas enviadas, obstáculo apontado por 28% dos usuários dos *sites* e portais governamentais (BRASIL, 2010c, p. 28).

Problemas de conclusão das operações também são apontados, sendo que 21% indicaram este como um dos obstáculos ao Governo Eletrônico, pois ficavam ser a certeza de terem ultimado todos os passos da operação (BRASIL, 2010c, p. 28).

A segurança do sistema foi outra fragilidade apontada, pois embora cerca de 70% dos entrevistados que utilizam o e-Gov concordassem que seu uso traz facilidades, apenas 26% sentiram-se seguros em colocar dados pessoais<sup>8</sup>, como RG e CPF, em *sites* do governo. Esse percentual mostra que os usuários ainda não confiam suficientemente nos serviços ofertados via *Internet* pela administração pública, o que aponta para a necessidade de serem propostas e adotadas medidas para responder a este problema (BRASIL, 2010c, p. 33), especialmente no que diz respeito à segurança dos sistemas<sup>9</sup>.

---

<sup>7</sup> Embora o reduzido acesso também seja um problema a ser superado, pois segundo dados da Pesquisa sobre o uso das TICs, realizada pelo Comitê Gestor da *Internet* no Brasil no ano de 2010, “Quanto à posse da conexão de Internet nos domicílios urbanos, a proporção passou de 13%, em 2005, para 31%, em 2010. [...]”. Tal dado revela que apenas 31% da população possui acesso à *Internet* de casa, o que dificulta, inclusive, o uso dos serviços do e-Gov. (BRASIL, 2011, p. 137). Segundo os indicadores obtidos pelo CETIC no mesmo ano, aproximadamente 48% da população brasileira já utilizou a *Internet* pelo menos uma vez na vida (BRASIL, 2011), podendo-se afirmar que cerca de 41% do total dos brasileiros utiliza a *Internet* (BRASIL, 2011, p. 152).

<sup>8</sup> A expressão dados pessoais será empregada neste artigo segundo definição oferecida por Castro (2005, p. 70-88), que compreende como tal qualquer informação (numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica), independente do suporte (som e imagem), referente a uma pessoa identificada ou identificável. Para esta autora, dentre os dados pessoais há uma categoria que exige tratamento jurídico ainda mais cauteloso, por envolver informações que podem conduzir à discriminação dos seus titulares: são os dados pessoais sensíveis, tais como as referentes à raça, ideologia, dados sobre a saúde, opção sexual, filiação partidária ou sindical, dentre outros.

<sup>9</sup> Estes dados não apresentam maiores discrepâncias quando confrontados com os resultados da Pesquisa TIC domicílios, realizada pelo mesmo órgão no ano de 2010. No âmbito dessa última investigação, constatou-se que “[...] por questões culturais, 46% dos brasileiros ainda preferem o atendimento presencial nas agências de

Apesar dessa constatação e das promessas de construção de um modelo de Governo Eletrônico centrado no cidadão, as medidas necessárias para melhorar o acesso, padronizar os *sites*<sup>10</sup> e portais governamentais<sup>11</sup> e imprimir linguagem acessível só começaram a ser concebidas no final dos anos 2000, concomitantemente com os levantamentos mencionados acima.

Um dos importantes documentos produzidos no período foi a Cartilha de Usabilidade para *sites* e portais governamentais (BRASIL, 2010a), dirigida aos desenvolvedores de interfaces *web* no âmbito do governo federal. Este documento foi centrado em três princípios básicos, a saber: acessibilidade, navegabilidade e padronização visual.

Quanto à acessibilidade, pressuposto básico para que se possa falar em Governo Eletrônico, a Cartilha evidencia que ao lado das medidas de ordem tecnológica, deve-se atentar para a produção de conteúdos em diferentes formatos, considerando que os portadores de necessidades especiais também precisam acessar as informações e receber os serviços governamentais. Para atingir este objetivo, as medidas são bastante simples, envolvendo desde a adoção de aplicativos menos complexos e mais difundidos, disponibilização de informações sobre o tamanho dos arquivos deixados à disposição do usuário e, se necessário, o portal deve oferecer meios para dividir o arquivo.

Além de propor medidas para melhorar a visualização do conteúdo, a Cartilha ainda orienta os desenvolvedores para que os *sites* e portais governamentais disponham de mecanismos de interação, tais como “fale conosco” ou outro canal de comunicação desta natureza. Ao lado dessa via, deve-se oferecer as condições para que o cidadão mantenha contato direto com os órgãos federais, informando-se número de telefone, endereço ou qualquer outro meio para viabilizar a comunicação *off line*.

Outro aspecto importante relaciona-se com a linguagem a ser empregada nos *sites* e portais governamentais, que deve ser clara, objetiva, acessível, evitando-se expressões e termos em língua estrangeira e o uso de abreviaturas. Essa medida se mostra muito importante, pois a adoção de língua estrangeira dificultaria a compreensão do conteúdo para

---

governo [...] e dentre aqueles que não utilizam os serviços, os motivos apontados para não utilizar os serviços *online* são: “(i) a preocupação com a segurança e a proteção dos dados do usuário (mencionado por 14%); (ii) a dificuldade em contatar a administração pública por esse meio (9%); e a (iii) frustração tanto pela demora em receber respostas às solicitações (3%) quanto pela indisponibilidade de completar as transações (2%). Entre os brasileiros que utilizaram serviços públicos pela Internet nos últimos doze meses, as principais atividades desenvolvidas foram: consulta do CPF (41%), inscrição em concursos públicos (37%) e busca de informações sobre serviços públicos de educação (34%)”. (BRASIL, 2011, p. 166).

<sup>10</sup> De acordo com a Cartilha (BRASIL, 2010a), *site* ou *síto* é o “[...] Conjunto de documentos apresentados ou disponibilizados na Web por um indivíduo, instituição, empresa, etc., pertencentes a um mesmo endereço (URL), e que pode ser acessado por um computador e em endereço específico da rede.

<sup>11</sup> PORTAL: *Sítio* que oferece vínculos organizados por temas a outros *sítios* ou serviços (BRASIL, 2010a).

um grande número de pessoas, que dominam apenas o vernáculo.

Para viabilizar o contato *online* do cidadão com os órgãos governamentais, a Cartilha de Usabilidade orienta para que os serviços de envio de mensagens disponham de meios para identificar o remetente, com indicação de nome e endereço eletrônico, e que haja mecanismo para notificá-lo do envio. Essa medida é necessária para que o usuário fique seguro de que sua consulta ou informação foi encaminhada à administração pública federal, o que atenderia a um dos pontos de fragilidade indicados na Pesquisa sobre o e-Gov, já que muitos internautas referiram não utilizar esses serviços por não ter certeza de que as informações tinham sido efetivamente enviadas.

Outro cuidado visando à segurança do cidadão é a possibilidade de impressão do conteúdo transmitido, pois essa medida permitirá que o cidadão comprove que a informação foi prestada ou de que o contato foi efetivamente realizado. Essas previsões constantes na Cartilha de Acessibilidade demonstram que as críticas e fragilidades apontadas pelos internautas não eram desarrazoadas e que os responsáveis pela implantação do e-Gov já tinham detectado esses entraves.

Ao lado de parâmetros mínimos e médios, que deveriam ser atendidos pelos configuradores dos *sites* e portais governamentais, há os parâmetros máximos, delineados com vistas a dar maior eficiência e rapidez ao atendimento do cidadão. Dentre essas medidas encontra-se a previsão de que os *sites* e portais governamentais ofereçam uma listagem de perguntas e respostas mais frequentes, o que já serviria para dirimir, de antemão, as dúvidas iniciais do cidadão, evitando-se que o contato seja feito apenas para repetir demandas já resolvidas pelo órgão. Com isso visa-se evitar a repetição desnecessária de respostas já fornecidas em demandas similares, bem como atende instantaneamente o cidadão, que ao ingressar na página já encontra a solução para o seu problema.

A correta e rápida visualização dos conteúdos também foram abordadas na Cartilha de Usabilidade. Um dos primeiros pontos que devem ser observados pelos desenvolvedores relaciona-se com a adoção de características que identifiquem o *site* como do governo federal, distinguindo claramente órgão ao qual estão vinculadas as informações e serviços prestados. Para tanto, os elementos visuais (textos, imagens e espaços) devem observar os princípios de *design* para *web*, tais como contraste, repetição, alinhamento e proximidade.

A publicação de textos em *sites* governamentais deve observar alguns cuidados, destacando-se: a) necessidade de manter o mesmo alinhamento de texto em todo o sítio/portal, preferencialmente à esquerda; b) evitar grande quantidade de texto em letra maiúsculas (caixa-alta), que além de atrapalhar a leitura, não é recomendável para as interações na



*Internet*; c) manter padrão de fontes em todo o sítio, pois a mistura pode tornar o texto poluído visualmente, prejudicando a compreensão do que está escrito; d) contrastar cor de fundo e texto, o que facilitará a leitura; e) diferenciar cores de *hiperlinks* e *hiperlinks* visitados, o que permitirá que o usuário não repita operações, retornando a páginas já visitadas.

Como se depreende pela leitura das instruções, esses cuidados contribuirão para que o cidadão consiga rapidamente compreender os conteúdos que estão disponíveis no *site*, o que auxiliará na resolução do problema que o conduziu até aquela página governamental, bem como ampliará o controle social.

Para melhorar a navegabilidade pelo *site* ou portal governamental, a cartilha (BRASIL, 2009) determina que:

Todas as páginas devem apresentar os seguintes elementos: no canto superior esquerdo: Identificação do órgão e ou logomarca, quando houver; nos casos de sítios de órgãos da Administração Direta, a identificação será o nome do Ministério, de acordo com o “Manual de Identidade Visual do Governo Federal na Internet”; no canto superior direito: elementos de auxílio à navegação - mapa do sítio, busca e Fale Conosco; o rodapé deve conter o símbolo ©, o ano e a identificação (sigla ou nome) do órgão/instituição; opção de volta à página anterior sem a necessidade de sair do sítio/Portal.

Percebe-se que se esses cuidados básicos forem realmente observados, o cidadão teria muito mais facilidade para acessar o conteúdo ou serviço disponível na *Internet*, conseguindo localizar-se rapidamente no interior do portal.

A privacidade de quem utiliza os *sites* e portais do governo federal também é objeto de atenção, ratificando as informações oferecidas pelos próprios internautas que participaram da 1ª edição da Pesquisa TICs e-Gov. Para dar mais proteção ao internauta, o rodapé da página deve explicitar a política de privacidade que será empregada e como o cidadão poderá fazer contato com os órgãos da administração em caso de erro no envio das informações, ou de constatação de problemas com os dados pessoais.

Ao que se percebe dessa rápida análise, os principais pontos de fragilidade identificados pelos internautas na primeira pesquisa sobre o uso das TICs no Governo Eletrônico não eram destituídos de razão, tanto é que foram contemplados na Cartilha de Acessibilidade.

A preocupação com a linguagem empregada, elemento cardeal para assegurar a acessibilidade do cidadão a informações e serviços do e-Gov motivou a elaboração Cartilha de Redação Web (BRASIL, 2010b), na qual se encontram instruções para os redatores de

conteúdo dos *sites* e portais governamentais. Dentre as várias orientações, destacam-se a busca pela objetividade e clareza das notícias e informações, e a necessidade de que o texto contenha todos os elementos para atender as expectativas do cidadão.

Outra questão interessante diz respeito à ordem de disposição das notícias e conteúdos, pois como a *web* permite arquivamento de todas as notícias e matérias já produzidas e publicadas por aquele órgão público, corre-se um duplo risco: ou manter por muito tempo uma informação nas páginas iniciais ou, ao revés, esquecê-las junto a outras, o que fará com que o cidadão não consiga encontrar uma instrução importante para a resolução do seu problema. O enfrentamento dessas questões depende da compreensão de que a *web* se distingue das demais mídias, o que exige muita atenção e distintas estratégias por parte do redator e organizador dos conteúdos para deixá-los à disposição dos internautas (BRASIL, 2010b, p. 11-13).

Para facilitar o acesso aos conteúdos, a página inicial do *site* deve conter as informações mais persuasivas, que manterão o usuário conectado naquele espaço. Às páginas subsequentes devem ser destinadas às questões mais básicas relacionadas com a informação, guardando-se os detalhamentos e instruções mais importantes para as páginas posteriores, pois só chegará até elas o cidadão que for realmente realizar o procedimento ou receber aquele serviço específico (BRASIL, 2010b, p. 14). Para os demais internautas, que estão apenas visitando o *site* ou estão em dúvida acerca de ser aquele, efetivamente, o endereço ou órgão responsável para a prática do ato, as primeiras páginas já devem ter se encarregado de sanar essas dúvidas, evitando-se que o cidadão dispense energia e sobrecarregue um *site* que não lhe será útil.

A análise desses dois instrumentos, em que pese não ter a pretensão de ser exaustiva, já denota que a administração pública federal passou a perseguir certa padronização e uniformidade no tratamento (produção e disponibilização) das informações divulgadas em seus *sites* e portais. Tal atitude se mostra positiva, pois evidencia que o foco de atenção passa a ser o cidadão, envidando-se esforços para que ele encontre dados corretos, atualizados e úteis para o exercício de seus direitos fundamentais.

Outra constatação que se pode retirar da análise dos documentos é que o Brasil tem a pretensão de avançar para além da primeira e segunda fases do e-Gov, permitindo a interação entre o cidadão e a administração pública.. Tal medida é essencial para o desenvolvimento do aporte forte da teledemocracia, pois do contrário as TICs serão subutilizadas, apenas substituindo os formulários impressos em papel, o que não incrementará a participação popular e o exercício da cidadania.

Nesse sentido pode-se afirmar que as estratégias desenhadas, uma vez implementadas, podem suprir alguns dos pontos de fragilidade do e-Gov. Resta saber se essas instruções estão sendo efetivamente observadas nos *sites* e portais da administração pública federal, tema que será discutido na sequência.

### **3 BREVE PANORAMA DE PORTAIS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL: cotejo entre as instruções normativas e a realidade.**

Com o objetivo de verificar se as instruções normativas eram observadas, entre os meses de agosto a setembro de 2011 foram realizadas visitas em *sites* e portais da administração pública federal, ocasião em que foi empregada a técnica de observação direta, sistemática e não participativa em *sites* dos Ministérios que integram a administração direta, cuja listagem encontra-se disponível no *site* Presidência da República (Planalto)<sup>12</sup>. Para atestar a atualidade da verificação, no período de 25 a 30 de março de 2012 procedeu-se à nova observação, constatando-se que o estado da questão continuava o mesmo, ou seja, não havia ocorrido implementação de mudanças do ano anterior até o presente momento<sup>13</sup>.

A observação centrou-se nos principais pontos de reclamação dos usuários, manifestadas na 1ª Pesquisa sobre Governo Eletrônico no Brasil, realizada em 2010, a saber: a) acessibilidade, pois não se pode falar em teledemocracia se os cidadãos, especialmente os portadores de necessidades especiais, têm dificuldade em acessar os *sites* governamentais; b) existência de política de privacidade, posto que alguns respondentes referiram não se sentir seguros ao informar dados como CPF e RG nos *sites* governamentais e c) existência de canal de comunicação que permita a interação entre o cidadão e a administração pública.

O primeiro aspecto a ser destacado diz respeito à própria identificação do *site* da Administração Direta como tal, pois não há observância de padronização de cores ou do *design* da página. De igual maneira, apesar de a orientação constante na Cartilha de Usabilidade evidenciar a necessidade de os desenvolvedores de portais identificarem claramente que o *site* pertence ao poder público federal e indicar o órgão ao qual se encontram vinculados, nem sempre essa instrução é atendida. Com efeito, em que pese todos

---

<sup>12</sup> Não foram incluídos na verificação os portais das secretarias que têm *status* de Ministérios, já que estas não constavam nesta condição no *site* do Planalto. Assim, a observação teve como objeto 26 portais, incluindo todos os ministérios indicados no *site* do Planalto.

<sup>13</sup> Os endereços eletrônicos dos *sites* e portais observados estão todos dispostos nas referências, ao final do trabalho.

os vinte e seis *sites* observados ostentarem o símbolo do Brasil no canto direito da tela do computador de maneira padronizada e na cor verde, o que assegura a rápida identificação com a administração pública federal, os logotipos dos Ministérios não estavam padronizados, aparecendo ora no canto esquerdo, ora no centro, com os mais diversos formatos e fontes.

Quanto à identificação, os *sites* que mais apresentaram problemas foram os dos Ministérios das Comunicações, da Cultura, do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e do Meio Ambiente (neste caso há apenas a sigla MMA – Ministério Meio Ambiente), sendo que em todos esses a identificação do órgão não é clara. O *site* do Ministério dos Esportes, por sua vez, tem apenas um símbolo que remete à prática de esportes, não contendo a especificação ou a descrição do nome do órgão, o que torna mais árdua a tarefa de busca de informações institucionais por parte do cidadão.

Mas os casos mais delicados, no entanto, foram observados em *sites* de Ministérios que cumprem papel social bastante importante e que por certo são procurados por muitos brasileiros. No *site* do Ministério da Saúde não há identificação no cabeçalho da página de que as informações ali dispostas pertencem ao referido Ministério, substituindo-se sua identificação pela expressão “Portal da Saúde”, situação idêntica ao que acontece no *site* do Ministério da Cultura, onde no lugar da identificação do órgão o internauta encontra a expressão “Portal da Cultura”. Já a identificação do Ministério da Previdência Social é bastante poluída, ficando em meio a outros conteúdos, o que dificulta a percepção das pessoas, situação que deve se agravar em se tratando de portadores de necessidades especiais que podem acorrer ao *site* para buscar informações sobre benefícios previdenciários e que, por certo, ficariam perdidos diante da forma como o conteúdo é disposto.

Os problemas de acessibilidade também são facilmente observáveis e a simples apresentação de dados quantitativos já corrobora esta afirmação: dos vinte e seis *sites* visitados, apenas dezenove contavam com ferramenta para aumento do tamanho da fonte<sup>14</sup>. Destes, nem todos ofereciam essa opção logo no início da página, o que por si só já consiste em obstáculo (quando não impede o acesso), pois se a pessoa não consegue enxergar é pouco provável que consiga ler as informações sem aumentar o tamanho da letra.

Outra ferramenta bastante importante para facilitar a visualização de conteúdos é o contraste, que permite mudar a cor do fundo ou das letras, destacando o que está escrito. Essa

---

<sup>14</sup> Dentre os *sites* oficiais que dispunham de ferramenta para aumento da fonte encontram-se: Presidência da República, Casa Civil, Gabinete de Segurança Nacional e Institucional, Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Cidades, Ciência e Tecnologia, Comunicações, Defesa, Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Educação, Esporte, Meio Ambiente, Minas e energia, Relações Exteriores, Saúde, Trabalho e Emprego, Transporte e Turismo.

opção é ainda mais rara, constando apenas em onze<sup>15</sup> dos vinte e seis *sites* pesquisados. Essa sem dúvida se revela uma fragilidade, pois se trata de uma ferramenta de fácil implantação por parte do poder público, cuja utilidade aos portadores de problemas visuais é inegável.

Quando se trata da adoção de outras medidas de inclusão para as pessoas com necessidades especiais as informações e práticas são ainda menos difundidas, pois não se nota um esforço homogêneo, por parte do governo federal, para a implantação de uma política de acessibilidade. Com efeito, no *site* da Presidência da República e no da Casa Civil é possível encontrar conteúdos em vários formatos (discursos e entrevistas em áudio), mas esse não é um recurso disponível em todos os Ministérios.

Além disso, nos mesmos *sites* citados é possível encontrar referência sobre acessibilidade. Clicando sobre o título são encontradas informações sobre o que vem a ser a política de acessibilidade, conforme se depreende do fragmento extraído do *site* da Presidência da República:

#### ***Acessibilidade***

Acessibilidade significa permitir que pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação, além de permitir o uso destes por todas as parcelas da população.

Estamos falando de veículos públicos com acesso a deficientes, televisões com legenda para pessoas com problemas auditivos, entre outros. Na Internet, o termo acessibilidade refere-se também a recomendações do W3C, que visam permitir que todos possam ter acesso aos sítios, independente de possuírem alguma deficiência ou não.

Essas recomendações passam pelo tamanho e cor da fonte, localização dos espaços clicáveis, facilidade de disponibilização de conteúdo e outras sugestões relativas até aos códigos das páginas (HTML e CSS, entre outros).

A acessibilidade na Internet engloba os fatores abaixo:

Sítios e Aplicações: desenvolvidos de forma que as pessoas possam perceber, compreender, navegar e interagir.

Navegadores, tocadores de mídias e ferramentas: devem possuir meios de comunicação com tecnologias especialmente designadas e criadas para pessoas com deficiência, permitindo assim o acesso a Internet.

Ferramentas de autoria e outras tecnologias: blogs, twitter, mensagens instantâneas e outros produtos utilizados para produção de conteúdo na Internet.

Portanto, medidas mínimas, como o aumento do tamanho da letra e do contraste são essenciais para que pessoas portadoras de necessidades especiais possam obter informações e participar do governo eletrônico. No entanto, a acessibilidade não se esgota nisso, pois como destacado acima, devem ser produzidos materiais em outros formatos, como áudios e vídeos.

---

<sup>15</sup> A ferramenta para contraste estava disponível nos seguintes *sites*: Presidência da República, Casa Civil, Gabinete de Segurança Nacional e Institucional, Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ciência e Tecnologia, Defesa, Educação, Minas e Energia, Relações Exteriores, Saúde e Turismo.

Percebe-se, igualmente, a menção à ampliação da acessibilidade a partir da utilização de redes sociais. Essa é uma tendência bastante recorrente no caso brasileiro, pois de todos os *sites* observados, apenas quatro não faziam referência expressa às redes. A maioria dos ministérios utiliza o *Twitter*<sup>16</sup>, seguido do *Facebook*<sup>17</sup>, também bastante presente nas páginas governamentais.

Ressalte-se que embora essa estratégia seja interessante, pois aproxima o governo do cidadão, levando a notícia institucional aos mesmos espaços usualmente utilizados pelos internautas, isso por si só não amplia a acessibilidade, pois as pessoas portadoras de dificuldades visuais também terão mais limitações para ler as informações por esta via. Aliado a isso, as notícias enviadas para essas redes ficarão comprimidas em curto espaço, circunscrevendo-se, no caso do *Twitter*, a 140 caracteres, o que por certo importará apenas no repasse de uma “manchete” ao cidadão, cuja contribuição para o aumento da transparência pública é, no mínimo, questionável.

De toda a busca relacionada a este item, que se revelou uma fragilidade nos *sites* e portais do governo federal, os materiais mais interessantes referem-se ao denominado Acesso Legal (Acessibilidade Brasil), onde estão disponíveis *links* que conduzem o internauta para informações sobre projetos como o Motrix<sup>18</sup> e Dosvox<sup>19</sup>, assim como leitores digitais, lupas, leitores de tela, dentre outros. Apesar da importância de se divulgar programas e projetos de inclusão como esses, apenas seis *sites* remetiam para essas informações<sup>20</sup>.

Outro aspecto investigado relaciona-se com a existência de Políticas de Privacidade nos *sites* e portais dos Ministérios. A adoção dessa política é bastante relevante, já que o cidadão repassa uma série de informações em seus contatos com os órgãos da administração federal direta e precisa ter segurança de que seus dados pessoais não serão repassados a terceiros. Nesse sentido, no *site* da Casa Civil é possível encontrar a descrição da Política de Privacidade utilizada pelo governo federal:

---

<sup>16</sup> Rede social utilizada por vinte e dois dos vinte e seis ministérios pesquisados.

<sup>17</sup> Do total observado, verificou-se que esta rede social apareceu em dezessete *sites* do governo federal.

<sup>18</sup> Programa desenvolvido para pessoas portadoras de múltiplas limitações motoras, que a partir dele podem acionar os comandos com a voz.

<sup>19</sup> Programa que permite que a pessoa portadora de deficiência visual consiga ouvir os textos e conteúdos escritos na tela do computador.

<sup>20</sup> A maior incidência de informações a esse respeito encontra-se nos *sites* da Presidência da República, Casa Civil, Gabinete da Segurança Institucional, Ministério da Justiça, da Saúde, do Trabalho e Emprego, mas muitos deles dispunham da informação apenas no final de suas páginas. O ministério da Ciência e Tecnologia dispõe de um catálogo Nacional de Produtos e Tecnologias Assistivas e Programas para deficientes auditivos, intelectuais, visuais, físicos, pessoas portadoras de deficiências múltiplas e idosos.

Por favor, conheça nossas regras de Política de Privacidade abaixo.

1. Todas as informações a respeito de cadastro e senha são de uso exclusivo do Internauta e não devem ser repassadas a terceiros. O Meu Brasil as solicita apenas como forma de acesso ao site, não as utilizando para nenhum outro tipo de ação.
2. Todos os administradores do Meu Brasil que possuam dados e acessos a perfis dos demais usuários estão terminantemente proibidos de divulgar quaisquer informações para fora do ambiente do Portal, sob qualquer justificativa.
3. Todas as informações sobre sua navegação no site são armazenadas por nós, como o seu endereço IP, *cookies* e as páginas acessadas.
4. O Portal Brasil não repassará nenhuma informação por você cedida a terceiros, parceiros ou em qualquer negociação comercial.
5. Toda e qualquer informação a seu respeito só será repassada mediante sua aprovação por escrito, ou através de ordem judicial.
6. Caso você não autorize, não enviaremos mensagens para sua caixa de e-mails, nem tampouco repassaremos seu endereço eletrônico para parceiros.
7. Todas as informações sobre seus dados e a navegação são armazenados em banco de dados próprio e reservado.
8. Para o caso de dúvidas, não se furte a nos contatar pois estamos à sua disposição para dirimi-las.

Tais explicações são muito úteis aos cidadãos, sobretudo porque para realizar contato com os ministérios ele precisa disponibilizar uma série de dados pessoais, sem os quais sua mensagem não será enviada. Com efeito, todos os portais possuem um espaço como “Fale conosco” ou Ouvidoria, cujos formulários eletrônicos, em regra, exigem que se informe nome, e-mail, endereço completo, telefone, estado da federação e assunto. Em alguns casos, exigem-se dados ainda mais precisos como constatado no *site* dos Ministérios da Cultura e do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, que requisitam informação do nº do CPF do cidadão para processar o envio da mensagem. Em outros *sites*, recolhe-se informação sobre o sexo do usuário<sup>21</sup>, sua faixa-etária<sup>22</sup>, escolaridade<sup>23</sup> e até sua data de nascimento<sup>24</sup>.

Essas exigências tão díspares causam estranhamento, pois não se entende o motivo pelo qual, para se comunicar com órgãos públicos, o sujeito precise informar sua data de nascimento, faixa-etária ou escolaridade. Tais informações não são essenciais para a sua demanda, pois se fossem, certamente haveria uma padronização por parte dos *sites* e todos os ministérios exigiriam as mesmas informações. E o pior: apesar de todas essas exigências (várias delas questionáveis), o internauta que acessa esses ambientes não encontra informações precisas sobre o destino dos dados enviados, pois o Termo de Privacidade está disponível apenas nos portais da Presidência da República e da Casa Civil, e mesmo assim ao final da página, o que dificulta sua identificação por parte do cidadão.

---

<sup>21</sup> A exemplo do que acontece no *site* do Ministério da Cultura, do Desenvolvimento Social e Combate à fome, Integração Nacional,

<sup>22</sup> Informação exigida nos *sites* dos Ministérios dos Esportes e da Integração Nacional.

<sup>23</sup> Esta informação é exigida no *site* do Ministério dos Esportes.

<sup>24</sup> Exigência feita pelo Ministério da Defesa para que o cidadão possa enviar mensagem para aquele órgão.

O último aspecto investigado diz respeito à existência de canais de comunicação entre o cidadão e a administração, o que permitirá a interação e a participação dos atores sociais nos processos políticos. Com efeito, o Governo Eletrônico não pode ser visto apenas em sua dimensão informativa (oferecer informações à população sobre os atos dos administradores e suas agendas), tampouco pode ser confundido, por parte dos agentes políticos, com instrumento de *marketing* pessoal, promovendo o governante. De igual forma, o e-Gov não pode ser resumido à prestação de serviços (esgotando-se na disponibilização de formulários *online*), pois como sustentado nas seções anteriores, reduzi-lo a essa dimensão significa insistir na manutenção do modelo burocrático de Estado, em total desconsideração das potencialidades reveladas pelas TICs.

Para que seja possível falar em teledemocracia em sua versão forte, tal qual preconizada por Pérez Luño (2004), é preciso que sejam disponibilizados canais de comunicação e de participação que se mostrem efetivos, ou seja, onde o cidadão perceba que ele terá suas demandas, perguntas, dúvidas e críticas efetivamente consideradas e respondidas pelos agentes políticos.

Quanto à possibilidade de enviar sua mensagem, os *sites* observados mostram-se adequados, pois mantêm canais de contato entre a administração e o cidadão. Além do simples envio da mensagem, em vários *sites* o internauta ainda pode fazer denúncias para a Ouvidoria, o que pode colaborar para aumentar o controle social sobre os atos administrativos.

Apesar desse canal de comunicação, poucos são os que fazem qualquer alusão ao meio que será empregado pela administração pública para responder à demanda do cidadão, tampouco podendo se garantir que os pleitos serão recebidos e atendidos. Esse, inclusive, é um dos temores dos internautas participantes da Pesquisa sobre o Governo Eletrônico, conforme evidenciado na seção anterior deste trabalho.

Ao invés de incentivar a participação, muitos *sites* utilizam-se da estratégia de apresentar perguntas e respostas frequentes, orientando o cidadão a dirigir-se a esta parte da página antes mesmo de enviar seu questionamento. Esse expediente oferece no mínimo duas possibilidades de análise: por um lado, a ideia seria facilitar o atendimento do administrado, que prontamente teria resposta a sua demanda, o que também diminuiria a repetição de atendimentos por parte dos servidores encarregados de responder às perguntas. Por outro lado, nem sempre o problema do internauta será solucionado com aquele conjunto de respostas padronizadas e, no mais das vezes, técnicas, que podem dificultar o entendimento e inclusive inibir a participação do cidadão. Portanto, essa estratégia pode ser útil em alguns casos, mas



não pode servir para substituir o contato direto do cidadão com o órgão público.

Diante disso, pode-se afirmar que a simples disponibilização de canais de comunicação não garante que o contato e a interação serão realmente feitos, pois muitos entraves podem se entropor entre o cidadão e os agentes públicos.

Tais obstáculos precisam ser desvelados e discutidos, pois só a partir do exame crítico de potencialidades e fragilidades é que a experiência do Governo Eletrônico poderá contribuir para o incremento da cidadania e para o fortalecimento da democracia no Brasil.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada apontou, de forma crítica, as inúmeras possibilidades de promoção de cidadania que se revelam à população a partir da utilização das tecnologias informacionais. Sem dúvidas, são diversas as oportunidades de exercer o protagonismo social, o que vai desde o aumento dos mecanismos de controle social sobre os atos praticados pelos gestores públicos, passando pela possibilidade de receber a prestação de serviços e buscar informações necessárias ao exercício de direitos fundamentais sem realizar deslocamento físico, até a ampliação dos canais de comunicação entre a população e os seus representantes políticos.

A concretização dessas promessas de empoderamento dos atores sociais e de construção de uma nova expressão da cidadania (a cibercidadania), no entanto, passam necessariamente pela postura adotada frente à experiência do Governo Eletrônico. De pouco adiantará investir apenas na tecnologia, se a lógica de funcionamento do e-Gov não se pautar no cidadão e no atendimento de suas reais necessidades. Mais do que instrumentos para agilizar os processos e serviços, conferindo mais eficiência à administração pública federal, ou para servir de instrumento de *marketing* para os gestores, as tecnologias e, em especial, a *Internet*, devem ser empregadas para promover a transparência, levando informações atualizadas, relevantes e de interesse público à população.

Além desses cuidados, as informações devem ser facilmente acessíveis por todas as pessoas, o que não se verifica em muitos dos *sites* pesquisados, que sequer contavam com a ferramenta para ampliar o tamanho da fonte e para melhorar o contraste da página. Esse descaso com questões de tão simples resolução tecnológica revelam a falta de vontade política de muitos gestores em promover a inserção da população nos processos participativos e de controle social, pois ao ignorar os padrões de usabilidade de *sites* e portais governamentais estão negando o exercício da cibercidadania a muitas pessoas.

Deve-se pensar, também, em estratégias para que as notícias e a divulgação da agenda cumprida pelo ministro não ocupe todo o espaço do *site*, pois em que pese a população ter interesse e direito de tomar conhecimento acerca dos atos praticados, não se pode confundir este espaço governamental com uma *página pessoal* do agente político. Em outras palavras: deve-se ter cuidado para que o *site* não seja utilizado para autopromoção do titular da pasta.

As informações relevantes, destinadas ao exercício de direitos fundamentais, bastante evidentes no caso de alguns Ministérios como o da Saúde, da Previdência Social, do Trabalho e Emprego, da Educação, devem estar visíveis, mantendo-se completas, atualizadas e escritas em linguagem fácil, de modo que as orientações possam efetivamente contribuir para a solução do seu problema. E quando as informações não estiverem disponíveis ou não forem encontradas, é imperativo que as perguntas e demandas enviadas àquele órgão sejam respondidas, pois do contrário vai gerar no cidadão a sensação de descrédito, desestimulando-o a repetir a experiência do Governo Eletrônico.

A cibercidadania pressupõe a participação da população nos processos políticos, mas para tanto é preciso que sua voz encontre eco junto aos representantes e gestores públicos. Assim, antes de investimentos financeiros e tecnológicos, deve-se promover a conscientização das pessoas envolvidas na implantação do Governo Eletrônico no Brasil, para que pensem os processos a partir da ótica do cidadão (não mero usuário ou consumidor). Para tanto, deve-se começar adotando uma primeira medida bastante simples, mas de grande alcance social: a padronização dos *sites* e portais da administração pública federal.

Não se justifica a variedade de padrões visuais, a dificuldade de identificar o nome do próprio órgão e a diversidade de dados pessoais que são exigidos nos *sites* e portais dos ministérios para que o cidadão possa enviar uma simples mensagem. Além de desrespeitar os padrões de usabilidade estabelecidos desde 2010, essas discrepâncias acabam dificultando o acesso do cidadão, corroborando a ideia de que “é muito complicado acessar os *sites* do governo”, conforme respondido por muitos internautas que participaram da 1ª Pesquisa sobre e-Gov.

Considerando que alguns *sites* encontravam-se mais adequados aos padrões, pode-se deduzir que as instruções exaradas nos documentos visando à usabilidade dos portais governamentais são tecnicamente exequíveis. Daí ser correto concluir que uma das fragilidades do Governo Eletrônico é a insuficiente vontade política de utilizar as tecnologias informacionais para promover a cibercidadania, pressuposto básico e inarredável para atingir a versão forte da teledemocracia.

Ao que tudo indica, ainda há muito a avançar!

## REFERÊNCIAS:

BRASIL. Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. In: **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 4 abr. 2000a. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/decreto-presidencial-de-3-de-abril-de-2000>>. Acesso em: 14 dez. 2011.

\_\_\_\_\_. **Livro verde. Sociedade da Informação no Brasil**. TAKAHASHI, Tadao (org.). Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000b.

\_\_\_\_\_. **Casa Civil**. Disponível em: < <http://www.casacivil.planalto.gov.br>>. Acesso em: 26 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Gabinete de Segurança Institucional**. Disponível em: < <http://www.gsi.gov.br/>>. Acesso em: 24 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Ciência e Tecnologia**. Disponível em: < <http://mct.gov.br/>>. Acesso em: 23 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Agricultura, Pesca e Abastecimento**. Disponível em: < <http://www.agricultura.gov.br>>. Acesso em: 25 de março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Cultura**: Disponível em: < <http://www.cultura.gov.br/site/>>. Acesso em: 25 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Defesa**. Disponível em: < <https://www.defesa.gov.br/>>. Acesso em: 24 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Turismo**. Disponível em: < <http://www.turismo.gov.br>>. Acesso em: 26 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério dos Transportes**. Disponível em: < <http://www.transportes.gov.br>>. Acesso em: 23 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Educação**. Disponível em: < <http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 27 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Fazenda**. Disponível em: < <http://www.fazenda.gov.br>>. Acesso em: 28 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Integração Nacional**. Disponível em: < <http://integracao.gov.br>>. Acesso em: 29 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Justiça**. Disponível em: < <http://portal.mj.gov.br>>. Acesso em 29 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Pesca e Aquicultura**. Disponível em: < <http://www.mpa.gov.br>>. Acesso em 29 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Previdência Social**. Disponível em: < [www.mpas.gov.br](http://www.mpas.gov.br)>. Acesso em: 29 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Saúde**. Disponível em: < <http://www.saude.gov.br>>. Acesso em: 28 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério das Cidades**. Disponível em: < <http://www.cidades.gov.br>>. Acesso em 27 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério das Comunicações**. Disponível em: < <http://www.mc.gov.br>>. Acesso em: 30 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério das Relações Exteriores**. Disponível em: < <http://www.itamaraty.gov.br>>. Acesso em: 26 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério de Minas e Energia**. Disponível em:< <http://www.mme.gov.br/mme>>. Acesso em: 28 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Desenvolvimento Agrário**. Disponível em: < <http://www.mda.gov.br/portal/>>. Acesso em: 27 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Disponível em: < <http://www.mds.gov.br/>>. Acesso em 29 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior**. Disponível em: < <http://www.mdic.gov.br/sitio>>. Acesso em: 28 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Esporte**. Disponível em: < <http://www.esporte.gov.br/>>. Acesso em 27 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Meio Ambiente**. Disponível em: < <http://www.mma.gov.br>>. Acesso em 30 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Disponível em: < <http://www.planejamento.gov.br>>. Acesso em: 26 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério do Trabalho e Emprego**. Disponível em: < <http://portal.mte.gov.br/portal-mte>>. Acesso em: 28 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Cultura**. Disponível em: < [www.cultura.gov.br](http://www.cultura.gov.br)>. Acesso em: 30 março 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação Padrões Brasil e-Gov : **Cartilha de Usabilidade** / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, 2010a.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2010** = Survey on the use of information and

communication technologies in Brazil : ICT Households and ICT Enterprises 2010 / [coordenação executiva e editorial/ executive and editorial coordination,Alexandre F. Barbosa ; tradução/ translation Karen Brito Sexton]. -- São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2011.

\_\_\_\_\_. **Presidência da República**. Disponível em: < [www2.planalto.gov.br/](http://www2.planalto.gov.br/)>. Acesso em: 28 março 2012.

\_\_\_\_\_. **Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG** : Cartilha de Redação Web / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília: MP, SLTI, 2010b. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/padros-brasil-e-gov-cartilha-de-redacao-web](http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/padros-brasil-e-gov-cartilha-de-redacao-web)>. Acesso em: 13 jan 2012.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC governo eletrônico - 2010 = Survey on the use of information and communication technologies in Brazil : ICT eletronic government – 2010 / [coordenação executiva e editorial/executive and editorial coordination,Alexandre F. Barbosa ; tradução/translation Linnguagem Idiomas]. -- São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010c. Disponível em: <

\_\_\_\_\_. **Princípios e diretrizes. Diretrizes Gerais para o Governo Eletrônico**, 2004. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>. Acesso em: 26 março 2012.

CARDOSO, Gustavo. **A mídia na sociedade em rede**: filtros, vitrines, notícias. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 11. ed. Traduzido por Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2008. v. 1.

CASTRO, Catarina Sarmiento e. **Direito da informática, privacidade e dados pessoais**. Coimbra: Edições Almedina, 2005.

FELICE, Massimo Di. Das tecnologias da democracia para as tecnologias da colaboração. In: FELICE, Massimo Di (Org.). **Do público para as redes**: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul: Difusão, 2008, p. 17-62.

KERCKHOVE, Derrick de. Da democracia para a ciberdemocracia. In: FELICE, Massimo Di (Org.). **Do público para as redes**: a comunicação digital e as novas formas de participação social. São Caetano do Sul: Difusão, 2008, p. 125-144.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna**: novas teorias sobre o mundo contemporâneo. 2. ed. ampl. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2006.

JARDIM, José Maria. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais. In **Proceedings CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação V**, Salvador – Bahia, 2004. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000562/>. Acesso em: 26 março 2012.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**: por uma antropologia do ciberespaço. 2. ed. São Paulo: Loyola, 1999.

\_\_\_\_\_. **As Tecnologias da Inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Editora 34, 2010.

PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique. **¿Ciberciudadaní@ o ciudadaní@.com?** Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

\_\_\_\_\_. **Derechos humanos, Estado de Derecho y Constitución**. 9. ed. Madri: Editorial Tecnos, 2005.

ROVER, Aires. A democracia digital possível. **Revista Seqüência**, nº 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 15 março 2012.

SIRAQUE, Vanderlei. **Controle social da função administrativa do Estado**: possibilidades e limites na Constituição de 1988. São Paulo: Saraiva, 2009.

VIRILIO, Paul. **Ciberdemocracia**. Traduzido por Alexandre Emilio. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

\_\_\_\_\_. **Cibermundo**: ¿una política suicida? Conversación con Philippe Petit. Traducción: Cristóbal Santa Cruz. Chile: Dólmen Ediciones/Granica, 1997.