

## PLATAFORMAS ONLINE DE GESTÃO PÚBLICA COMO OPORTUNIDADES DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ: UM ESTUDO DE REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

**Fabio Rogerio Nepomuceno**

Secretaria Municipal de Educação, Diretoria Regional de Educação Pirituba,  
Município de São Paulo, SP  
[ekalafabio@gmail.com](mailto:ekalafabio@gmail.com)

**Fabiane Ferraz Silveira Fogaça**

Universidade de Taubaté e Universidade Federal de São Carlos - UFSCar  
[fabianeferrazsilveira@yahoo.com.br](mailto:fabianeferrazsilveira@yahoo.com.br)

**Resumo:** As ferramentas de gestão pública devem permitir que a população compreenda como funciona o governo, quais recursos financeiros estão disponíveis, como estão sendo usados e como poderiam estar sendo usados. Por exemplo, as plataformas on line podem aumentar de forma significativa a eficiência e agilidade, com menor custo operacional na execução de serviços. A transparência da informação, essencial para evitar desperdício de recursos e o risco de corrupção, pode ser favorecida através de portais com acesso facilitado pela população. Nesse sentido, as Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs ampliam o escopo de atuação do agente público, permitindo abordar de forma mais completa problemas administrativos e encontrar soluções capazes de contemplar as demandas da população. A presente pesquisa exploratória e descritiva se utilizou de bases de dados acadêmicos. As análises apontam casos bem-sucedidos, como o ComprasNet com redução significativa dos valores de ofertas e maior agilidade nas contratações. Mesmo assim, na literatura foram apontadas algumas fragilidades considerando planejamento, fiscalização e acompanhamento dos serviços oferecidos online. Paralelamente, é preciso sopesar que nenhum sistema vai evitar totalmente a corrupção. Os sistemas, bem desenvolvidos e se utilizados pela população, podem apenas diminuir o risco. Na literatura existem recomendações para melhoria, tais como estabelecimento de uma equipe responsável, de procedimentos de avaliação e acompanhamento, além de aprimorar ferramentas e recursos que possibilitem a participação do cidadão. Alguns autores destacam que a transparência ainda tem sido tratada como uma questão menor pela gestão pública, mas por outro lado os cidadãos devem considerar a internet como espaço de ação política e contribuir com sugestões para que estes espaços se tornem mais eficazes. Inclusão digital e outros desafios devem ser superados, como a pouca familiaridade com uso das novas tecnologias, a precariedade da rede de internet e o baixo interesse da população em geral para participar ativamente da política. Desse modo, tanto a cultura de participação política quanto a cultura de uso das tecnologias precisam evoluir para o desenvolvimento e aprimoramento de políticas públicas governamentais e controle social.

**Palavras-chave:** Plataformas on line; gestão pública; Tecnologias de Informação e Comunicação –TICs; participação cidadã; transparência na Administração Pública

**Abstract:** Public management tools should enable people to follow the government activities, which financial resources are available, how they are being used, and how they might be used. For example, online platforms can significantly increase efficiency and agility, with lower operating costs in public service delivery. Transparency of information, an essential feature to avoid wastage of resources and risk of corruption, can be favored through portals with easier access by the population. In this sense, the Information and Communication Technologies - ICTs expand the scope of action of the public agent, allowing a more complete approach to administrative problems and finding solutions capable of meeting the demands of the population. The present exploratory and descriptive research was based on academic databases. Analyzes pointed out successful cases, such as ComprasNet, with a significant reduction in offer values and greater agility in contracts closure. Even so, in the literature some weaknesses were presented, mainly considering planning, supervision and monitoring of services offered online. At the same time, it should be borne in mind that no system will completely prevent corruption. Systems, when well developed and used by the population, can only reduce the risk. In the literature, there are recommendations for some transparency improvement, such as establishing a responsible team, evaluation and monitoring procedures,

and improving tools and resources which enable citizen participation. Some authors discuss that transparency has still been treated as a minor issue by public management; nevertheless, citizens should also consider the internet as a locus for political action, contributing with suggestions to make these spaces more effective. Digital inclusion and other challenges must be overcome, such as the lack of familiarity with the use of new technologies, the precariousness of the Internet network and the low interest of the general population to participate actively in politics. Thus, both the culture of political participation and the culture of use of technologies must evolve towards the development and improvement of governmental public policies and social control.

**Keywords:** Online platforms; Public Administration; Information and Communication Technologies - ICTs; citizen participation; Transparency in Public Administration

## INTRODUÇÃO

Cada vez mais os serviços públicos demandam apoio de plataformas conectadas para atender as expectativas dos cidadãos e aumentar a transparência de suas atividades. Tanto alguns serviços são oferecidos através de sites e aplicativos, quanto a própria gestão pública utiliza sítios (sites) que permitem planejar, gerenciar e implementar políticas públicas. Além da esperada eficiência, com a redução de custo operacional e agilidade na execução de serviços, as plataformas online podem ampliar o escopo de atuação do agente público, permitindo abordar de forma mais completa problemas administrativos e encontrar soluções capazes de contemplar as demandas da população.

A transparência da informação, essencial para evitar desperdício de recursos e o risco de corrupção, pode ser favorecida através de portais com acesso facilitado pela população. Campos et al (2013, s/p) observam que a eficiência da gestão “passa pela gestão da informação e pelo desenvolvimento da tecnologia da informação” (uma vez que) “ambas oferecem novas possibilidades de ganhos de transparências nas organizações públicas”. Segundo as mesmas autoras, um dos problemas encontrados em portais de transparência consiste na falta de divulgação pelo poder público.

É possível que as plataformas online tenham potencial para serem ainda mais utilizadas, inclusive garantindo espaço para a participação popular, fiscalizando as políticas implementadas, o uso correto dos recursos disponíveis e propondo melhorias. Para isso é relevante identificar como estes recursos têm sido interpretados por um olhar externo com rigor científico e refletir sobre como melhorar a sua funcionalidade e divulgar o acesso a estes sistemas conectados.

A presente pesquisa exploratória e descritiva se utilizou de bases de dados da Capes (periódicos) e Scielo . As seguintes palavras-chave foram utilizadas na busca de publicações científicas: Governo Eletrônico, Governança Eletrônica, Participação Cidadã e Plataformas Online. O uso dos termos governo eletrônico e participação cidadã foi necessário, pois nem sempre os sites de governança, planejamento e transparência aparecem referidos como sites ou plataformas online. Cruzando estas palavras-chave o volume de artigos encontrados foi grande, com no mínimo 288 referências.

A seleção dos artigos para revisão bibliográfica considerou o enfoque crítico na análise das plataformas online, em artigos que levantam aspectos positivos e negativos e sugerem melhorias no uso destas ferramentas web de gestão pública. Para filtrar os artigos da consulta inicial foram eleitos aqueles que explicitamente tratavam o governo eletrônico ou governança eletrônica como uso da internet para gerenciamento do governo ou participação cidadã, tanto na fiscalização, quanto na sugestão de políticas, ou seja, uso de plataformas online de acesso e gerenciamento.

## **DESENVOLVIMENTO**

O uso de recursos online na gestão pública não consiste simplesmente na oferta de links de acesso, a gestão pública é uma área de grande complexidade para ser traduzida em frases curtas ou longas planilhas.

As ferramentas de gestão pública devem permitir que a população compreenda como funciona o governo, quais recursos financeiros estão disponíveis, como estão sendo usados e como poderiam estar sendo usados. Para o funcionalismo público, as plataformas conectadas devem diminuir o tempo gasto e prevenir erros ao implementar uma atividade.

Segundo Vieira et al (2010) estas ferramentas conectadas pela internet permitem “interação do governo com a sociedade, fornecedores e ele mesmo” (p.17). Entretanto, alguns desafios devem ser superados, como a pouca familiaridade com uso das novas tecnologias, a precariedade da rede de internet e o baixo interesse da população em geral para participar ativamente da política.

Milet (1997) analisou que a aproximação de conceitos da administração na gestão pública tornou mais evidente o planejamento dos serviços do governo para atender a população com critérios de qualidade que a própria população exigia, como resultados previstos, agilidade e gentileza no atendimento.

Tanto a cultura de participação política quanto a cultura de uso das tecnologias precisam ser desenvolvidas. Mesmo a internet é subutilizada, às vezes servindo unicamente para interações sociais superficiais. Explorar a internet como espaço de gestão pública tem potencial para transcender estes usos limitados e favorecer o desenvolvimento da participação popular.

Apesar de ter surgido no meio militar com patrocínio do governo americano, desde o início a Internet é uma construção de cientistas pesquisadores, mais preocupados com a livre circulação das informações do que com o lucro (CASTELLS, 2003). Além disso, Castells (2003) explica que ainda antes de ser aberta para a população, a internet foi espaço para movimentos libertários, uso de códigos e arquiteturas abertas, discussões sem censura ou protegidas pelo anonimato.

A internet conduz a prestação de serviços a um novo paradigma graças aos princípios nos quais a rede funciona. Há várias maneiras diferentes de entender estes princípios. O grupo internacional “Internet Rights and Principles” lançou pela ONU, em Estocolmo, no dia 31 de março de 2011, uma lista com 10 princípios que deveriam orientar políticas públicas. Dentre

outros itens da lista, pode-se destacar os seguintes tópicos: 1. Universalidade e Igualdade, 2. Direitos e Justiça social, 3. Acessibilidade, 4. Expressão e Associação, 5. Privacidade e Proteção de Dados, 6. A Vida, Liberdade e Segurança, 7. Diversidade, 8. Rede de Igualdade, 9. Normas e Regulamentos e 10. Governança.

Hoje vários governos aproveitam as qualidades da rede para melhorar os serviços públicos, num processo que comumente é chamado de Governo Eletrônico (e-Gov) ou Governança Eletrônica. Para Arakaki (2008, p. 14), o Governo Eletrônico “pode ser definido como a utilização das TICs para ampliar e melhorar a prestação de informações e serviços pelos governos”.

Para Levy (1993), "os coletivos cosmopolitas compostos de indivíduos, instituições e técnicas não são somente meios ou ambientes para o pensamento, mas sim seus verdadeiros sujeitos" (p. 19). É provável que modelos inovadores de gestão pública utilizando plataformas conectadas pela internet sejam realmente mais eficientes, capazes de oferecer suporte ao funcionalismo público e serviços públicos de qualidade para a população, com custos otimizados e grande impacto positivo na sociedade.

Há bons exemplos de plataformas online implementadas pelas instâncias de governo. O Governo Federal, por exemplo, criou o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GESPÚBLICA, que fomenta o uso de sites no processo de auto-avaliação da gestão. Para licitações há o ComprasNet. Várias prefeituras também divulgam informações através de ferramentas de transparência como o site "Acesso à Informação".

Na educação merece destaque o Educacenso desenvolvido pelo INEP - Instituto Anísio Teixeira, que coleta informações digitadas por quase todas as escolas do país, e o PDE Interativo que se apresenta como uma completa ferramenta de análise de dados para o Ensino Fundamental. Desenvolvido pela Justiça Federal, já está em processo de Implantação em várias prefeituras o SEI - Sistema Eletrônico de Informação, que virtualiza a criação e o trâmite de processos, sem os quais nenhum serviço público funciona.

Podemos entender que a própria Governança, entendida por Bresser Pereira (2000) como a capacidade de um governo em implementar políticas agregando interesses diferentes, nos dias de hoje depende destes sistemas informatizados de gestão, concordando com um dos princípios do citado “Internet Rights and Principles”.

Em documento emitido no IV Congresso de Gestão Pública (2011), Espíndola et al analisam como o advento da internet elevou a importância das TICs (tecnologias de informação e comunicação) em todas as instâncias de gestão pública e propõe a convergência de ferramentas online do governo federal para melhorar o atendimento à população.

Fonseca (2007) destaca as muitas vantagens do sistema ComprasNet, como ferramenta que facilita o processo de licitação, mas alerta que não se trata de uma “panacéia capaz de eliminar a corrupção” (p. 09). Os meios eletrônicos podem ajudar muito a combater a corrupção, mas são apenas ferramentas, dependem do olhar atento da população e uma mudança de mentalidade de todos para construir uma cultura do respeito ao bem público.

Em Fortaleza, O PPA Digital - Projeto Plurianual Digital, vencedor do Prêmio Projeto Inovador de 2013, é um caso de ferramenta web desenvolvida para facilitar a participação da

comunidade no acesso à informação e no planejamento do município. Como convêm ser, não se tratou de um simples site, mas de uma ação complexa e articulada, que envolveu visitas a escolas, debates de planejamento e campanhas para acesso à ferramenta web, inclusive com distribuição de materiais Impresso e disponibilizando "totens" com computadores conectados, onde o site poderia ser acessado por qualquer cidadão.

São ações de acesso e participação como o PPA Digital de Fortaleza que devem se tornar modelos para os demais municípios e parece óbvio que mais praças conectadas devem ser abertas, em vez de fechadas, para melhorar a gestão pública. Entretanto, talvez falte à população a verdadeira dimensão do potencial de ferramentas como estas para que exija que sejam implementadas e ampliadas. No meio acadêmico encontramos alguns argumentos que destacam a otimização de custos e a agilidade de acesso para defender o uso destes tipos de ferramentas.

Matheus (2012) analisou os impactos da participação cidadã nas consultas públicas para a produção de leis e os limites e desafios das consultas públicas online do Poder Legislativo Federal, destacando a forma como a população, ou ao menos a pequena parcela da população que teve acesso à ferramenta, pode direcionar a criação de uma lei, tornando-a mais próxima da realidade e por isso mais eficiente.

A Lei da Transparência<sup>14</sup>, que complementou a lei de responsabilidade fiscal, garante o acesso da população à informação para evitar desperdício e corrupção. No seu artigo 1º, por exemplo, garante “incentivo à participação popular e realização de audiências públicas (...)”, e na sua premissa determina que estejam “disponíveis, em tempo real, informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios”. No entanto há muitas formas de cumprir a exigência da legislação sem efetivamente empoderar a população para ter acesso claro à forma como os recursos estão sendo utilizados pelo governo.

Pressupomos que os sistemas online de planejamento e transparência devem estar, de alguma forma, integrados para serem mais eficazes, tal como sugere o artigo citado de Espíndola et al (2011); assim busca-se mostrar um panorama geral de estudos sobre estes tipos de serviços web de gestão pública. Este estudo tem como objetivo geral a análise de propostas de uso de plataformas online na gestão pública. Como objetivos específicos, busca-se avaliar o impacto do uso de plataformas online na garantia da transparência da informação e na eficiência da gestão pública.

Observa-se que há uma evidente prevalência de objetos da esfera federal (54%) nos artigos analisados, o que é explicado pelo seu pioneirismo. O governo federal brasileiro é a primeira esfera política a trabalhar com sites e portais de gestão e governança pública. Considerável também a escala de tamanho, já que os portais federais atendem maior número de usuários. Alguns estudos trataram tanto a esfera federal, quanto a estadual e a municipal.

Os conceitos de acessibilidade e usabilidade são abordados por Arakaki (2008), julgando que “um produto interativo que não seja acessível em seu uso, consequentemente também não será eficaz, eficiente e satisfatório para o usuário” (p. 39). A pesquisadora avaliou o portal E-GDF do Distrito Federal utilizando critérios de análise definidos por

Nielsen (1993), que levam em conta tanto elementos estéticos quanto funcionais. O estudo de Arakaki (2008) se destaca por relacionar as ideias de eficácia e eficiência com cidadania e participação. Não poderia ser de outra maneira. O conceito de governo eletrônico, usando as TICs na gestão pública, justifica seus custos de implantação justamente ao facilitar o acesso da população ao governo.

Arakaki (2008) conclui que programas de gestão utilizando portais com acesso facilitado de informações e serviços pela população, que ela conceitua como governo eletrônico, pode “contribuir potencialmente para a promoção da participação cidadã” e sugere uma série de recomendações para melhorar a aplicação deste serviço, como estabelecimento de uma equipe responsável, procedimentos de avaliação e acompanhamento, além de melhorias técnicas nas “ferramentas e recursos que possibilitem a participação do cidadão” (p. 11).

Para Vieira et al (2010) um dos motivos para ampliar o conceito de governo eletrônico, com plataformas online de gestão ou de acesso a informação, e que justificou seu estudo, é justamente responder “constantes questionamentos sobre a administração pública e sua eficiência”. Ela considera que o uso destes sites um importante elemento para “debater possíveis ações para a boa governança” (p. 3).

Concordando com outros pesquisadores que consultamos nesta pesquisa e com o *Internet Rights and Principles*, o uso da internet aparece indissolivelmente ligado ao conceito de governança.

No entanto Vieira et al (2010) observam que é preciso “aprofundar as infraestruturas tecnológicas e organizacionais existentes” (p. 18), destacando que o acesso ao serviço de internet ainda é precário no Brasil, não apenas para o usuário final, cidadão, mas algumas vezes mesmo para alguns órgãos públicos. Vieira et al (2010) propõem como desafio para melhoria do governo eletrônico e a disseminação de plataformas online pelos cidadãos a garantia da inclusão digital, “sendo necessário que toda a população tenha acesso e possua as habilidades necessárias para acessar as informações desejadas” (p. 19).

Na pesquisa da CGI.br, “TCI Domicílios 2008, somente 25% de 14.666 entrevistados da área urbana, responderam que utilizaram o governo eletrônico (...)”.

Segundo a mesma pesquisa, além da questão do acesso, um dos argumentos para o pouco uso de plataformas online para acessar informações ou solicitar serviços é o baixo domínio no uso de novas tecnologias, o que sinaliza também um problema de educação e formação.

Os pesquisadores Vieira et al (2010) concluem que não se deve depender unicamente das plataformas online para garantir o acesso à informação e a participação cidadã, mas o conceito de governo eletrônico pode favorecer a democracia (p. 2) e os portais de gestão devem ser usados como “ferramenta de aproximação entre o cidadão e a área pública” (p. 25).

Analisando a portal transparência de Goiás, Campos et al (2013) identificaram “falhas no processo de divulgação das informações” e consideram que “a transparência ainda tem sido tratada como uma questão menor pela gestão pública”. No entanto as pesquisadoras reforçam o quanto a transparência pode ajudar na gestão pública e julgam o uso de

plataformas online que garantam esta transparência é uma exigência da população, pois a sociedade “que exigiu igualdade política, liberdade individual, bem-estar, prosperidade, tem exigido, também, de seus governantes, responsabilidade sobre suas ações (...)”.

A pesquisa de Campos et al (2013) é interessante por trazer a voz de usuários do portal e servidores envolvidos no cadastramento das informações, consultados através de entrevistas presenciais. Mais pesquisas como esta precisam ser desenvolvidas para serem bases para avaliações qualitativas das plataformas online.

É possível classificar os governos de acordo com o estágio de desenvolvimento no uso de internet e redes de computadores. Albuquerque Filho (2012) cita estudo de Bertucci (2008) segundo o qual no quinto e mais alto estágio de desenvolvimento “as organizações do governo são enxergadas pelo cidadão como conectadas em uma entidade única, com uma infraestrutura integrada para o cidadão” (p. 21), ponto ideal a ser focado no desenvolvimento de qualquer governo, que na época atual também precisa de alguma forma ser um “governo eletrônico” prestando serviços através de plataformas online.

Em seu estudo, Albuquerque Filho (2012) identificou que as instituições brasileiras ainda estão distantes desta meta, no entanto destaca alguns avanços, como o sistema de gestão de alunos do Governo do Estado de São Paulo, chamado JCA. É sobretudo elogiada sua interoperabilidade com outros sistemas, como o EOL - Escola OnLine da Prefeitura de São Paulo e o Educacenso do Governo Federal, entre outros. Agilizando o processo de matrícula e diminuindo o serviço repetitivo para o servidor público, o sistema do Estado gerou grande economia de recursos e melhoria no atendimento da população, com óbvio “impacto na produtividade e satisfação dos funcionários pesquisados” (p. 59). Apenas como exemplo, para conseguir uma vaga para um estudante, é necessário fazer um único cadastro numa única unidade escolar, o próprio sistema direciona para a escola mais próxima que possua a vaga disponível. No caso da coleta obrigatória de dados feita pelo Educacenso, toda a digitação feita anteriormente no JCA é simplesmente migrada de um sistema para o outro, garantindo o correto fornecimento de informações que direcionam as políticas públicas dos Governos federal e estadual.

Albuquerque Filho (2012) coloca como “sugestão para pesquisas futuras compreender melhor a interferência sociológica, antropológica e política na interoperabilidade de sistemas governamentais” (p. 58), reconhecendo que não se trata de um processo simples, tanto política quanto tecnicamente, mas é necessário para garantir a convergência de funcionalidades e melhorar os serviços públicos disponíveis online.

Também há avaliação positiva na aplicação do sistema de Pregões Eletrônicos, o ComprasNet, na análise de Fonseca (2007). Através do ComprasNet a licitação de compra é facilitada, com economia de recursos, “com redução significativa dos valores de ofertas, além de propiciar agilidade às contratações” (p. 8); garantindo mais eficiente controle social para evitar corrupção, uma vez que “mais informação e transparência nas licitações públicas são, sem dúvida, a garantia perene do efetivo acesso e controle popular e do exercício da cidadania” (p. 8).

Fonseca (2007) alerta que nenhum sistema vai evitar totalmente a corrupção. Os sistemas, bem desenvolvidos e utilizados pela população, podem apenas diminuir o risco, permitindo um acompanhamento mais preciso, mas “deve ser consolidada a mentalidade e consciência de todos os agentes públicos (...) e sociedade em geral a respeito da moralização e democratização da gestão pública” (p. 9). Essa afirmação vale para todas as plataformas online de gestão pública, tanto as que ajudam na organização dos serviços públicos, quanto as que promovem transparência das informações.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A bibliografia consultada nesta pesquisa converge em algumas conclusões, sem discordar do referencial teórico, sobre as muitas conquistas já conseguidas pelas plataformas online de gestão e as enormes possibilidades. Fiscalização mais próxima, prevenção da corrupção, economia de recursos e abertura para maior participação popular no próprio processo de planejamento de políticas públicas. Além de poder ter acesso a informação e serviços de forma facilitada, fica aberta ao cidadão a possibilidade real de acompanhar as ações do governo e direcionar estas ações para problemas mais urgentes.

Na maioria dos artigos também foram identificados os mesmos problemas na implementação destes serviços, que passam por deficiência estrutural, às vezes sendo deficitário o mero acesso à internet, e vai até questões mais amplas de planejamento, fiscalização e acompanhamento dos serviços oferecidos online. Ainda há um longo caminho para garantir a participação popular na gestão pública. Essa é uma cultura que ainda não está consolidada em nossa jovem democracia. Da mesma forma ainda não estamos aprendendo a utilizar a internet de forma mais funcional, não restrita à mera comunicação social ou ao consumo de mídia para entretenimento.

Utilizar plataformas online para prestar serviços e permitir a participação da comunidade não é uma simples inovação. Cada vez mais, para o gestor público e o funcionalismo público em geral, utilizar portais, sites e softwares de gestão e planejamento está se confundindo com a própria ação gestora. Não há como separar uma prática da outra. Cada vez mais o conceito de Governo Eletrônico vai se confundindo com o próprio Governo. Eventualmente, o gestor público deve se tornar também um programador / editor de portais e softwares de gestão. O mesmo pode ser dito em relação aos usuários finais dos serviços públicos, os cidadãos, que também precisam se apropriar da internet como espaço de ação política e eventualmente propor melhorias para que estes espaços se tornem mais eficazes.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ALBUQUERQUE FILHO, A.C. de P. (2012). Impacto da interoperabilidade na eficiência de processos intergovernamentais de governo eletrônico: O caso da matrícula escolar no Estado de São Paulo. Dissertação (Mestrado). Universidade de São Paulo, São Paulo. FEA/USP.

- ARAKAKI, C. (2008). O governo eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) -Universidade de Brasília, Brasília, 2008.
- BARBALHO, FA. (2009). Rotinas, projetos e disseminação de inovações no governo eletrônico: o caso da E-PING. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <http://repositorio.unb.br/handle/10482/4264>.
- BERTUCCI, G. (2008). United Nations e-Government Survey. New York: United Nations. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.unpan.org/egovkb/global\\_reports/08report.htm](http://www.unpan.org/egovkb/global_reports/08report.htm).
- BRESSER PEREIRA, L.C. (2000). Brasil – a reforma gerencial do Estado de 1995. Revista de Administração Pública 34(4), 55-72. julho/agosto. Recuperado em 10 outubro de 2015, de <http://www.bresserpereira.org.br/papers/2000/81refgerenc1995-ina.pdf>.
- CAMPOS, R.; PAIXA, D. & GOMES, S. (2013). Gestão da informação pública: um estudo sobre o Portal Transparência Goiás. Soc. estado., Brasília, 28(2), 393-417, Aug. Recuperado em 2 outubro de 2015, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-69922013000200012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-69922013000200012&lng=en&nrm=iso)
- CASTELLS, Manuel (2003). Internet e sociedade em rede. In: DE MORAES, Denis (org.). Por uma Outra Comunicação. Rio: Record, p. 255 a 287.
- CUNHA, M.A.V.C. da & MIRANDA, P.R. de M. (2013). O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. Organ. Soc., Salvador, 20(66), 543-566, Recuperado em 2 outubro de 2015, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-92302013000300010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-92302013000300010)
- CRITELLI, D. (2015). A ilusão das Redes Sociais - Revista Carta Capital 22/04/2015. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <http://www.cartanaescola.com.br/single/show/250/a-ilusao-das-redes-sociais>. Acesso em: 05/09/15.
- DAMIAN, I.P.M. & MERLO, E.M. (2013). Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, 47(40), 877-900. jul./ago. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003476122013000400004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003476122013000400004&lng=pt&nrm=iso).
- ESPÍNDOLA, C.E.; OLIVEIRA, J.B.F. de & FORMIGA, M.M. (2011). A Tecnologia da Informação como meio para facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos. Anais... IV Congresso Consad de Gestão Pública. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/bitstream/123456789/496/1/C4\\_TP\\_A%20TECNOLOGIA%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O%20COMO%20MEIO%20PARA%20FACILITAR.pdf](http://repositorio.fjp.mg.gov.br/consad/bitstream/123456789/496/1/C4_TP_A%20TECNOLOGIA%20DA%20INFORMA%C3%87%C3%83O%20COMO%20MEIO%20PARA%20FACILITAR.pdf).
- FONSECA, M.A.R. (2007). Pregão Eletrônico: Uma análise de sua evolução histórico-legislativa e das inovações decorrentes do Decreto no 5.450/2005. Recuperado em 2 outubro de 2015, de <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/19827-19828-1-PB.pdf>.

- MEUCCI, A. (n. d.) O bem público como exercício ético. *Revista Filosofia Ciência e Ética*, 88. Recuperado em 2 outubro de 2015, de <http://filosofiacienciaevida.uol.com.br/ESFI/Edicoes/88/artigo301153-1.asp>. Acesso em: 30/09/15.
- MILET, E.B. (1997). *Qualidade em Serviços: princípio para gestão contemporânea das organizações*. Rio de Janeiro: Ediouro.
- MORENO, M. do C.L. (2014). *Avaliação de Governo Eletrônico (e-government): análise do portal de Cabo Verde*. FEA-RP/USP. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-18072014-155911/pt-br.php>.
- NIELSEN, J. (1993) *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann, Inc. San Francisco. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=529793>
- OLIVEIRA, R.S. de & RAMINELLI, F.P. (2014). O direito ao acesso à informação na construção da democracia participativa: uma análise da página do conselho nacional de justiça no facebook. *Sequência* nº 69 (Florianópolis). Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S217770552014000200007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S217770552014000200007&lng=pt&nrm=iso)
- PEREIRA, R.H.M. (2010). O Leviatã eletrônico: a trama política que colocou o Estado na internet. *Sociologias*, 12(25), 342-358. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S151745222010000300013&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151745222010000300013&lng=pt&nrm=iso).
- PUTNAM, R. (2000). *Comunidade e Democracia: a experiência da Itália moderna*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <https://books.google.com.br/books?id=Wg3Ddcz6X18C&lpg=PA9&ots=A3QD-PeAq&lr&hl=>.
- ROTHBERG, Danilo; LIBERATO, Fabiola De Paula (2013). Comunicação pública, transparência e políticas públicas: avaliação de informações em portais brasileiros de governo. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*. 3(6), 69-96. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrrpp/article/view/232/133>
- SAMPAIO, M.Â. da C.L.F.; PINHO, J.A.G. de; SANTOS, E.M. dos & SAMPAIO FILHO, M.C. (2014). Participação Digital e Governo Eletrônico. Abertura para qual cidadania? 2014. *Revista Brasileira de Administração Científica*, Aquidabã, 5(2), 214-225. Out 2014. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/cidades\\_digitais\\_e\\_governo\\_eletronico.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/cidades_digitais_e_governo_eletronico.pdf).
- SAMPAIO, M.Â. da C.L.F.; SAMPAIO FILHO, M.C. & SANTOS, E.M. dos (2013). Cidades digitais e governo eletrônico: inovação para qual cidadania? *Revista Brasileira de Administração Científica*, Aquidabã, 4(2), 81-95. Ago 2013. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/cidades\\_digitais\\_e\\_governo\\_eletronico.pdf](http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/cidades_digitais_e_governo_eletronico.pdf).

SANTOS, P.M.; BERNARDES, M.B.; ROVER, A.J.& MEZZARROBA, O. (2013). Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. *Rev. Adm. Pública*, Rio de Janeiro, 47(3), 721-744. maio/jun. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122013000300009&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122013000300009&lng=pt&nrm=iso).

VIANA DE FREITAS, R.K. & MELO SILVA LUFT, M. C. (2014). Índice de governança eletrônica nos municípios: uma análise do estado de Sergipe. *RECADM*, 13(1), 56-73. Recuperado em 5 setembro de 2015, de <http://189.16.45.2/ojs/index.php/recadm/article/view/1787>.

VIEIRA, F.M. & SANTOS, V.V.B. dos (2010). Governo Eletrônico: A Busca por um governo mais transparente e democrático. *Anais... III Congresso Consad de Gestão Pública*. Recuperado em 5 setembro de 2015, de [http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material\\_%20CONSAD/paineis\\_II\\_I\\_congresso\\_consad/painel\\_5/governo\\_eletronico\\_a\\_busca\\_por\\_um\\_governo\\_mais\\_transparente\\_e\\_democratico.pdf](http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_II_I_congresso_consad/painel_5/governo_eletronico_a_busca_por_um_governo_mais_transparente_e_democratico.pdf).

**Recebido 26/01/2018**  
**Aprovado 14/05/2018**