

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
PÓS-GRADUAÇÃO COMUNICAÇÃO

JÚLIO CÉSAR COELHO

**E-GOV E COMUNICAÇÃO:
ESTUDO DO PORTAL DA PREFEITURA DE JUIZ DE FORA**

Dissertação de Mestrado apresentada
ao Curso de Mestrado do Programa de
Pós-Graduação em Comunicação: área
de concentração em Comunicação e
Sociedade da Faculdade de Comunicação
da Universidade Federal de Juiz de Fora,
como requisito parcial para a obtenção
do Grau de Mestre em Comunicação

Orientadora: Marta de Araújo Pinheiro

Juiz de Fora
2009

E-Gov e Comunicação – estudo do portal da Prefeitura de Juiz de Fora

JÚLIO CÉSAR COELHO

ORIENTADORA: Marta de Araújo Pinheiro

Dissertação de Mestrado submetida ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação, da Universidade Federal de Juiz de Fora – UFJF, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Mestre em Comunicação.

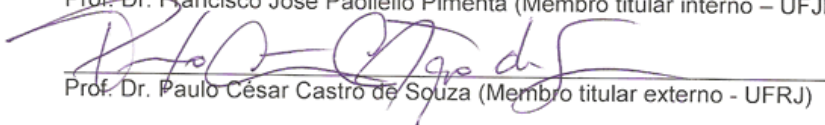
Aprovado em 22/05/09



Prof. Dr^a Marta de Araújo Pinheiro (Orientadora – UFJF)



Prof. Dr. Francisco José Paoliello Pimenta (Membro titular interno – UFJF)



Prof. Dr. Paulo César Castro de Souza (Membro titular externo - UFRJ)

Aos meus filhos, Daniel Delgado Coelho
e Lucas Delgado Coelho,
sempre presentes em meu pensamento.

AGRADECIMENTOS

Ao Corpo Docente do Curso de Pós-graduação em Comunicação da UFJF e, especialmente, aos professores doutores Marta de Araújo Pinheiro, Francisco José Paoliello Pimenta e Potiguara Mendes da Silveira Júnior.

À amiga e Prof^a Dr^a Raquel Quinet Pifano.

Ao amigo e doutorando Luiz Antônio Valle Arantes.

À amiga e companheira Maria de Fátima Diniz Moreira.

À professora de inglês Cristina Mara Curzio.

À psicóloga Ana Alice Rocha Monteiro.

À Prefeitura de Juiz de Fora e às servidoras públicas Andréia Madeira Goreske e Ana Angélica de Andrade.

Aos amigos Miguel De Vito, Roberto Gonçalves e a todos, que de alguma forma, contribuíram direta e indiretamente para a realização dessa dissertação.

Hoje, o enigma do poder da Web
esbarra na explosão participativa
proporcionada por ela, gerando
uma enumerável produção
de conhecimento, entretenimento
e experimentação criativa com
a qual está envolvido o homem
comum do meio social. (...)

A Web 2.0 e sua explosão
participativa são, hoje,
o vivo convite para a
decifração da relevância
social da comunicação
distribuída e sua nova era.
(Henrique Antoun. Web 2.0, 2008).

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	CAPÍTULO I – INTERNET E GOVERNO ELETRÔNICO.....	18
2.1	INTERNET E WORLD WIDE WEB.....	18
2.2	INTERNET NO BRASIL.....	30
2.3	CRONOLOGIA DA INTERNET.....	36
2.4	DEFINIÇÃO DE GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV).....	41
2.5	E-GOV E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	47
2.6	E-GOV NO BRASIL.....	57
2.6.1	E-Gov na gestão FHC.....	60
2.6.2	E-Gov na gestão Lula.....	64
2.6.3	E-Gov nos estados e municípios brasileiros.....	69
3	CAPÍTULO II – COMUNICAÇÃO, TÉCNICA E DISPOSITIVO.....	72
3.1	COMUNICAÇÃO.....	72
3.2	COMUNICAÇÃO, WEB 1.0 E WEB 2.0.....	76
3.3	COMUNICAÇÃO MÓVEL E WEB 2.0.....	81
3.4	COMUNICAÇÃO E TÉCNICA.....	83
3.5	DISPOSITIVO COMUNICACIONAL.....	85
4	CAPÍTULO III – PROPOSTA METODOLÓGICA.....	91
4.1	ESCOLHA DOS WEBSITES.....	91
4.2	ABORDAGEM EXPLORATÓRIA.....	93
4.3	CRITÉRIOS E PARÂMETROS METODOLÓGICOS.....	98
4.3.1	Matriz Interface do Portal.....	99
4.3.2	Matriz Comunicação Multidirecional.....	100
5	CAPÍTULO IV – ANÁLISE DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS.....	102
5.1	GOVERNO DE PORTUGAL.....	102
5.1.1	Considerações gerais do e-Gov e do portal.....	102
5.1.2	Descrição e análise do portal.....	105
5.1.3	Análise da interface do portal.....	112
5.1.4	Avaliação da Comunicação Multidirecional.....	118
5.2	GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ.....	119
5.2.1	Considerações gerais do e-Gov e do portal.....	119
5.2.2	Análise do portal.....	121
5.2.3	Análise da interface do portal.....	125

5.2.4	Avaliação da Comunicação Multidirecional.....	131
5.3	GOVERNO DOS ESTADOS UNIDOS.....	133
5.3.1	Considerações gerais do e-Gov e do portal da Casa Branca.....	133
5.3.2	Descrição e exploração do portal.....	136
5.3.3	Análise do portal.....	141
5.3.4	Avaliação da Comunicação Multidirecional.....	142
6	CAPÍTULO V – JUIZ DE FORA.....	145
6.1	GOVERNO E PORTAL.....	145
6.1.1	Considerações gerais do e-Gov e do portal.....	145
6.1.2	Análise da interface do portal.....	150
6.1.3	Avaliação da Comunicação Multidirecional.....	153
6.2	PROPOSTA DE E-GOV PARA A PJF.....	154
6.3	PROPOSTA DE PORTAL PARA A PJF.....	161
7	CONCLUSÃO.....	167
	REFERÊNCIAS.....	174
	ANEXOS.....	179

RESUMO

O objeto de estudo da dissertação é o Governo Eletrônico (e-Gov) compreendido como um dispositivo capaz de condicionar processos comunicativos que permitem criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos e informações que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo na Sociedade da Informação. A pesquisa avaliou as possibilidades comunicativas dos portais governamentais dos EUA, de Portugal e do Governo do Paraná. Dos portais governamentais avaliados, o do governo norte-americano é o que melhor usa o *blog* como espaço para a participação e colaboração, enquanto o portal de Portugal é o mais avançado no que se refere à prestação e à sofisticação de serviços oferecidos aos cidadãos e às empresas. O portal do governo do Paraná oferece experiências bem sucedidas como a criação do portal Gestão do Dinheiro Público (transparência), a construção de ferramentas e aplicativos para atender educadores, alunos, escola e comunidade no “Portal Dia a Dia Educação” e a utilização de Software Livre na informática pública. O que nos três casos predomina é a comunicação centrada no emissor (só do governo para a sociedade). Como proposta final, apresenta-se um modelo de portal para a Prefeitura de Juiz de Fora que permita uma melhor interação entre governo e cidadãos.

Palavras-chave: e-Gov; dispositivo comunicacional; Sociedade da Informação; Prefeitura de Juiz de Fora

ABSTRACT

The object of this study is the e-Government (e-Gov), which is understood as a device able to give conditions to a communicative process that allows to create, to collect, to organize, to transfer and to share knowledge and information. These actions may be useful in the decision process, in managing public policy and citizen inclusion as a producer of collective knowledge in an Information Society. The research evaluated the communicative possibilities from governmental official sites from USA, Portugal and Parana State of Brazil. According to the official sites evaluated, the USA government is which give opportunity to participation and collaboration of the citizens, whereas Portugal official site is the most advanced concerned to offer good and sophisticated services to citizens and companies. The official site of Parana government shows (presents) well succeeded experiences such as the *Use of Public Money* site (transparency), the use of tools and applications to attend educators, students, school and community at the site *Education Day By Day*, and the use of *Free Software* in public informatics services in the three examples the main characteristic is that the communication is centered in the transmitter (only from the government to the society). As the final proposal we present a model of official site to Juiz de Fora City Hall that allows a better interaction between government and citizens.

Key-words: e-gov, communicative device, Information Society, Juiz de Fora City Hall

1. INTRODUÇÃO

O início do uso da Internet na Prefeitura de Juiz de Fora e a Comunicação no contexto da globalização econômica. Estes dois assuntos, associados à conferência “O uso da Inteligência colaborativa e o fortalecimento da cidadania”¹, feita por Pierre Lévy, em São Paulo, foram o ponto de partida para discutir em Juiz de Fora o Governo eletrônico (e-Gov). A primeira atividade, nesse sentido, foi o estudo e a elaboração da monografia “Governo Eletrônico Municipal como Instrumento de Fortalecimento da Cidadania”², a partir das novas possibilidades comunicacionais e das reflexões de Lévy sobre a exclusão digital e a participação dos cidadãos em projetos governamentais. Neste trabalho acadêmico concluímos que não existia uma política do governo municipal para a implementação do governo eletrônico em Juiz de Fora. Embora estivesse atento ao cenário mundial de modernização administrativa e de implantação de novas ferramentas tecnológicas para melhorar a gestão governamental, a Prefeitura de Juiz de Fora não incluiu no seu projeto de reforma administrativa um programa de e-Gov, cujas discussões já estavam sendo feitas no Brasil e em outros países associados à Organização das Nações Unidas (ONU)³.

Em função da ausência de um programa de e-Gov para a cidade é que propomos a dissertação *E-Gov e Comunicação: estudo do portal da Prefeitura de Juiz de Fora*. É uma reflexão na área de Comunicação sobre o e-Gov como dispositivo capaz de condicionar processos comunicativos que venham contribuir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão na Sociedade da Informação.

¹ Conferência feita pelo escritor francês e professor da Universidade de Ottawa, Canadá, no Congresso Nacional de Informática Pública – CONIP, em 2003. O tema do Congresso foi “Redes para a Construção da Cidadania”, que ocorreu entre os dias 11 e 13 de junho, em São Paulo.

² Por Júlio César Coelho (2004), no curso de especialização “Globalização, Mídia e Cidadania” da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), no período de 2003-2004.

³ A Organização das Nações Unidas é uma instituição internacional formada por 192 Estados soberanos, fundada após a 2ª Guerra Mundial para manter a paz e a segurança no mundo, fomentar relações cordiais entre as nações, promover progresso social, melhores padrões de vida e direitos humanos. Os membros são unidos em torno da Carta da ONU, um tratado internacional que enuncia os direitos e deveres dos membros da comunidade internacional. Disponível no endereço: <http://www.onu-brasil.org.br>.

Para a pesquisa do e-Gov partimos de levantamentos junto ao portal de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes) ⁴ com o objetivo de conhecer o enfoque dos trabalhos e a área de conhecimento predominante. Das 52 dissertações de mestrado defendidas, no período de 2000-2007, apenas cinco eram, exclusivamente, da área de conhecimento da Comunicação⁵.

A constatação de que poucas dissertações foram produzidas nessa área nos motivou a optar por discutir o e-Gov dentro da área da Comunicação no âmbito da globalização, da Sociedade da Informação e das transformações provocadas pela nova economia capitalista. O modelo industrial, de consumo massivo e de valorização do capital fixo material, dá lugar a outro com base na valorização do capital informacional, de consumo individualizado e mediado pelas Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs). A força produtiva da nova ordem é o conhecimento sobre os próprios conhecimentos, em escala global e em rede, modificando a produção do saber, dos conceitos, dos valores, das relações sociais e das novas formas de vida.

O processo de globalização começa com as transformações pós-guerra (1945-1973), quando a economia capitalista vive uma fase de expansão e enriquecimento, mas culmina com a crise do petróleo, a grande recessão e a inflação nos países mais ricos. Castells (2006) sustenta que a globalização econômica completa só poderia acontecer com base nas TICs e com o apoio nas redes transnacionais de produção de bens e serviços, que dependia de

⁴ O levantamento seguiu critérios de buscas, tendo como nível da pesquisa “mestrado” e assunto “governo eletrônico” (expressão exata), no período de 2000 a 2006. Os resultados considerados foram para todas as dissertações que falavam de forma exata em seu conteúdo sobre governo eletrônico, embora se tenha encontrado outros trabalhos com critério de busca em assuntos “governo eletrônico” e “e-Gov”, com a opção todas as palavras. Veja mais sobre a Capes no endereço <http://servicos.capes.gov.br/capesdw/>

⁵ “**A política na rede - Tecnologias de comunicação e reprodução do paradigma do mercado**”, de José Antonio Martinuzzo (UFF, 2003); “**Governo e Tecnologias de Comunicação: interfaces amigáveis. Uma análise dos portais das instituições governamentais estaduais no Brasil**”, de Flávia Rocha de Araujo (UFBA, 2004); “**Dimensões da Ciberdemocracia: conceitos e experiências fundamentais**”, de Francisco Paulo Jamil Almeida Marques (UFBA, 2004); “**A Comunicação e a Transição da Burocracia do Papel para a Burocracia Virtual no E-Gov**”, de Ari Luiz da Cruz (UFPE, 2005); “**Comunicação e Governo Eletrônico: análise da interface gráfica nos sites governamentais dos Estados Brasileiros**”, de Maurício Cunha Dias dos Santos (UFBA, 2006).

um sistema de comunicação interativo e da transmissão de informações para garantir círculos de retorno, e gerar a coordenação de produção e distribuição descentralizadas.

Nesse sentido, a sociedade é informacional pela capacidade de gerar, armazenar, processar e aplicar o conhecimento baseado em informações; é global porque as principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, assim como seus componentes (capital, trabalho, matéria-prima, informação, mercado etc.) estão organizados em escala global; e é em rede por produzir, distribuir e competir em uma rede internacional de interações entre redes de empresas, regiões ou nações (CASTELLS, 2006, p. 120).

Com as características de criar, armazenar, processar, produzir e distribuir informações e conhecimentos em escala mundial, a Internet torna-se “a espinha dorsal tecnológica do novo tipo de empresa global, a empresa em rede” (CASTELLS, 2006, p. 178). A rede passa qualquer sistema ou conjunto de relações por estar adaptada à crescente “complexidade de interação e aos modelos imprevisíveis de desenvolvimento derivados do poder criativo dessa interação” (idem, p. 108). Interação feita através da comunicação “todos com todos”, cujas informações circulam pelas “redes entre empresas, redes dentro de empresas, redes pessoais e redes de computadores” (ibidem, p. 222), que asseguram tanto a inovação como a continuidade do processo participativo, descentralizado e de coordenação nas redes.

Nesse processo de transformação, no qual o conhecimento é a principal força produtiva, o e-Gov surge no contexto da sociedade informacional como uma proposta para o Estado repensar o seu papel no mundo das redes *online*, no qual as práticas sociais, culturais e políticas ganham novas dimensões com a instantaneidade, a multimidialidade, a hipertextualidade, a perenidade e a personalização.

Ao adquirir novas formas de interação entre cidadãos e governantes ou entre sociedade e Estado, o e-Gov pode irradiar processos comunicativos heterogêneos e capacitar os governos a responderem à cidadania e à probidade e eficiência político-administrativa, difun-

dindo novas possibilidades de comunicação e interfaces baseadas no empoderamento do cidadão com o *accountability*.

Empoderamento e *accountability* são dois elementos que alimentam o debate sobre a cidadania no contexto da globalização, porque ser cidadão no mundo global é estar incluído e constituir relações de movimento entre forças sociais. Por isso, é indispensável que o cidadão tenha acesso aos nós de interesse e de conexão à rede, buscando as relações de interdependência com as outras pessoas. Quanto mais acessar as redes, maior será o número de relações estabelecidas e maior será a liberdade experimentada.

O e-Gov pode ser um desses processos para garantir acesso ao cidadão. Entretanto, a maioria das prefeituras brasileiras⁶ está à margem do e-Gov por questões financeiras e infraestruturais e por falta de políticas públicas prioritárias e específicas para incluir as cidades nos novos parâmetros da comunicação e das transformações contemporâneas. Os governos que incluíram a Internet em suas administrações, ainda, não descobriram ou reconheceram a força e as possibilidades oferecidas pela comunicação multidirecional, de mão-dupla ou de “todos com todos”. Utilizam as TCIs com as mesmas características da comunicação direcional dos meios de comunicação de massa, ou seja, a comunicação centralizada no emissor, de “um para todos”. Juiz de Fora é uma dessas administrações e, por isso, torna-se importante não só sugerir o debate sobre as novas possibilidades comunicacionais como propor o e-Gov e um modelo mínimo de portal para a administração municipal.

Hoje, a Internet é uma das mais importantes formas de comunicação dentro e entre as organizações governamentais, oferecendo condições tecnológicas e criando suportes comunicacionais de mão dupla para desencadear processos de transparência, cidadania e democracia. Dessa forma, o e-Gov pode ser de grande relevância para as administrações governamentais, porque “a Internet é estrutura decisiva dos governos eletrônicos”⁷.

⁶ Ver pesquisa feita sobre os portais brasileiros em Lemos (2007)

⁷ González de Gómez (2002), apud Vilella (2003).

Para dar conta dessa questão tecnológica seria importante compreender o e-Gov como um dispositivo de poder, poder sobre o outro, uma ação sobre a ação do outro. Nessa visão foucaultiana, o poder não é uma coisa, algo que se toma ou se dá, se ganha ou se perde. É uma relação de forças. Circula em rede e perpassa por todos os indivíduos. Neste sentido, não existe o “fora” do poder.

O e-Gov tem potencialidade para ser um dispositivo na ordem do comum para todos, mas ele ainda está subordinado ao governo, na medida em que tudo muda quando muda o mandatário do Poder Executivo. Em Juiz de Fora, o processo de continuidade de modernização da administração municipal, iniciada em 1993 e intensificada a partir de 2000, sofre um esvaziamento e uma desarticulação no período de 2005 a 2008.

A nossa hipótese é a de que o e-Gov pode ser um dos elementos para contribuir com o empoderamento do cidadão através da comunicação de mão dupla, onde todos podem construir, dizer, escrever, falar e serem ouvidos, vistos, lidos, com suas linguagens hipertextuais que superam o pensamento linear com suas associações complexas. O pensamento hipertextual explora possibilidades sonoras, visuais e interativas, tendo suportes como vídeo, áudio, animações e até a linguagem escrita retrabalhada pelo planejamento gráfico (PIMENTA, 2006, p. 12).

Além disso, o e-Gov é um instrumento com todas as possibilidades da rede e das TICs; é social ao criar a concepção de participação na ordem do comum de transparência das coisas do Estado; é cultural que implica na cultura democrática de participação, colaboração. Sem a ideia de participação, interação e colaboração, o e-Gov como dispositivo não possibilita qualquer acontecimento.

A proposta, então, é explorar o potencial dos portais governamentais com a introdução de ferramentas e da filosofia da Web 2.0 (criação de espaços colaborativos com *blogs*, *chat*, *videogalerias*, *podcast*, listas e grupos de discussão etc.). Se funcionar com a comunica-

ção multidirecional e uma nova rede colaborativa, o e-Gov torna-se uma opção no empoderamento do cidadão.

Nesse sentido, o e-Gov não pode ser visto com a ambivalência de algo que fosse determinado pela técnica ou determinado pelo ambiente sócio-cultural. Para Lévy (1999), as relações não são criadas entre “a” técnica, que seria da ordem da causa, e “a” cultura e sociedade, mas sim entre um grande número de indivíduos que inventam, produzem, utilizam e interpretam de diferentes formas “as” técnicas. Portanto, essa relação é muito mais complexa do que uma relação de determinação. Sob seu ponto de vista, a técnica condiciona e não determina, porque é produzida dentro de uma cultura, e uma sociedade encontra-se condicionada por suas técnicas.

Então, dizer que a técnica condiciona, significa dizer que ela abre várias possibilidades e que algumas opções culturais ou sociais não poderiam ser pensadas a sério sem sua presença. Das muitas possibilidades que são abertas, nem todas serão aproveitadas, porque as mesmas técnicas podem se integrar a conjuntos culturais diferentes. Assim, o e-Gov não deve ser visto a partir da questão do determinismo da técnica e nem de determinismo da sociedade.

Por isso, a nossa opção foi a de incluir o conceito de dispositivo de Michel Foucault, porque engloba o aparato como o conjunto heterogêneo da técnica, da ação política, dos contextos social e cultural, e não como uma coisa isolada, como algo entrelaçado, interdependente. É por esse motivo que propomos o e-Gov como dispositivo comunicacional que também permite a reflexão sobre outras questões como Internet, navegação, celulares etc.

O e-Gov existe como um suporte para a técnica, para a Internet, porque ele está associado a todas essas possibilidades tecnológicas que se fala atualmente. Se não houvesse, por exemplo, a conexão instantânea em rede que o próprio suporte tecnológico possibilita essa forma de governo *online* não existiria nessa configuração.

Agamben (2006) amplia o leque *foucaultiano* ao chamar de dispositivo qualquer coisa que tenha de algum modo a capacidade de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar e assegurar os gestos, as condutas, as opiniões e os discursos dos seres vivos. Por isso, o e-Gov é um dispositivo condicionado pela Internet, que permite ser transparente, ser imediato, em tempo atual. O e-Gov é um governo atual, da Sociedade da Informação, cuja comunicação do emissor é, ao mesmo tempo, a do receptor, do produtor, do distribuidor etc. Portanto, o e-Gov pode não usar a comunicação centralizada no emissor como é, por exemplo, o caso da televisão, do rádio e do jornal impresso.

Ao propor o redimensionamento e a reinvenção da forma do governo se constituir na sociedade informacional, acompanhada de suas tecnologias, ferramentas, recursos e linguagens híbridas, interativas e hipermediáticas, pretendemos discutir o e-Gov em torno de algumas questões. O recorte compreende as possibilidades da Internet (também do e-Gov) como um sistema de comunicação multidirecional que se transforma continuamente com a participação efetiva dos cidadãos. E essas mudanças influenciam os cidadãos na sua relação com a informação e na interação com os governos, a sociedade, as empresas, etc.

É a partir dessas vias comunicacionais que surge a proposta metodológica desse estudo: analisar os três portais governamentais (Portugal, EUA e Paraná) para pesquisar processos comunicativos utilizados pelo Estado em seus meios eletrônicos. Após a análise e descrição dos portais, pretendemos propor a criação de uma política de e-Gov para a Prefeitura de Juiz de Fora com todas as potencialidades das TICs e de práticas de sociabilidade na Web. Como resultado concreto desta pesquisa, sugerimos, ainda, a criação de um modelo mínimo de portal para a Prefeitura que se proponha a fazer a interação ou ação cooperativa e colaborativa entre governo e cidadãos.

Assim, propomos um modelo de interface, porque não se está falando da participação pública. Fala-se de uma interface comunicacional, de interface e não da questão de ex-

clusão ou inclusão ou no sentido da ciência política de participação do eleitor. Ressalta-se aqui que essas questões também são importantes, mas não fazem parte do recorte proposto tratar de *apartheid digital*, mas do dispositivo de comunicação. Inclusive, porque como dispositivo, o suporte tecnológico pode mudar amanhã da Internet para celular, que é um dispositivo cada vez mais disseminado na sociedade brasileira.

O e-Gov é mais que uma tendência à democratização, porque ele não é determinado pela técnica, é condicionado, tanto é que ele pode ser móvel, etc. Ele estabelece uma relação que é permeada pela tecnologia e que possibilita uma infinidade de possibilidades, como a de contribuir com ferramentas, por exemplo, para o orçamento participativo, construção de políticas públicas, atendimento de demandas, consultas, interação mediada.

A dissertação é composta de cinco capítulos. No primeiro, a discussão é sobre a criação da Internet e do Governo eletrônico, suas possibilidades e potencialidades como meio de comunicação multidirecional e como uma nova organização da economia e da sociedade, a partir do desenvolvimento da Web como espaço possível de troca de representações ou suportes em rede. No segundo, a transformação da Comunicação e da técnica para definir o e-Gov como um dispositivo comunicacional, aberto às possibilidades da Internet para compreender questões heterogêneas da sociedade e dos governos. No terceiro, a proposta metodológica para análise dos portais de Portugal, do Paraná e da Casa Branca dos Estados Unidos e suas interfaces governamentais na Web. No quarto, a descrição e análise desses portais. Por último, um capítulo exclusivo para Juiz de Fora, no qual se inclui a análise do portal da PJJ, a proposta de e-Gov e sugestão de um modelo de portal mínimo para a administração municipal com base nas discussões dos capítulos anteriores.

CAPÍTULO I

2. INTERNET E GOVERNO ELETRÔNICO

2.1 – INTERNET E WORLD WIDE WEB

As Novas Tecnologias de Informação e de Comunicação (NTCIs) integram o mundo em redes globais para geração, armazenamento e transmissão/comunicação das mais diversas ações processuais e instrumentais. As NTCIs devem ser entendidas como tecnologias e métodos para comunicar, gerados no contexto da revolução informacional, a partir da segunda metade da década de 1970 e, principalmente, nos anos 1990. A maioria dessas tecnologias se caracteriza por agilizar, horizontalizar e tornar menos palpável (fisicamente manipulável) o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes (mediada ou não por computadores) para a captação, transmissão e distribuição das informações (texto, imagem estática, vídeo e som) ⁸.

A revolução informacional remete ao período imediatamente posterior ao fim da Segunda Guerra Mundial, quando as sociedades ocidentais passam por grandes transformações na economia capitalista em fase de expansão e enriquecimento. Na década de 1970 e início dos anos 1980, essa prosperidade é abalada pela crise do petróleo, seguida de recessão e inflação nos países mais ricos. Os novos métodos e técnicas na produção começam a mudar com base no processo de automação, robotização e terceirização, com o aumento da produtividade e redução da mão-de-obra. Nessa época, a informática, a biotecnologia e a química fina também desenvolvem novas matérias-primas artificiais e novas tecnologias.

⁸ Ver Castells (2006, p. 39-113)

Esse processo de transformação cria novos desafios sugeridos por fatos antes nunca vistos e experimentados nas áreas da genética, ciência da computação, nanotecnologia, bioengenharia, entre outros. As sociedades são colocadas “diante de inadiáveis tarefas para entender e operar (com) os novos sentidos trazidos por esses fatos”⁹. Nesses termos, é necessário compreender o cenário maior de transformação do capitalismo, com seu “corpo” na globalização e sua “cabeça” na era do conhecimento e da informação. A globalização é um acontecimento do mundo contemporâneo, uma “singularidade originária do capitalismo” que vem se estabelecendo desde a segunda metade do século XX. A globalização deve ser vista como um período em que o modo de produção atinge o seu amadurecimento e se transforma num sistema mundial completo, após ter tido o seu desenvolvimento efetivo com a revolução industrial e passado pela fase superior com a segunda revolução industrial. O comércio mundial e a exportação de capitais eram as duas variáveis da órbita da circulação do capitalismo até o período anterior à globalização (COSTA, 2002).

Com base nas novas tecnologias e nas redes transnacionais de produção de bens, a globalização expressa esse novo momento de grande expansão do sistema capitalista, porque esse movimento em escala global só poderia acontecer de forma completa integrado a um sistema interativo de comunicações e de transmissão de informações para garantir círculos de retorno, e gerar a coordenação de produção e distribuição descentralizadas. A troca e o fluxo quase instantâneo de informação, de capital e de comunicação, ocorrem em tempo real, em escala planetária, à mercê da sofisticação das novas tecnologias com seus sistemas avançados de computação (transações em alta velocidade) e de telecomunicações (conexão mundial em tempo real) (CASTELLS, 2006).

Nesse novo capitalismo, os mercados dão lugar às redes e a noção de propriedade é substituída pelo acesso, o que significa dizer que as propriedades físicas (ou materiais) e

⁹ Silveira Júnior (2006, p.2)

intelectuais (ou imateriais) são acessadas pelas empresas e não mais trocadas, que os capitais comunicacional, social e humano são forças motrizes da nova era do acesso e que, nos mercados em redes, a força produtiva é o conhecimento resultante de ações coletivas de cultura compartilhadas por interações comunicativas que estabelecem as relações produtivas (RIFKIN, 2001). Assim, o que se produz são relações sociais e formas de vida que se fazem representar através de mediações feitas pelas tecnologias de informação e de comunicação.

Nesse contexto, a Internet é uma dessas novas tecnologias ao lado de uma série de outras como os computadores pessoais, a telefonia móvel (telefones celulares), a TV a cabo, as tecnologias digitais de captação e tratamento de imagens e sons (captura eletrônica ou digitalização de imagens – scanners, a fotografia digital, o vídeo digital, o cinema digital – da captação à exibição, o som digital e a TV digital e o rádio digital), as tecnologias de acesso remoto (sem fio ou wireless como Wi-Fi e Bluetooth).

Entre as características mais importantes da Internet destacam-se: instantaneidade, perenidade, interação, multimídia, hipertextualidade e personalização. Enquanto a instantaneidade é a capacidade de transmitir, instantaneamente, um fato em rede que pode acontecer em tempo real, a perenidade é o arquivamento ou memória das informações em formato digital e de alta capacidade, o que permite mais facilidade para a recuperação de dados, tendo em vista que é possível guardar muita informação em pouco espaço e recuperá-la rapidamente.

A interação é um processo entre interagentes¹⁰ que ocorre de duas formas: interação reativa, aquela em que os interagentes se limitam a uma relação apenas de estímulo e resposta; e interação mútua, aquelas relações interdependentes e processos de negociação, em que cada interagente participa da construção inventiva e cooperada do relacionamento, afetando-se mutuamente (PRIMO, 2007, p.56-58). Assim, a interação difundida pelo ambiente

¹⁰ Para Alex Primo (2007, 14-15), interagente é o participante da interação mediada por computador, já que interação é “ação entre” e comunicação é “ação compartilhada”.

em rede é que alicerça a comunicação de “todos com todos”, em escala global, permitindo ao interagente escolher vários caminhos para buscar informações, comentar e ver seus comentários publicados e à disposição de outros entre várias opções. Diante de um computador conectado à Internet, o interagente estabelece relações com a máquina e com as próprias informações, através do hipertexto e com outras pessoas, independente se elas tenham captado, produzido ou distribuído a informação.

A linguagem hipertextual permite que o usuário navegue sem se preocupar com a estrutura linear de um documento tradicional (com começo, meio e fim), já que os documentos estão interligados (seja ele texto, imagem ou som) por links (vínculos) que levam a outros documentos, que por sua vez conduzam a mais outros e assim por diante. O termo hipertexto, antevisto por Vannevar Bush em 1945, só foi cunhado no início dos anos 1960, pelo norte-americano Theodore Nelson, para se referir à consulta de documentos de forma não-linear em um sistema informatizado. Nelson idealizou uma imensa rede de informação capaz de armazenar documentos diversos e disponíveis, tanto para produzir novos documentos como para comentar sobre os já existentes, sem redundâncias ou eliminação. Ele pensava numa espécie de diálogo contínuo e múltiplo com os dados sendo acessados de forma não-linear através de vínculos de ida e volta, sempre atualizados. Assim, os usuários traçariam suas próprias rotas na Internet, dependendo da escolha dos links a serem consultados (LÉVY, 2004, p. 28-41).

Multimediação, multimedialidade ou convergência de mídias, ocorre com junção de texto, imagem, som e vídeo. O conteúdo multimídia (áudio, vídeo, fotos, animações) associado ao uso de hiperlinks é chamado de hipermídia. Por hipermídia, entende-se “a nova mídia eletrônica que articula diferentes suportes no sentido de ampliação dos canais de comunicação e da interação humana, nas diversas escalas da cultura” (PIMENTA, 2006, p. 7).

A personalização de conteúdo, também denominada de individualização, é tratamento por computador de dados e informações aos desejos ou preferências de um interagente

na rede, como escolha de cores, formas e tamanhos de textos, de conteúdo etc. Personalizar é o mesmo que customizar ou se adaptar a algo de acordo com o gosto ou necessidade de alguém.

Nascida como tecnologia que conglomerava redes em escala mundial de milhões de computadores interligados, a Internet é “o tecido de nossas vidas” (CASTELLS, 2003, p. 7) que permite a formação de novas formas de organização e interação da vida. É uma rede ou um motor da tecnologia da informação capaz de distribuir a força da informação pelo domínio da atividade humana. Assim, pode-se classificá-la como a base tecnológica para a forma organizacional da sociedade informacional ou sociedade em rede.

A rede é um conjunto de nós (pontos) interconectados e a sua origem é remetida a práticas humanas antigas que adquirem um impulso inovador e transformador com o desenvolvimento das NTICs, passando a serem redes de informação potencializadas pela Internet. A flexibilidade e adaptabilidade inerentes das redes são benefícios surpreendentes para sua organização em ambientes em rápida transformação. Essas características explicam a sua proliferação exponencial em todos os domínios da economia e da sociedade, derrubando “corporações verticalmente organizadas e burocracias centralizadas”. Particularmente, a Internet permite às redes exercer a sua flexibilidade e adaptabilidade, coordenando tarefas e administrando a complexidade. “Isso resulta numa combinação sem precedentes de flexibilidade e desempenho de tarefas, de tomada de decisão coordenada e execução descentralizada, de expressão individualizada e comunicação global, horizontal, que fornece uma forma organizacional superior para a ação do homem” (CASTELLS, 2003, 7-8).

A partir daí, uma nova estrutura de sociedade em redes é inaugurada e com ela uma nova economia baseada em três processos: (1) exigências da economia por flexibilidade administrativa e por globalização do capital, da produção e do comércio; (2) demandas da sociedade, em que os valores da liberdade individual e da comunicação aberta tornaram-se

supremos; (3) e avanços extraordinários na computação e nas telecomunicações possibilitados pela revolução microeletrônica.

No movimento de novas possibilidades e oportunidades na rede de informações e comunicação surge uma reflexão interessante sobre mudanças de conceitos que parecem enquadrar o conjunto de transformações que produziram uma nova visão do consumo no mundo globalizado. Trata-se de um processo no qual a negociação das informações e serviços, de consciência e experiência vivida passam ser conduzidos pelo acesso¹¹, uma metáfora poderosa de uma era em que os bens materiais (bens corpóreos existentes no mundo físico e que podem ser objeto de domínio e da vinculação ao espaço geográfico) dão lugar aos “bens” imateriais (bens que não ocupam espaço no mundo físico, tais como as marcas, as patentes, as expressões de propaganda e outras criações intelectuais) e a transformação do tempo em *commodity*¹² se torna mais importante que a expropriação do espaço, as noções convencionais de relações de propriedade e mercados tornam-se cada vez mais irrelevantes.

Nessa metamorfose capitalista, a economia de mercado perde espaço para a economia de rede, aquela que através da computação transforma o mercado em um sistema nervoso global, onde o comércio é o espaço virtualizado e a economia é a rede. São redes para empresas de fornecedores, clientes, produtos e cooperação tecnológica visando o desenvolvimento dos produtos e a otimização dos lucros. Nesse mundo da cultura movida pela velocidade dos meios, a propriedade torna-se quase que imediatamente desatualizada e não desaparecerá, mas não será mais negociada em mercados. O que passa a existir é a compra de acesso aos serviços prestados por essas empresas.

¹¹ Ver “Era do Acesso”, de Jeremy Rifkin (2001, p.12)

¹² *Commodity* é um termo de língua inglesa que significa mercadoria e é utilizado nas transações comerciais de produtos de base em estado bruto (matérias-primas) ou com pequeno grau de industrialização, de qualidade quase uniforme, produzidos em grandes quantidades e por diferentes produtores. No mercado de ações, esses produtos possuem cotação e “negociabilidade” globais; portanto, as oscilações nas cotações destes produtos de base têm impacto significativo nos fluxos financeiros mundiais, podendo causar perdas a agentes econômicos e até mesmo a países. Wikipédia (www.wikipedia.com.br). Acesso: 13/12/2008.

Para as empresas, o *leasing* representa uma forma de manter uma relação comercial de longo prazo com o cliente, propiciando uma relação de serviço duradoura, o que por si só pressupõe a possibilidade de incrementar a fidelidade em relação aos usuários/compradores dos bens. A relação de locação viabiliza ao usuário a troca de bens de consumo, quando o quiser, por qualquer outro, transformando radicalmente o produto numa experiência pura de serviço. O acesso, e não a propriedade, é que constitui o núcleo da relação comercial, abrindo caminho para o desenvolvimento de toda uma gama adicional de serviços e experiências associadas.

Os serviços deixam de ser relações entre pessoas e passam a pressupor sempre relações entre seres humanos. Isto significa dizer que os serviços têm uma existência temporal somente no momento em que se prestam, e não se podem reter, herdar, nem acumular, como os produtos. O tempo e o acesso das pessoas enquanto seres sociais aparecem mediados cada vez mais por relações monetárias. O capitalismo perde sua materialidade de origem e se transforma em assunto de pura temporalidade, como aponta Rifkin (2001). No capitalismo industrial, o capital físico era o fator mais importante, mas, hoje, no pós-industrial, este está sendo superado pelo capital intelectual, cuja riqueza é contabilizada pela imaginação e criatividade humana, e não mais pelo capital físico.

Neste cenário, as novas tecnologias que possibilitaram uma grande expansão da comunicação e da conexão entre as pessoas através da rede mundial de computadores – Internet – proporcionaram uma interação mediada sem precedentes, e criaram condições para o surgimento de uma nova modalidade econômica, na qual as formas de relacionamento e de negócios são hoje feitas ou incentivadas por meio da rede. As tecnologias que viabilizaram tal fenômeno estão à disposição das pessoas em suas casas, nas 24 horas do dia, sete dias por semana.

Não obstante, a Internet é mais do que uma tecnologia. É também uma nova forma de organização da economia e da sociedade como um todo, num processo de construção e reconstrução (CASTELLS, 2006), colocando, de fato, novos paradigmas em cena, seja no tocante à comunicação social (comunicação mediada por computadores), seja no tocante às relações pessoais entre indivíduos, seja nas relações comerciais ou institucionais entre empresas e indivíduos, entre empresas e governo, e entre os indivíduos e o governo. Por isso, a Internet é um meio de comunicação que se diferencia e avança como sistema de comunicação e forma de organização em relação aos meios de comunicação de massa. Ela rompe com a comunicação direcional ou centrada no emissor (“um para todos”) para possibilitar a comunicação multidirecional (“todos com todos”), num determinado momento, em escala global¹³.

Com essa mudança de paradigma comunicacional, a Internet passa ser uma realidade em todo o mundo, inclusive no Brasil. No final de 1995, o primeiro ano de uso da World Wide Web (WWW), cerca de 16 milhões de usuários de redes de comunicação por computador estavam conectados no mundo. No fim de 2008, a Rede abriga cerca de 1,6 bilhão de usuários¹⁴ em 211 países, o que corresponde a 23,6 % da população mundial de 6,7 bilhões. O crescimento de conectados subiu 338% no período de 2000-2008.

Em termos de penetração, das sete regiões analisadas, a mais atrasada no uso da Internet é a África, com penetração em apenas 6% (54 milhões dos 975 milhões de habitantes) e a mais adiantada é a América do Norte com 73% (247 milhões de 337 milhões de habitantes) da sua população conectada. Os outros índices de uso da Internet são: Ásia, 17% (650 milhões de 3,8 bilhões); Europa, 48% (390 milhões de 804 milhões); América Latina e Caribe, 30% (174 milhões de 581 milhões); Oriente Médio, 23% (56 milhões de 197 milhões); e Oceania e Austrália, 59% (20 milhões de 34 milhões).

¹³ No próximo capítulo será abordado com mais detalhes a questão da Comunicação.

¹⁴ Dados da *Internet Usage Statistics/The Internet Big Picture World Internet Users and Population Stats*. Disponível em <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>.

O crescimento de conectados tem a ver com o seu uso e funcionamento. Na Internet, os computadores pessoais ou redes locais se conectam a provedores de acesso que se ligam a redes regionais que, por sua vez, se unem às redes nacionais e internacionais. Dessa forma, as informações (texto, imagem, vídeo, áudio etc.) navegam nessas redes até chegar ao seu destino, através de “roteadores” distribuídos em diversos nós (pontos) da Rede, que se encarregam de escolher a rota mais adequada. Entre as aplicações e serviços mais conhecidos da Internet destacam-se a troca de e-mails (mensagens eletrônicas), o acesso remoto a outras máquinas (Telnet e SSH), a transferência de arquivos (FTP), os boletins eletrônicos (news ou grupos de notícias), o bate-papo *online* (*chat*), as mensagens instantâneas (ICQ, YIM, Jabber, MSN Messenger, Blogs), o *Skype*¹⁵ (comunicação de voz e vídeo) etc.

Desde 1998, a rede mundial é gerida pela *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN), uma organização de direito privado sem fins lucrativos, com base em Los Angeles, submetida à lei californiana, e colocada sob o controle do Departamento de Comércio dos Estados Unidos. A ICANN¹⁶ define o rumo da rede, apoiada em um mecanismo técnico constituído de treze poderosos computadores, chamados “servidores raiz”, instalados nos Estados Unidos (quatro na Califórnia e seis perto de Washington), na Europa (Estocolmo e Londres) e no Japão (Tóquio)¹⁷.

A ICANN coordena os nomes de domínio (*Domain Name System*, DNS), que ajudam os usuários a navegar pela Internet. Cada computador conectado à rede possui um endereço único chamado “endereço IP” (Protocolo Internet), que são séries de números difíceis de

¹⁵ Skype é uma empresa global de comunicação via Internet, permitindo comunicação de voz e vídeo grátis entre os usuários do software. O Skype está disponível em 27 idiomas e é usado em quase todos os países. Skype gera renda através de serviços que permitem comunicação de e para telefones fixos e celulares, caixa de mensagens, transferência de chamadas e personalização, incluindo tons de chamada e avatares. A Skype também possui parcerias com empresas de hardware e software. Fonte: Wikipedia (<http://pt.wikipedia.org/wiki/Skype>). Acesso: 15/12/2008.

¹⁶ É administrada por um Conselho de Diretores composto de 15 membros votantes (“diretores”) e seis contatos não-votantes (“contatos”), representando as regiões Geográficas: Europa; Ásia/Austrália/Pacífico; América Latina/ Ilhas do Caribe; África; e América do Norte. Ver mais em <http://www.icann.org.br/general/bylaws.htm#VI>. Acesso: 13/01/2009

¹⁷ Ver mais informações no www.icann.org, www.icannwatch.org e no artigo do “A nova ordem da Internet”, no *Le Monde Diplomatique-Brasil*, janeiro de 2004. Disponível em <http://diplouol.com.br>. Acesso: 13/01/2009

memorizar, mas o DNS permite utilizar, no lugar de números, letras e palavras mais familiares (o “nome de domínio”) – no lugar de digitar uma seqüência de números, digita-se *www.porexemplo.com.br*, e o DNS converte o nome de domínio na série de números correspondente ao endereço IP, o que permite ao computador conectar-se ao *website* procurado. O DNS permite, também, em escala global e muito rápida, o bom funcionamento do correio eletrônico como uma das formas de usar a Rede ao lado do FTP (File Transfer Protocol) e da World Wide Web (WWW)¹⁸.

Ao contrário do que a maioria das pessoas pensa, Internet e Web (WWW) não são a mesma coisa, apesar de se utilizar esses termos como sinônimos. A Web é um espaço onde é possível permutar formas de representações ou suportes (texto, som, gráficos e vídeo) por intermédio da estrutura da Internet. Esta tecnologia foi desenvolvida pelo cientista inglês Tim Berners-Lee nos laboratórios do CERN (Conselho Europeu para Pesquisa Nuclear), na Suíça, no início da década de 1990, com a finalidade de compartilhar dados entre os membros dos diversos projetos de pesquisa em andamento no CERN. Além da WWW, elaborada como uma ferramenta de permuta de informações mais amigável que as interfaces descritas no *prompt* (“somente-texto”) até então utilizadas, Berners –Lee¹⁹ se baseia no conceito de hipertexto para criar a linguagem de programação HTML (*HyperText Markup Language*) que permite ao usuário – utilizando o mouse e o *software browser* (“navegador”) – acessar diversas informações de modo não-linear, indo de um documento (fosse ele texto, imagem ou som) a outro através de ligações entre eles, mesmo que estivessem em computadores remotos. A primeira demonstração pública da WWW foi realizada em dezembro de 1990. Em maio de 1991, ela foi implementada nos computadores do CERN (CASTELLS, 2003, p. 17-18).

¹⁸ Em português, “Protocolo de Transferência de Arquivos” (FTP) e “Teia de alcance mundial” (WWW), respectivamente.

¹⁹ Berners-Lee encabeça o World Wide Web Consortium (W3C), que desenvolve e mantém estes padrões e outros de modo a permitir que os computadores na Web armazenem e comuniquem todos os tipos de informação efetivamente.

A Web, associada ao hipertexto, torna-se simples e eficiente para trocar e acessar diferentes tipos de dados entre computadores e redes. Berners-Lee disponibiliza na rede a sua invenção, que foi imediatamente adotada pela “comunidade da Internet” e introduzida nos navegadores (*browsers*) desenvolvidos para os sistemas operacionais mais famosos (Windows e Apple Macintosh). Assim, a Web é responsável, juntamente com a difusão dos computadores pessoais, pelo grande crescimento da Internet verificado na década de 1990, com aumento de 50% a cada ano em média (DIZARD, 2000, p. 24, apud MONTEIRO, 2001, p.29).

Passados mais de 10 anos, a Web já tem um divisor de águas com o surgimento da web 2.0 (mais detalhes no próximo capítulo), termo cunhado por Tim O’Reilly²⁰, fundador da O’Reilly Media em 2004, para expressar a mudança para uma Internet como plataforma, onde a regra mais importante é desenvolver aplicativos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a participação cooperativa e colaborativa através de ferramentas *online* com potencialidades para promover a interação (reativa e mútua) mediada por computador.

A Internet também tem a sua nova interface, outra rede de computadores, muito mais rápida e econômica que a atual conectada pela maioria dos usuários, que está em operação desde 1996. É a Internet2 (I2) ouUCAID (*University Corporation for Advanced Internet Development*), um consórcio que conta com o apoio e a participação não só do grupo inicial de universidades, mas também de centros de pesquisa, agências do governo e membros da indústria dedicados ao desenvolvimento de novas tecnologias na Internet de alto desempenho. Empresas como IBM, Fore Systems, Cisco e outras também participam do projeto. A proposta do grupo é desenvolver as novas aplicações avançadas, que serão de 100 a 1000 vezes mais rápidas que as da Internet atual, como tele-imersão, telemedicina, laboratórios virtuais, educação a distancia, entre outras.

²⁰ Tim O’Reilly é fundador da O’Reilly Media (antes chamada de O’Reilly & Associates) e escreveu o artigo *What is web 2.0?* Disponível em: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>.

A I2 foi concebida por universidades norte-americanas para atender às necessidades de desenvolvimento de tecnologias de informação da comunidade acadêmica dos EUA. Em 1997, a CANARIE - *Canadian Network for Advanced of Research, Industry and Education*, foi a primeira rede fora dos EUA a inaugurar um acordo de cooperação internacional para participação no Projeto Internet2²¹. Desde então, a demanda para o estabelecimento de acordos internacionais para conexão ao Projeto I2 tem sido cada vez maior. Essa tendência tem promovido a implantação de enlaces internacionais que vão assegurar a interoperabilidade global de redes avançadas, permitindo a colaboração entre centros de pesquisa, universidades e demais instituições acadêmicas em todo o mundo para o desenvolvimento de tecnologias de rede de última geração.

Nos EUA já é possível que os médicos acompanhem cirurgias à distância por meio da nova rede. No Brasil, a Internet2 deverá interligar os computadores de instituições públicas e privadas, como universidades, órgãos federais, estaduais e municipais, centros de pesquisas, empresas de TV a cabo e de telecomunicação. Em princípio, estão conectados os computadores ligados às universidades públicas que participam do projeto, e apenas para fins de pesquisa. O piloto da Internet2 no país é a Rede Rio 2, que começou a operar no Rio de Janeiro em abril de 1999, dois meses depois de a Internet2 ter sido lançada nos Estados Unidos. Voltada para projetos nas áreas de saúde, educação e administração governamental, ela oferece aos usuários recursos que não estão disponíveis na Internet comercial, como a criação de laboratórios virtuais e de bibliotecas digitais. A Rede Rio 2 conta com a participação da Universidade Federal do Rio de Janeiro, o Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas, a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, a Fundação Osvaldo Cruz e a empresa de telefonia Telemar. Essas instituições estão interligadas por cabos de fibra óptica e operam a uma velocidade de 155 megabits por segundo (mbps). Elas também estão conectadas por meio de cir-

²¹ Ver mais sobre a I2 no site <http://internet2i.vilabol.uol.com.br/>

cuitos digitais a uma série de organizações, com as quais se comunicam a uma velocidade de 64 quilobits por segundo (kbps). No estado de São Paulo foi criada a rede KyaTera, da qual participam atualmente mais de 500 pesquisadores e diversos laboratórios.

A Internet2 vai exigir uma nova geração de protocolos de transferência de dados. Alguns desses protocolos já estão sendo utilizados nas redes de alta velocidade. É o caso do ATM (Asynchronous Transfer Mode), tecnologia empregada nos projetos Remet-Campinas e Multicom-21, baseada em pequenas células que permitem aos dados "escapar" de possíveis congestionamentos na rede. Outros como o IPv6, que aumenta o número de bits de endereçamento e controle para o protocolo e permite conexões mais seguras e com melhor qualidade, ainda estão sendo testados ou em desenvolvimento.

Enquanto a I2 não é visível para todos, torna-se importante conhecer o processo de chegada da Internet que a maioria dos brasileiros tem acesso.

2.2 INTERNET NO BRASIL

De acordo com um estudo internacional ²², o Brasil ocupa o 60º lugar do ranking mundial em termos de acesso a tecnologias de informação e comunicação e uso da Internet, regredindo seis posições em relação à lista de 2002 do Índice de Desenvolvimento da TICs (IDI). Entre as maiores economias da América Latina, a Argentina e o Chile são as nações com melhor desempenho, respectivamente no 47º e 48º lugar do ranking. No primeiro, quase a metade da população (49,4% de 40,5 milhões) acessa a rede e, no segundo, 50,9% estão na Internet. Dos 20 países que compõem a região geográfica da América Latina e Caribe, o Brasil figura na quarta posição da sua população conectada, ficando atrás ainda da Costa Rica

²² O estudo *ICT Development Index*, estudo da Internacional Telecommunications Union (UIT), publicado em março de 2009, combina 11 indicadores (acesso à tecnologia e uso) em um índice que é usado como ferramenta de *benchmarking* para avaliar o acesso e o uso de tecnologias de informação e comunicação em 154 países de todo o mundo. Os resultados comparam dados de 2002-2007 para analisar a evolução de cada nação. Mais informações no site <http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/index.html>

(35,7%)²³. O país teve ganhos relativamente pequenos, tanto ao uso quanto ao acesso à tecnologia. Mas, desde o início das operações da Internet, o Brasil constrói a sua trajetória nas teias da Rede.

As primeiras iniciativas no sentido de disponibilizar a Internet ao público em geral começaram em 1995, com a atuação do governo federal (através do Ministério da Comunicação e do Ministério de Ciência e Tecnologia) no sentido de implantar a infraestrutura necessária e definir parâmetros para a posterior operação de empresas privadas provedoras de acesso aos usuários. Desde então, a Internet no Brasil experimenta um crescimento espantoso, notadamente entre os anos de 1996 e 1997, quando o número de usuários aumentou quase 1000%, passando de 170 mil (janeiro/1996) para 1,3 milhão (dezembro/1997). De 2000-2008, o índice atingiu os 1.250% com o número de usuários passando de 5 milhões de pessoas (2,9% de uma população de 169,5 milhões) para 67,7 milhões (34,4% dos 196,4 milhões de habitantes)²⁴. Mais de 90% das empresas no Brasil estão conectadas à Internet e a banda larga está na metade dos domicílios que possuem acesso à rede. Enquanto a Internet mundial é administrada por instituições não-governamentais, como ICANN, no Brasil, a responsabilidade está cargo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br)²⁵.

O Comitê Gestor foi criado para coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços de Internet no país, propondo-se promover a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. Composto por membros do governo, do setor empresarial, do terceiro setor e da comunidade acadêmica, o CGI.br defende a efetivação da participação da sociedade nas decisões envolvendo a implantação, administração e uso da rede. Com base nos princípios de multilateralidade, de transparência e de democracia, desde

²³ *American Internet Usage and Population Statistics were updated for December 31, 2008*. Disponível em <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

²⁴ Dados divulgados pela Internet Usage Statistics/ Internet Big Picture World Internet Users and Population Stats. Disponível em <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

²⁵ Criado pela Portaria Interministerial nº 147 (<http://www.cgi.br/regulamentacao/port147.htm>), de 31 de maio de 1995 e alterada pelo Decreto Presidencial nº 4.829, de 3 de setembro de 2003 (<http://www.cgi.br/regulamentacao/decr4829.htm>).

julho de 2004 o CGI.br elege democraticamente seus representantes da sociedade civil para participar das deliberações e debater prioridades para a Internet, junto com o governo.

Com base nessa experiência, o Brasil defende internacionalmente a criação de um fórum que seja capaz de responder a todas as questões relacionadas à Internet no mundo. A ideia é que esse fórum atue na definição de políticas e acordos internacionais e tenha uma instância de decisão governamental para tratar de temas que envolvem a soberania das nações. Essa proposição também prevê representatividade geográfica e econômica, reunindo governos, terceiro setor, setor empresarial e comunidades científica e tecnológica, conforme requisitos definidos pela Cúpula Mundial para a Sociedade da Informação²⁶.

A história da Internet no Brasil começa em 1991, com a Rede Nacional de Pesquisa (RNP), uma operação acadêmica subordinada ao MCT (Ministério de Ciência e Tecnologia). A RNP é uma rede de dados de alta velocidade que serve de ponto de acesso para outras redes se conectarem (*backbone* principal), envolvendo instituições e centros de pesquisas (FAPESP, FAPEPJ, FAPEMIG, etc.), universidades, laboratórios, etc. A montagem e execução de uma estratégia para a RNP são baseadas em uma arquitetura de três níveis (semelhante à adotada pela NSFNET dos Estados Unidos) composta de um *backbone* nacional, redes regionais e redes institucionais. No Brasil, o *backbone* nacional seria um projeto do governo federal, enquanto as redes regionais seriam de responsabilidade dos governos dos estados (individual ou coletivamente). Em termos funcionais, a rede regional interligaria as redes institucionais numa determinada região, e o *backbone* nacional proveria serviços de interconexão entre as redes regionais, assim como as conexões internacionais²⁷.

²⁶ A proposta de uma Cúpula Mundial para a Sociedade da Informação (CMSI) foi aprovada na Assembleia Geral da ONU, no final de 2001, que se reuniu em Genebra, Suíça, em 2003, e em Tunis, na Tunísia, em 2005, para definir uma Declaração de Princípios e um Plano de Ação. Ver mais informações no website oficial no endereço www.wsis.org.

²⁷ Ver dissertação “A Trajetória da Internet no Brasil: do Surgimento das Redes de Computadores à Instituição dos Mecanismos de Governança”, defendida em 2006 por Marcelo Sávio Revoredo Menezes de Carvalho, para conhecer mais detalhes e histórias.

Com o crescimento da demanda por serviços Internet, e devido ao fato de deter a mais abrangente infraestrutura de serviços da época, a RNP passou a ser uma rede de uso geral, permitindo o acesso a seus Pontos de Presença (PoPs) por provedores de acesso comerciais. A Internet chegou ao início dos anos noventa como uma rede de grande alcance internacional, principalmente devido ao seu fortalecimento e crescimento durante o final dos anos oitenta. As aplicações disponíveis na Internet, entretanto, não acompanharam, na mesma medida, os avanços de sua infraestrutura. Correio eletrônico (email), transferência de arquivos (FTP) e acesso via terminal remoto (Telnet), todas surgidas nos primórdios da ARPANET²⁸, continuavam a ser as formas de uso até então mais disseminadas (CARVALHO, 2006).

Em dezembro de 1994, a Embratel lança o serviço experimental a fim de conhecer melhor a Internet, mas somente em 1995 é que foi possível, pela iniciativa do Ministério das Telecomunicações e Ministério da Ciência e Tecnologia, a abertura ao setor privado da Internet para exploração comercial da população brasileira. A RNP fica responsável pela infraestrutura básica de interconexão e informação em nível nacional, tendo controle do *backbone*, além de ser o único provedor de acesso com alcance nacional (Alternex)²⁹. A mudança inicia quando a Embratel analisa o uso comercial da Internet nos Estados Unidos e decide investir em processo parecido no Brasil. Em dezembro de 1994, a empresa inaugura o acesso à Internet via linha discada (14.400 bps) em caráter experimental, através de um teste com um pequeno grupo de usuários. Ela conta com o apoio da RNP, uma vez que não possui recursos humanos e infraestrutura de equipamentos para prover serviços de Internet³⁰. Posteriormente, em maio de 1995, a Embratel passa a oferecer o serviço de acesso à Internet por intermédio

²⁸ ARPA (*Advanced Research and Projects Agency*), foi desenvolvida nos EUA, em 1969, com o objetivo de conectar as bases militares e os departamentos de pesquisa do governo norteamericano. Esta rede teve a sua origem dentro do Pentágono e foi denominada de *ARPANet*.

²⁹ A RNP atendia cerca de 500 instituições de ensino e pesquisa no Brasil e uma comunidade estimada em 50 mil usuários. O Alternex, como único provedor fora da rede acadêmica, basicamente, atendia usuários do Rio de Janeiro e de São Paulo; possuía cerca de 1700 usuários no início de 1995 e, no final desse mesmo ano, chegou a ter 6000 usuários.

³⁰ Ver “Embratel tenta pegar o bonde, 1994, O Globo, Rio de Janeiro, 10 out. 1994. Caderno de Informática.

do *Global Internet Exchange* (GIX) que provia acesso CIX nos Estados Unidos, bem como possibilitava o recebimento de mensagens de correio eletrônico da Internet e o uso do FTP-Mail, serviço que permitia a transferência de arquivos (FTP) através do uso do correio eletrônico (email).

Em abril de 1995, o governo federal (gestão 1994-1998) coloca em sua agenda de privatizações a quebra do monopólio estatal das telecomunicações e prevê a criação de um órgão regulador (Anatel)³¹. Com a aprovação da emenda constitucional define-se a relação entre os provedores de serviço de conexão à Internet e os Serviços de Telecomunicações prestados pelas Entidades Exploradoras de Serviços Públicos de Telecomunicações. Desta norma, a Internet passa a ser um serviço de valor adicionado, sobre o qual não haveria nenhum monopólio, e a Embratel é obrigada a acabar com seu serviço de provedor de Internet.

A ausência de competição entre a Embratel e as teles e a ampliação do serviço comercial da Internet no Brasil são o cenário para o surgimento dos provedores de acesso, mas até 1996 a Internet comercial continua a sofrer com a infraestrutura precária para atender à demanda dos novos provedores de acesso comercial e, principalmente, dos seus usuários. A partir de meados deste mesmo ano, a Internet e a telefonia celular ganham um grande impulso através dos novos investimentos realizados pelo governo em infraestrutura de telecomunicações. Com isso, houve uma maior oferta de meios de transmissão de dados, bem como o surgimento de novos provedores de *backbone*, possibilitando o deslanchar da Internet no País. Em 1997, iniciou-se o processo de privatização das empresas do Sistema Telebrás³² e a pró-

³¹ Em 15-02-1995, o Ministro Sérgio Motta, encaminhou ao Congresso Nacional a proposta de emenda constitucional nº 3, que autorizava a quebra do monopólio estatal das telecomunicações e previa a criação de um órgão regulador, que veio a ser a ANATEL. Tal proposta foi aprovada com facilidade em 10-05-1995. Depois de votada pelos plenários da Câmara dos Deputados e Senado Federal, a emenda foi promulgada no dia 15-08-1995, confirmando a modificação no artigo 21 da Constituição de 1988.

³² Em julho de 1997, o Congresso Nacional aprovou a Lei Geral das Telecomunicações (Lei nº 9.472), a nova base regulatória para o setor, que também continha as diretrizes para a privatização do Sistema Telebrás. Em fevereiro de 1998, foi assinado o Contrato entre o BNDES e o Ministério das Comunicações atribuindo-se o Banco a coordenação da modelagem de venda e do próprio leilão do Sistema Telebrás. A privatização do Sistema Telebrás ocorreu no dia 29 de julho 1998 através de 12 leilões consecutivos na Bolsa de Valores do Rio de

pria Embratel se beneficiou desse processo e passa a ter a maior infraestrutura de *backbone* Internet da América Latina.

Na trilha do que ocorre nos EUA, a Internet comercial brasileira cresce rapidamente com a difusão da web, aumentando o tráfego virtual de usuários e de transações através do comércio eletrônico. Surgem as lojas virtuais, portais de conteúdo e motores de busca na web, entre os quais o Universo On Line (UOL), Brasil On Line (BOL), Cadê?, ZAZ. Em 1997, a FAPESP começa a operar o primeiro Pontos de Troca de Tráfego (PTT)³³ da Internet no Brasil, o que possibilita o intercâmbio de pacotes IP entre as diferentes redes que compunham a Internet no País. Posteriormente, outros PTTs foram instalados no Brasil³⁴.

O papel do Comitê Gestor da Internet no Brasil é decisivo nesse processo de implantação da Internet no país, coordenando e integrando todas as iniciativas acadêmicas e comerciais relativas ao gerenciamento do registro de nomes de domínio e a distribuição de endereços IP. O CGI enfrenta alguns questionamentos que envolviam propriedade sobre nomes de domínio, cobrança de taxa no registro de domínios sobre a indicação de representantes pelo governo, mas nada que atrapalhasse o seu funcionamento³⁵. Com a mudança de governo em 2003, o comitê passa a ser regido por uma nova filosofia de ação política e cultural (ver tópico 2.6.2 – E-Gov na gestão Lula).

Janeiro (BVRJ), pela venda do controle das três holdings de telefonia fixa, uma de longa distância e oito de telefonia celular, configurando a maior operação de privatização de um loco de controle já realizada no mundo.

³³ Baseado no modelo dos *Network Access Points* (NAPs) da rede norte-americana, o principal objetivo de um PTT é permitir a comunicação direta entre as diversas redes existentes na infra-estrutura da Internet. Cada rede é chamada de *Autonomous System* (AS), registrada com um identificador numérico único. Um PTT disponibiliza um ponto de encontro para que os diversos AS se conectem e possam trocar tráfego através de políticas flexíveis implementadas, através de um protocolo específico, o *Border Gateway Protocol* (BGP). A principal vantagem deste modelo é a racionalização dos custos de conexão, uma vez que o balanceamento do tráfego IP é resolvido localmente e não através de redes de terceiros, muitas vezes localizada em países distantes. Ver mais em Carvalho (2006).

³⁴ Em 2000 surgem outros PTTs como o RSIX (operado pela UFRGS) e o OptIX-LA (operado pela Optiglobe em São Paulo). Em 2002 surgiram os PTTs operados pelos PoPs da RNP, como o PRIX (sediado na UFPR) e o FIX (sediado no IBICT, em Brasília). Ainda, em 2002, a FAPESP decidiu transferir o seu PTT, que era o maior do Brasil, para a empresa norte-americana Terremark, que passou a explorá-lo comercialmente, com o nome de *Network Access Point Brasil*, após mudá-lo fisicamente para as instalações da Hewlett-Packard, em São Paulo. O CGI respondeu a essa iniciativa com a implantação do projeto PTT Metropolitano (PTT-Metro) objetivando promover a criação de infraestrutura necessária para diversos pontos de troca de tráfego nas grandes cidades, visando interconexão direta entre as redes que compõem a Internet Brasileira. Ver Carvalho (2006).

³⁵ Ver mais em Carvalho (2006).

2.3 CRONOLOGIA DA INTERNET

Para entender os caminhos cronológicos da Internet segue os eventos mais importantes ocorridos entre 1969 a 2005 ³⁶:

1962 - Governo americano inicia o desenvolvimento de uma rede de comunicação para fins militares.

1969 - É criada a Arpanet, para atender à demanda do Departamento de Defesa dos EUA de interligar pontos estratégicos, como centros de pesquisa e tecnologia, com uma rede que não pudesse ser destruída por bombardeios;

1972 - A arroba (@) passa a ser utilizada para a comunicação via e-mails.

1974 - O número de instituições participantes da Arpanet sobe para 40. A troca de mensagens e de arquivos torna-se realidade. É criada a Telenet, o primeiro serviço comercial de acesso à rede dos Estados Unidos, e a palavra Internet é usada pela primeira vez pelo cientista Vinton Cerf.

1977 - A TheoryNet liga cem pesquisadores por e-mail. É a primeira lista de discussões na rede

1979 - Nasce a Unix User Network, a Usenet.

1983 - É estabelecido o TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*), a linguagem comum usada por todos os computadores conectados à rede até hoje. É registrado o primeiro domínio pontocom, da empresa de informática Symbolics.com.

1984 - Fundado o serviço *online Prodigy*, primeira comunidade para usuários domésticos

³⁶ Dados copilados da Revista Época (25/04/2005), do Portal Terra (<http://revistaepoca.globo.com/>) e de Graeff e Ercília (2008).

1985 - William Gibson lança o livro de ficção científica *Neuromancer*, no qual cunha a expressão ciberespaço. É registrado o primeiro domínio pontocom, da empresa de informática Symbolics.com; e Fundação da America *Online*, um serviço que reúne usuários da rede

1988 - Surge o primeiro vírus a se alastrar pela rede em grande escala. Também houve a primeira tentativa de físicos brasileiros de conseguir uma conexão com as redes acadêmicas americanas. No Brasil, ocorre a conexão à Bitnet da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), do Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC) e da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP).

1989 - No Brasil, uma rede conecta a Fapesp ao Fermilab, laboratório de Física de Altas Energias de Chicago (EUA), por meio de retirada de arquivos e correio eletrônico. O Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) coloca no ar rede Alternex.

1990/91 - Tim Berners-Lee e Robert Cailliau criam a World Wide Web, sistema de hipertextos que funciona a partir de links clicáveis que levam a outros sites. O WWW facilitou a navegação pela rede. No Brasil, o acesso ao sistema foi liberado para instituições educacionais, de pesquisa e a órgãos do governo.

1992 - A cobertura da ECO 92, realizada no Rio de Janeiro, é feita pela web. Criação da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), que passa a operar os nós da rede no Brasil. Em fevereiro, na Eco-92, a Agência Estado faz os primeiros testes de transmissão de reportagens. Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) e a Associação para o Progresso das Comunicações (APC) liberam o uso da Internet para ONGs. No mesmo ano, o Ministério da Ciência e Tecnologia inaugurou a Rede Nacional de Pesquisa (RNP) e organizou o acesso à rede por meio de um *backbone* (tronco principal da rede).

1993 - Marc Andreessen, de 23 anos, cria o Mosaic, primeiro visualizador (browser) da Internet. Dois anos depois, ele lançaria o Netscape. No Brasil, ocorre a primeira conexão de 64 kbps à longa distância, estabelecida entre São Paulo e Porto Alegre.

1994 - Apogeu dos BBS (Bulletin Board Systems), serviços de correio eletrônico e notícias por linha discada com o uso de modem, sem interface gráfica. Jerry Yang e David Filo criam o site de busca Yahoo!, um dos mais acessados do mundo. No Brasil, estudantes da USP criam centenas de páginas na Internet. A Embratel inicia serviço comercial de acesso à Internet. Lançada a primeira versão do browser Netscape. Um show dos Rolling Stones é transmitido pela web. A rede inicia a era dos banners.

1995 - Em 30 de abril é regulamentada a utilização comercial da Internet no país; Em maio, é lançado o primeiro jornal brasileiro na Internet, o Jornal do Brasil; Em junho, o Bradesco inicia seu serviço de Internet Banking; Em setembro, é realizada a primeira edição do Prêmio iBest

1996 - O Brasil tem 100 mil usuários. Em maio, surge o Universo *Online* (UOL). Em 1º de dezembro, é lançado o portal e provedor de Internet ZAZ, com o slogan Zaz – O seu canal na Internet. Gilberto Gil lança a canção "Pela Internet". Lançado o primeiro comunicador instantâneo, o ICQ.

1997 - O Congresso americano aprova a Telecommunications Bill, que prevê punições a quem divulgar pornografia pela Internet. Início da tecnologia streaming (vídeo).

1998 - Começam os investimentos de empresas estrangeiras de tecnologia e de comunicações no Brasil, que já tem 1 milhão de usuários. 26% das declarações de Imposto de Renda são feitos via Internet. O resultado das eleições para presidente, governadores e deputados é publicado em tempo real. Surge o Zipmail, serviço de email gratuito via Web. Larry Page e Sergey Brin, dois estudantes Ph.D de Stanford, criam o Google.

1999 - Em agosto, é fundado o Submarino, hoje a maior loja virtual brasileira; Em dezembro, o governo brasileiro lança o programa Sociedade da Informação, para combater a exclusão digital. O Brasil já tem 2,2 milhões de usuários. A Telefônica compra o ZAZ e lança o Terra

Networks. A Jovem Pan estreia as transmissões de rádio via eb. Shawn Fanning, um universitário norte-americano cria, o Napster.

2000 - O Napster proporciona o compartilhamento de músicas em mp3 entre usuários e infringe as leis de direitos autorais. A indústria fonográfica estremece com a queda das vendas e bandas como Metallica se levantam contra seus fãs por sentirem-se lesadas. Banda larga chega ao Brasil. O iG lança, no País, o primeiro provedor de acesso grátis à Internet. A chamada "bolha da Internet" tem seu ápice em 2000, mas no mesmo ano começa a cair vertiginosamente, com as ações das empresas de tecnologia despencando nos mercados.

2001 - Atentado ao WTC em 11 de setembro traz recorde de audiência na web.

2002 - Com a eleição de Lula, o governo brasileiro assume a bandeira do software livre como forma de propagar mais facilmente a inclusão digital no país. Início do Wi-Fi (Internet banda larga sem fio). TV Terra atinge mais de 3 milhões de visitantes por mês. Ondas de serviços *online* modificam o comportamento do internauta: álbum de fotos, e-mail protegido, bloggers, Instant Messenger.

2003 - Mozilla desenvolve o browser gratuito Firefox. Apple lança o iTunes, loja virtual de música. A Associação da Indústria de Gravadoras Norte-Americanas inicia os processos contra usuários que baixam músicas ilegalmente.

2004 - O Brasil torna-se líder mundial de inscritos no Orkut, site de comunidades virtuais mais procurados do mundo. São cerca de 30 milhões de internautas. O uso de webcams começa a se popularizar.

2005 - Em abril, o brasileiro bate recorde de navegação, passando 15 horas e 14 minutos na Internet, tornando-se o primeiro País com maior tempo de navegação domiciliar, ultrapassando o Japão.

2007 - Em junho, a base instalada de computadores no Brasil atinge 40 milhões, de acordo com pesquisa da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio

Vargas. O número, que inclui computadores em empresas e residenciais, representa um crescimento de 25% sobre a base registrada no mesmo período do ano passado.

- O comércio eletrônico no Brasil movimentou 114 bilhões de dólares em 2006, um aumento de 82% sobre o volume de 2005, de acordo com pesquisa da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

- Em julho, o número de internautas residenciais no Brasil chegou a 18 milhões em junho, de acordo com o Ibope/NetRatings, um crescimento de 34% em relação a junho de 2006. (O número representa usuários que acessaram a Internet de casa durante o mês de junho. O total de internautas no Brasil, ainda segundo a Ibope/NetRatings, é de 33 milhões de internautas.) Para os internautas residenciais, a média de tempo *online* durante o mês de junho foi de 22 horas e 26 minutos, maior que em outros países como França (19 horas e 34 minutos), Estados Unidos (19 horas e 05 minutos) e Austrália e Japão (ambos com 17 horas e 55 minutos).

Em resumo, a Internet é um dispositivo (ver no próximo capítulo) em rede, cuja estrutura integra o mundo em redes globais para geração, armazenamento e transmissão/comunicação das mais diversas ações processuais e instrumentais. Entre suas características destacam-se: instantaneidade, perenidade, interação, multimídia, hipertextualidade e personalização. O que significa agilizar, horizontalizar e tornar menos palpável o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes (mediada ou não por computadores) para a captação, transmissão e distribuição de informações. Portanto, a Internet é base material e tecnológica da vida e das formas de relação, de trabalho e de comunicação, processando a virtualidade e transformando-a em nossa realidade, constituindo-se a sociedade em rede (CASTELLS, 2006, p. 286-287). Com ela surge outra forma de comunicação multidirecional e sua linguagem não linear, hipertextual, responsável por uma transformação sem precedentes na história da humanidade.

Com a Internet em plena operação, torna-se importante, agora, pensar e discutir o e-Gov na Internet. O que é o e-Gov? Quais as suas potencialidades no processo de mudanças da nossa sociedade?

2.4 DEFINIÇÃO DE GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV)

As transformações provocadas pela globalização e a potencialização e evolução das NTCIs são elementos do novo cenário econômico, social, político e cultural das sociedades, agora, sob a égide da Sociedade da Informação. Nesse ambiente de mutações profundas, Estado e sociedade precisam repensar seus papéis diante não só da mudança dos modos de produção capitalista, mas também das práticas sociais, já que a informatização e digitalização condicionam a forma como o indivíduo pensa, conhece e aprende sobre o mundo global. A criação da Internet, acompanhada de todas suas aplicações e ferramentas, abre o espaço para se repensar o Estado em outra face governamental: o Governo eletrônico (e-Gov).

A partir do fim dos anos 90, os governos de todo o mundo começam a fazer reformas em suas estruturas administrativas voltadas para a modernização com inovações tecnológicas, seja para aumentar a eficiência (“fazer mais com menos recursos”), seja como uma nova forma de oferecer serviços à sociedade e, eventualmente, redefinir suas atividades e aumentar o acesso à informação governamental. Isso implica em mudar as relações entre governo, cidadãos e empresas, que decorre da introdução de novas tecnologias de informação e de comunicação na administração governamental, e envolve todos os tipos de uso de novas tecnologias para a provisão de serviços *online*, adaptados para satisfazer as necessidades individuais dos cidadãos. E envolve, além do uso da Internet, o desenvolvimento de redes multitarefas e a estruturação de sistemas para comunicação interna na administração e centros integrados de serviços, ampliando as capacidades de atendimento e solução de problemas.

Estudos e práticas em diversos países, inclusive no Brasil, procuram caminhos para a inclusão das administrações governamentais na atual sociedade informacional. Tem se falado muito em e-Gov, mas ainda são diversas as condições e os entendimentos para a definição de um conceito global ou um padrão de como conduzir a transição entre o governo de produção centralizada, hierarquia verticalizada³⁷, burocracia opaca e sem transparência, comunicação direcional (do governo para o cidadão) e o governo de produção descentralizada e flexível, hierarquia horizontal³⁸, burocracia simples, objetiva e transparente e comunicação multidirecional (do governo para o cidadão e vice-versa).

No contexto do governo flexível, horizontalizado e descentralizado, o e-Gov tem sido pensado com as mais variadas possibilidades de revitalização e reconfiguração do Estado em bases mais democráticas, de modo que a relação de poder entre governo e sociedade opere com o novo conceito de cidadania, ampliado pela potencialidade das novas tecnologias de informação e de comunicação, em particular a Internet, que enfatiza novas atividades políticas para além dos poderes territoriais e históricos.

Nos dias atuais, as cidadanias e seus direitos estão dentro e fora das fronteiras do Estado, desvinculados do seu território e, portanto, com natureza e alcance globais. Entre elas destacam-se: cidadania cultural (cultivar direitos e preservar identidade cultural); cidadania ecológica; cidadania cosmopolita de estabelecer relações com outros cidadãos; cidadania do consumidor, que dispõe sobre o livre acesso aos bens e serviços e à informação que fluem por todo o mundo; cidadania da mobilidade, por outras terras e outras culturas (RIFKIN, 2004, p.350, apud PINHEIRO, 2005, p. 2-3).

³⁷ Na hierarquia verticalizada, a cadeia de comando e controle é única a partir do diretor geral até ao mais humilde empregado. Não existe qualquer duplicação de funções, havendo controle direto do responsável máximo sobre todas as funções. O problema principal da verticalização ou organização funcional é o número de camadas hierárquicas. Quanto mais camadas houver, mais deficiente se torna a comunicação. Por outro lado, quanto menos camadas houver, menor se torna a capacidade de controle de cada chefia.

³⁸ A hierarquia horizontalizada é praticada em uma organização mais complexa em que há necessidade de especializar ou departamentalizar por produtos ou serviços. A vantagem da horizontalização é a possibilidade de uma maior especialização dos recursos humanos por departamento (portanto, maior diferenciação em relação à concorrência e mais qualidade). O problema principal da horizontalização é a duplicação de esforços e de recursos entre os diversos departamentos.

No contexto da globalização e das redes de informação e comunicação, o conceito de cidadania sofre mutações e persegue o movimento de relação das forças sociais, onde os indivíduos buscam a sua liberdade na conexão e na interação da rede (Internet, telefonia móvel etc.) com os demais, através do e-mail, blogs, webcams, celulares, palms.

Assim, para ser incluído como cidadão, é condição indispensável ter acesso aos centros de interesse e de conexão à rede, já que a quantidade de acesso será proporcional ao número de relações que estabelecer, experimentando maior liberdade. “Se os direitos de propriedade são essenciais para a autonomia, os direitos universais de acesso são indispensáveis para garantir a inclusão no mundo globalizado” (PINHEIRO, 2005, p. 4).

Como novos princípios democráticos, estes direitos cidadãos se alicerçam em uma interface cultural entre homem e novas tecnologias. Assim, o conceito de cidadania, que até então interessava apenas em sua função de ser inclusivo e exclusivo e de designar os direitos individuais (como liberdade de circular, de se instalar, de votar, como terreno do controle da liberdade), é ampliado pelas redes na Internet, formando ou podendo “formar” a base de um novo conjunto de relações políticas para além dos poderes territoriais e históricos (LÉVY, 2003, p. 328). Espaços políticos inaugurados pela Internet em que até mesmo o processo de enfatizar o potencial da Internet já se torna uma atividade política (PINHEIRO, 2005, p. 4).

O e-Gov como um desses espaços é apresentado em alguns projetos, demonstrando benefícios para a sociedade em vários países do mundo: fortalece o processo de democratização dos governos; melhora a prestação dos serviços e consultas ao cidadão; permite maior transparência da administração pública; promove maior eficiência na administração pública; aumenta a eficiência nos gastos públicos; e otimiza os relacionamentos com os funcionários (LEMOS, 2007, P.106).

Mas o ponto central de articulação do e-Gov é oferecer pela Internet, em *websites* e portais corporativos, todos os serviços e realizar a convergência de unidades de gestão no

âmbito dos governos federal, estadual e municipal. A busca de padrões de serviços de informação, criação de espaços de discussão e deliberação, reforço de projetos de inclusão digital integram diagnósticos e se apresentam como possibilidades de avanços na modernização das estruturas de governos que vão além da coleta e distribuição de informações, prestação de serviços, interação e transações.

Vários autores³⁹ falam sobre o potencial do e-Gov e o relacionam com a possibilidade ideal, na qual o Estado promoveria uma democracia revitalizada como processo de governar e aproximar o cidadão do poder governamental, garantindo-lhe acesso á tecnologia, aos mecanismos de participação política, à informação de decisões administrativas e políticas e acesso aos canais de comunicação com oportunidade de envolvimento no debate sobre conhecimento e evolução da informação. Não obstante, é preciso revisitar alguns conceitos de e-Gov.

A definição de Governo eletrônico parte da necessidade de oferecer ou disponibilizar informações, serviços ou produtos por meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento e local segundo Jóia (2002).

Essa abordagem do e-Gov como oferta de serviços governamentais por meio de recursos eletrônicos ou o favorecimento da prática democrática pelo uso desses instrumentos é vista por Lenk & Traunmüller apenas como a ponta de um *iceberg*. Para eles, o e-Gov é um “redesenho” das interações entre os cidadãos e o governo, que leva a uma reorganização dos processos de negócio da administração governamental, sob o olhar de quatro perspectivas: *perspectiva do cidadão* com oferecimento de serviços públicos; *perspectiva de processos* ao repensar o *modus-operandi* dos processos produtivos do governo; *perspectiva de cooperação* para integrar os vários órgãos governamentais, privados e não governamentais; e *perspectiva de gestão do conhecimento*, que permite ao governo criar, gerenciar e disponibilizar adequa-

³⁹ Ver Lemos (2007); Ferrer (2004); Chahin (2004).

damente o conhecimento (LENK. & TRAUNMÜLLER, 2000, p. 271, apud VILELLA, 2003, p. 22-23)

Essas perspectivas se associam a um conjunto de fenômenos sociais complexos e interligados, que segundo Vaz (2003, p.14) são: evolução da tecnologia de conectividade e integração de sistemas, dados e aplicações; evolução da tecnologia de portais; aprendizado organizacional e social quanto ao uso da Internet; mudanças nas práticas de gestão e de trabalho nas organizações públicas; e demandas dos cidadãos quanto a novos padrões de qualidade de serviços e transformações culturais.

Fernandes (2001) prefere ver o e-Gov sob suas funções características: regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação; transparência na prestação de contas públicas; criação do ensino a distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais; difusão cultural com ênfase em identidades locais; licitações públicas eletrônicas e pregões eletrônicos; estímulo a transações seguras.

A visão de governança também é usada pela ONU (UNDPEPA/ASPA, 2001) para compreender o e-Gov no sentido mais amplo, como uma das três disciplinas que a compõem: e-governo, e-administração e e-governança (em sentido restrito). Assim, a definição de e-governança é usada de forma mais abrangente para designar o conjunto de disciplinas e-governo, e-administração e e-governança; e de maneira mais restrita, como parte desse conjunto. No sentido mais amplo,

e-governança é o uso pelo setor público das tecnologias da informação e comunicação mais inovadoras, como a Internet, para oferecer aos cidadãos melhores serviços, informação confiável e maior conhecimento a fim de facilitar o acesso ao processo de governo e incentivar uma participação mais profunda do cidadão. É um compromisso inequívoco por tomadores de decisão para o reforço da parceria entre o cidadão privado e do setor público. (...) E-governança também tem o potencial para garantir que os cidadãos não sejam mais consumidores passivos de serviços oferecidos por eles para lhes permitir desempenhar um papel mais ativo na decisão do tipo de

serviços que eles querem, bem como a estrutura, que poderia melhor servi-los (UNDPEPA/ASPA, 2001, p.53-55) ⁴⁰.

Em resumo, conclui-se que e-Gov é definido como um meio eletrônico do Estado e governos seja para rever a sua expressão burocrática e de prestador de serviços à população; seja para repensar o *modus operandi* dos processos produtivos existentes nas administrações públicas; seja para integrar os vários órgãos governamentais e estes a outras organizações privadas e não governamentais; seja para permitir aos governos federal, estadual e municipal criar, gerenciar e disponibilizar de forma adequada o conhecimento gerado e acumulado; seja para desenvolver possibilidades de interação entre governo e governos, governo e sociedade, governo e empresas, governo e cidadãos.

Da comunicação centrada no emissor (direcional) para a comunicação de mão-dupla (multidirecional) ⁴¹, o e-Gov também pode ser compreendido como um dispositivo (ver próximo capítulo) capaz de condicionar processos comunicativos que permitem criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos e informações que sirvam para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo na Sociedade da Informação.

⁴⁰ Tradução livre da citação no original em inglês: E-governance is the public sector's use of the most innovative information and communication technologies, like the internet, to deliver to all citizens improved services, reliable information and greater knowledge in order to facilitate access to the governing process and encourage deeper citizen participation. It is an unequivocal commitment by decision-makers to strengthening the partnership between the private citizen and the public sector. (...)E-Governance has the potential to ensure that citizens are no longer passive consumers of services offered to them by allowing them to play a more proactive role in deciding the kind of services they want and the structure which could best provide them.

⁴¹ Ver mais em Cavalcanti (2007).

2.5 E-GOV E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A modernização das empresas privadas em ritmo acelerado no final do Século XX passa ser um processo contínuo dentro da Sociedade Informacional com suas novas bases tecnológica, econômica, política, organizacional e de gestão coletiva. Tanto é que a maioria se mantém conectada às NTICs, em especial à Internet de banda larga, não só acompanhando de perto as mudanças tecnológicas de produção, distribuição e armazenamento de informação, mas as redes que surgem como formas inovadoras de organização econômica, social e cultural.

Para compreender o funcionamento desses novos sistemas de produção, circulação, consumo e interação cultural é imprescindível falar sobre as noções de capital imaterial e consumo produtivo como as principais mudanças de paradigma no capitalismo contemporâneo. Essa compreensão é importante, no contexto da globalização e das redes de informação e comunicação, porque o acesso à informação e a conexão em escala global são a expressão do movimento de relação das forças sociais, nas quais os indivíduos buscam a sua liberdade na conexão e na interação da rede (Internet, telefonia móvel etc.) com os demais, através do e-mail, blogs, webcams, celulares, palms etc.

Na base dessas NTICs está o conhecimento como a principal força produtiva desse processo de transformação, cuja economia do conhecimento ampliada é vista como uma forma de capitalismo em busca de redefinição de suas categorias de trabalho, valor e capital.

A tese do capitalismo imaterial ou capitalismo cognitivo não obedece aos mesmos fundamentos de criação de riquezas do capitalismo industrial. O seu mapeamento se faz *pela grandeza do intangível e produção do conhecimento por conhecimento*, a partir de uma nova tecnologia em que a informação e o trabalho intelectual são novas fontes de exploração; e *pela realização da exploração sobre novos aspectos coletivos de uma sociedade de conheci-*

mento, de informação, afeto e cooperação, não mais sobre o trabalho manual individual. A força de trabalho coletiva e os meios de produção do capital humano⁴² tornam-se fontes principais de criação, abrindo espaço para um novo regime de acumulação, no qual, apesar disso, a relação capital e trabalho segue como elemento fundamental na regulação e dinâmica do capital.

No novo regime de acumulação, a situação de inovação é uma regra e a valorização é baseada no conhecimento, no tempo de sua produção, de sua difusão e de sua socialização que a NTICs permitem, enquanto tecnologias cognitivas e relacionais. O que muda na valorização é que ela não se refere mais sobre o domínio do tempo de reprodução de mercadorias padronizadas, produzidas com tecnologia mecânica, ou seja, um tempo objetivo de repetição (fordista), mas sim no tempo subjetivo, um tempo da invenção, como criação permanente do novo. A maior importância do novo regime são as lógicas de acumulação e de valorização social e não mais os objetos técnicos em si. A exploração do conhecimento pressupõe, além de arranjos institucionais próprios, a formação de sistemas de organização e redes que permitem a captação da força de trabalho coletiva e viva (CORSANI, 2003).

Enquanto na sociedade industrial, o uso e a função das tecnologias mecânicas são predeterminados pela natureza do conhecimento que incorpora, separando trabalho do conhecimento, no capitalismo cognitivo, o uso e função das NTICs são construídos e inventados pelo próprio usuário e não se dissociam dos conteúdos culturais, artísticos, ideológicos e técnicos. Portanto, se associam ao conjunto complexo dos saberes que eles veiculam.

E esta circulação é criativa na medida em que coloca em interação a memória situada da máquina e a memória ‘não situada’ do homem – “a multiplicidade de usos potenciais do mesmo objeto permite o desenvolvimento seu destino” (Weissberg); é também criativa na medida em que a máquina NTICs permite a interação entre subjetividades – a infinita variedade de interpretações possíveis que uma mesma mensagem formal suscita encontra-se na origem da intersubjetividade. (CORSANI, 2003, p. 27).

⁴² O capital humano é saber vivo adquirindo no trânsito cotidiano, que pertencem à cultura do cotidiano, pelo trabalhador e cujo trabalho (valor comum a todas mercadorias) não pode ser mensurado em unidades de tempo. Os fatores que determinam a criação do valor são o “componente comportamental” e a motivação e não o tempo de trabalho dispendido (GORZ, 2005, p. 9-10).

Se o trabalho imaterial ou cognitivo é aquele que mais depende da subjetividade do trabalhador, os processos de subjetivação são anteriores, ou exteriores, ao vínculo formal assalariado. São comunicacionais e cooperativos na medida em que o trabalhador participa em toda a extensão de sua vida. O que está em jogo na produção de riqueza contemporânea não é mais o trabalho imediato ou o tempo de trabalho empregado, mas a própria capacidade do trabalhador em lidar com o avanço das ciências, com as tecnologias, com toda a rede social. A vida do trabalhador é levada para dentro da produção – transformando o tempo de trabalho supérfluo em fundamental para o tempo de trabalho necessário. Fica cada vez mais difícil distinguir o tempo de trabalho do tempo livre, e mesmo do tempo da produção (LAZZARATO & NEGRI, 2001).

Dessa forma, quando a constituição do sujeito produtivo ocorre independentemente da sua relação com o capital (aos empreendimentos capitalistas) fica reservado o controle externo ao processo produtivo – porque internamente ele se estrutura nas relações cooperativas do trabalho imaterial, nas relações anteriores e exteriores ao seu domínio. Há uma tensão entre o capital que demanda um trabalho que envolve toda a vida do trabalhador, produzindo riqueza nessa relação, e um trabalhador que se constitui anteriormente, na própria rede de cooperação social que é a sua vida, e só a partir dessa constituição se relaciona com o capital.

Com as NTCIs, o conhecimento é ao mesmo tempo um recurso e um produto, desincorporado de qualquer recurso e de qualquer produto, que pode circular independente do capital e do trabalho. Ele surge e se difunde ao longo das trajetórias desenhadas por relações criativas cumulativas, cooperativas e amplamente socializadas dentro de contextos de produção e de uso. Nesse sentido, pode-se trazer à tona a ideia de produção de conhecimentos por conhecimentos, que passa, necessariamente, por um regime de produção a um regime de inovação, cuja cooperação do sujeito que a produz é essencial.

Em outras palavras, o capitalismo cognitivo se caracteriza por um novo tipo de capital, com aporte no conhecimento como resultado da força coletiva e cooperativa do trabalho. É classificado como uma nova face do capitalismo em que a acumulação se apoia na exploração sistemática da informação, do conhecimento acumulado e criado, das capacidades tecnológicas e institucionais associadas e de diversas formas de implicação em redes, onde circulam os conhecimentos e se realizam os investimentos que sustentam a produção, valorização e apropriação dos saberes. A circulação da informação e seu acesso são fundamentais para alimentar a atividade criativa, a colaboração entre os indivíduos na sociedade em rede e o exercício e a realização da cidadania.

Essa metamorfose também vem provocando mudanças significativas no Estado e em suas administrações na forma de se relacionar com a sociedade. De que forma o e-Gov adquire a força e a potencialidade da Internet, capitalizada à pressão constante por agilidade, eficiência e inovação?

Mundialmente, então, o e-Gov começaria a ser incentivado por proposição dos oito países mais ricos do mundo (G8, formado por EUA, Inglaterra, Canadá, Alemanha, França, Japão, Itália mais a Rússia) como uma estratégia na ação para reduzir “desigualdades de acesso” à Internet. Ao mesmo tempo, os governos são pressionados a incorporar as NTICs às suas rotinas, demonstrando o que é politicamente desejável, economicamente viável e tecnicamente factível. O governo, assim, torna-se um “cliente” da Sociedade da Informação, usando as competências acumuladas por outros parceiros e empresas em outras áreas para alcançar seus objetivos.

Diante do quadro, os governos de todo o mundo são incentivados a modernizar as administrações governamentais nos moldes das empresas privadas. A partir de 1995, o uso das tecnologias de informação e de comunicação pelos governos começa a ser discutido pela

Assembléia Geral da ONU⁴³, sob o prisma dos países mais desenvolvidos em querer que Estados, principalmente os em desenvolvimento, promovessem reformas que tornassem suas gestões mais eficazes, produtivas e eficientes.

Daí surge um guia para ajudar nas mudanças estruturais pelo Setor de Administração Pública e Governança da Divisão de Administração Pública e Gestão de Desenvolvimento do Departamento de Desenvolvimento Apoio e Gestão de Serviços das Nações Unidas, em Nova Iorque, no ano de 1995⁴⁴.

Em 2000, em Okinawa, no Japão, os governos dos oito países mais ricos do mundo (G8) divulgaram uma carta da sociedade global da informação preocupados com as desigualdades de acesso à rede mundial de computadores por parte dos países em desenvolvimento. Um ano mais tarde, o relatório da cúpula mundial, em 2001, em Gênova, Itália, inclui um plano de ação de apoio aos e-Govs dos países em desenvolvimento, tendo em vista o reforço da democracia e do estado de direito, a promoção das iniciativas relativas à educação com criação de troca de conhecimentos. Nesse contexto, surge uma proposta de “uma nova governança mundial que associa, à margem dos canais tradicionais e burocráticos das instituições da comunidade internacional, os governos e o setor privado (empresas e suas fundações filantrópicas)”⁴⁵.

Ao mesmo tempo, que anuncia essa nova governança, o setor de gestão pública da ONU diagnostica em seus países-membros que as principais dificuldades para avanços no uso das NTICs estão mais na gestão do que no lado técnico. As questões críticas são: valorização

⁴³ A Organização das Nações Unidas é uma instituição internacional formada por 192 Estados soberanos, fundada após a 2ª Guerra Mundial para manter a paz e a segurança no mundo, fomentar relações cordiais entre as nações, promover progresso social, melhores padrões de vida e direitos humanos. Os membros são unidos em torno da Carta da ONU, um tratado internacional que enuncia os direitos e deveres dos membros da comunidade internacional. Disponível no endereço: <http://www.onu-brasil.org.br>. Acesso em 20/01/2009.

⁴⁴ Ver o documento *Government Information Systems - A Guide To Effective Use Of Information Technology In The Public Sector Of Developing Countries Governance and Public Administration Branch Division of Public Administration and Development Management Department for Development Support and Management Services United Nations New York 1995*. Disponível em <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN000155.pdf>. Acesso em: 09/01/2008.

⁴⁵ Mattelart (2006, p. 159).

e compreensão do estado adiantado da arte da tecnologia da informação, sensibilização das tendências das modernas tecnologias da informação e os seus impactos nas estratégias de desenvolvimento dos países em desenvolvimento; o conhecimento sobre os papéis das políticas governamentais para estimular o uso efetivo das tecnologias da informação e do conhecimento em questões de gestão de informações da administração das infraestruturas e na construção de sistemas de informação.

Cocco (2003) nos lembra que as inovações não dependem tão-somente dos aspectos tecnológicos, mas também de aspectos organizacionais e institucionais: “segundo um processo interativo de redes de redes, organizações, empresas e instituições trocam conhecimentos e aprimoram aprendizados que são essenciais para que as inovações possam se efetivar nas atividades produtivas” (p. 11).

A infraestrutura de efetivação das NTICs nas atividades produtivas é implantada e as formas de Governo eletrônico passam a operar em todo o mundo. Desde 2001, as Nações Unidas (ONU) ⁴⁶ alimentam um banco de dados anual com estudos, análises, diagnósticos comparativos sobre e-Gov ⁴⁷, visando subsidiar os países membros sobre os avanços e entraves em torno do uso das tecnologias digitais de comunicação e de informação.

A criação de banco de dados pode ser vista como uma das novas práticas de armazenamento de informações permitidas pelas NTICs, valorizando a acumulação de conhecimentos, a busca da informação e a mobilização imediata de qualquer conhecimento em qualquer tempo e hora. “O que é medido não é mais a intensidade do esforço muscular ou o consumo energético: é a atenção. [...] A atenção é o outro nome da disponibilidade do trabalho

⁴⁶ Ver os documentos públicos das Nações Unidas no site *United Nations Online Network in Public Administration and Finance* (UNPAN), disponível no endereço:

http://www.unpan.org/autoretrieve/dpadm_pub.asp?content=dpadm

⁴⁷ *Benchmarking E-government: A Global Perspective 2001/UNDESA/ ASPA; World Public Sector Report 2003; Global E-Government Survey 2003; Global E-Government Readiness Report 2004; Global E-Government Readiness Report 2005; Global E-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance.* Disponível em http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/index.htm

vivo a permanecer vivo e interativo com o maquinismo, com os conhecimentos explícitos e estocados” (MOULIER-BOUTANG, 2003, p. 52).

Esse armazenamento em banco de dados pode ser conferido, por exemplo, no último levantamento feito pela ONU⁴⁸, cujas exigências aos governos pelos cidadãos tem feito com que as reformas no setor governamental sejam intensificadas para melhorar desempenho e eficiência administrativa, responsabilidade e confiança pública e melhores resultados e serviços.

Diante da pressão, os governos estão sendo obrigados a revitalizar a administração para torná-la mais dinâmica, eficiente, transparente e, sobretudo, mais voltada para a prestação de serviços. As transformações visam introduzir inovações na estrutura organizacional para melhorar o capital humano, a difusão de informação, as tecnologias comunicacionais e os recursos financeiros para a prestação de serviços aos cidadãos. Segundo o relatório da ONU, as NTICs no setor público podem contribuir para criar um ambiente favorável para o crescimento econômico e social.

Essas transformações estão nas conclusões do relatório da ONU sobre o e-Gov ter todas as ferramentas disponíveis para contribuir, significativamente, para aumentar a velocidade e eficiência das operações governamentais, racionalizar processos, reduzir os custos efetivos, melhorar a capacidade de investigação, melhorar a documentação e registros, além de facilitar a comunicação e melhorar a coordenação de autoridades e responsabilidades em diferentes níveis de governo e em outras organizações.

O benefício mais importante do governo eletrônico, segundo o documento *E-Government Survey 2008*, não reside apenas na utilização da tecnologia em si, mas na sua aplicação para a transformação dos processos políticos e administrativos, apresentando o novo

⁴⁸ Idem (*Global E-Government Survey 2008*).

papel dos governos de reforçar a prestação de serviços públicos e melhorar a eficiência e a produtividade dos processos e sistemas governamentais.

O contexto cultural diagnosticado pelas Nações Unidas é aquele em que as condições criadas para implantar os serviços integrais no governo eletrônico são lentas e esbarram em exigências como infraestrutura e políticas adequadas, reforço na aplicação das TICs e disponibilização de conteúdos relevantes. A abordagem mostra que são poucos os governos que fizeram investimentos necessários para o e-Gov atingir a fase mais integrada e ligada à governança⁴⁹. A ressalva é para o investimento de países desenvolvidos e em desenvolvimento em conectividade, criando infraestrutura de rede de banda larga ampla para a implantação de aplicações e serviços de governo eletrônico e adquirindo equipamentos com maior mobilidade.

A partir do diagnóstico *UN e-Government Survey 2008*, a Organização Mundial reforça junto aos governos o reconhecimento da informação e do conhecimento como trunfos sócio-econômicos tão importantes e valiosos quanto às tradicionais *commodities* de recursos naturais. Segundo esse relatório, as informações beneficiam a maioria das pessoas e das empresas que tem acesso irrestrito à sua aquisição, à autodeterminação para converter dados essenciais em conhecimento, facilitando o acesso à informação para reforçar a participação do cidadão através do e-Gov. A ênfase das Nações Unidas na valorização da informação e do conhecimento para as administrações governamentais reforça a tese de deslocamento da própria função produtiva material para atividades imateriais.

Entre os destaques do *E-Government Survey 2008* está a importância do e-Gov ter surgido como um conceito “multifacetado” (várias interfaces), ligado à integração vertical e horizontal de governo tanto local, nacional e transnacional. O relatório enfatiza a importância dos governos se empenharem para melhorar o acesso e a prestação de serviços, cuidando de forma especial da interface que dialoga com a sociedade. No que se refere à gestão e execução

⁴⁹ No relatório da ONU, governança é o – uso das tecnologias da informação e comunicação mais inovadoras, como a Internet, para oferecer aos cidadãos melhores serviços, informação confiável e maior conhecimento, facilitando acesso ao governo e incentivando participação mais profunda do cidadão.

da administração governamental destacam-se medidas de redução dos custos e melhoria da eficiência e eficácia das funções básicas e de fundo (*back-office*) do governo. São sugeridas, ainda, a remoção de obstáculos à cooperação internacional e desenvolvimento e criação de uma agenda de conexão da governança global.

Os parâmetros do e-Gov, segundo ainda o relatório das Nações Unidas, devem ultrapassar as fronteiras do setor governamental com o aumento da margem de atividades terceirizadas e as parcerias público-privadas, buscando ampliar o envolvimento de comunidades com interesse *online* que exercem influência sobre o governo. O e-Gov também deve representar um prisma mais abrangente do e-governo e do e-prontidão para uma jurisdição como um todo (normalmente de um país, mas também de continentes e do mundo como uma entidade interligada), como em muitas partes do mundo que continuam a lutar com as políticas e os investimentos relacionados com a infraestrutura tecnológica, não só como a banda larga e acesso à Internet sem fios e de radiodifusão digital interativa, mas também a adoção generalizada no uso destas tecnologias pelos cidadãos, pelas empresas e pela sociedade.

Os estudos recentes do e-Gov no mundo revelam também que os países se encontram em diferentes estágios⁵⁰ de prestação de serviços em governo eletrônico. Alguns dos países desenvolvidos começam migrar para além de governo eletrônico para i-governo (rede

⁵⁰ **1º Presença para emergir/informatização:** É o estágio mais rudimentar do e-Gov com informações estáticas no website. Uma mudança neste estágio se estabelece quando as informações tornam-se acessíveis, acuradas e disponíveis durante todo o tempo; **2º Presença para reforçar/comunicação em duas vias.** Sítios governamentais possuem um canal de comunicação com os governados (e-mail), mas a interação ainda é essencialmente unidirecional com informação fluindo essencialmente de governo para o cidadão. A maioria dos países em desenvolvimento se encontra nesta fase; **3º Presença para interagir:** serviços on-line do governo interagem com serviços para melhorar a conveniência do cidadão, como o download de formulários pagamento fiscais, pedido de renovação de licença. Áudio e vídeo são usados para informações relevantes ao público. Os funcionários públicos podem ser contactados via e-mail, fax, telefone e correio eletrônico. O site é atualizado com maior regularidade para manter as informações atuais e até data para o público.; **4º Presença para transacionar.** No estágio de integração, todos os serviços estão na forma de transação e estão integrados. Não somente entre as diferentes esferas de um mesmo poder, mas também entre os poderes, eliminando toda a cadeia formal que a estrutura hierárquica produz. Isso pode ser conseguido mediante um portal único pelo qual os governados podem ter acesso a todos os serviços já na forma de transação; **5º Presença de relação total na rede/e-Participação.** Nenhum país alcançou na plenitude tal estágio, exceto alguns governos locais de um mesmo país. Alguns sítios oferecem votação on-line ou formas interativas semelhantes que apenas mostram que o governo está na fase de comunicação em duas vias. Esta fase se caracteriza pela generalização dos procedimentos de participação política nas decisões por meios eletrônicos que oferecem privacidade e segurança ao cidadão.

de inovação em governo), ou “governo conectado”, que fornece a base para a transformação de uma administração burocrática para outra centrada no cidadão. Outros poucos estão na fase de governo eletrônico transacional (indivíduos interagem com o governo e fazem transações totalmente *online*, sobretudo em pontos de auto-atendimento), mas a maioria ainda se encontra em fase inicial de governo eletrônico, ou seja, nos dois primeiros estágios.

Apesar dos avanços sobre a evidência e a importância dos governos investirem no e-Gov, é necessário ressaltar que muitos Estados ainda estão vacilantes em relação à natureza do governo eletrônico ou, por outro lado, prudentes em relação aos investimentos nesta área, principalmente por parte dos países em desenvolvimento, os quais possuem índices muito baixos de participação na era digital como é o caso da região africana e Ásia central.

Os órgãos governamentais continuam como o grande financiador e indutor de iniciativas e empreendimentos necessários à implantação e desenvolvimento da infraestrutura de telecomunicação, de informação e de capacitação de pessoal para promoção e avanço dos programas de governo eletrônico. Considerando que muitos países em desenvolvimento, como Brasil, ainda têm muitas demandas sociais e problemas infraestruturais, segundo os estudos da ONU que se superpõem à modernização digital das administrações, os avanços nos programas estratégicos de e-Gov precisam de esforços oriundos de diferentes parcerias, como a do mundo privado e empresarial e das organizações não-governamentais.

Há quase uma década alguns países publicaram planos ambiciosos para a construção da Sociedade da Informação, que atendem ao rigor acadêmico e aos requintes da ousadia, bem como às melhores recomendações sobre o bom controle das políticas na era digital, mas ainda não se têm elementos firmes para verificar se as metas efetivamente estão se cumprindo. O Brasil é um desses países em que se depositaram muitas expectativas, com metas ambiciosas para o desenvolvimento do e-Gov, como as estabelecidas na gestão do presidente Fernando Henrique Cardoso (1994-2002).

2.6 E-GOV NO BRASIL

A partir de 1991, a Internet tem seu acesso liberado para o Brasil, mas a primeira conexão de longa distância, entre São Paulo e Porto Alegre, ocorre apenas dois anos depois. Instituições educacionais e centros de pesquisas brasileiros já trocam e-mails e têm seus sites na rede em 1994. A intensificação e as mudanças na gestão do governo federal vão trazer a Internet comercial no ano seguinte e já, em 1996, a ideia de e-Gov surge meio ao debate sobre o comércio eletrônico.

Com base nos cinco indicadores⁵¹ de e-Gov do *Global E-Government Readiness Index 2008*, o Brasil ocupa o 45º lugar no ranking mundial com mais de 45 milhões (TIC Domicílios 2007) de usuários à Internet a partir do domicílio (24% das residências). Hoje, o país contabiliza 67,7 milhões de pessoas (34,4% dos 196,4 milhões de habitantes)⁵² conectadas à Internet, mas o percentual da população que procura serviços e informações nos portais de e-Gov ainda é baixo.

De acordo com a pesquisa TIC Domicílios e Usuários 2007⁵³, os brasileiros com mais de 16 anos que usaram o governo eletrônico em 12 meses (setembro de 2006 a setembro de 2007) atingem os 25% dos conectados, sendo os serviços mais utilizados: consulta ao CPF (59%); entrega da declaração do imposto de renda (42%), informações sobre previdência social (21%). Entre os usuários que não usaram o e-Gov, 39% gostariam de saber mais sobre empregos, 35% consultariam o CPF e 32,7% buscariam dados sobre serviços públicos de saúde. Entre os que mantiveram contato com as autoridades públicas: 55% não acessaram serviços de governo eletrônico nos últimos 3 meses (julho a setembro de 2007); 39% acessaram

⁵¹ Os cinco indicadores são: e-prontidão; presença on-line; infra-estrutura das telecomunicações; capital humano; e-participação

⁵² Dados divulgados pela Internet Usage Statistics/ Internet Big Picture World Internet Users and Population Stats. Disponível em <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>

⁵³ Pesquisa realizada setembro/novembro de 2007, sob a coordenação do Comitê Gestor da Informática no Brasil. Disponível em <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2007/index.htm>.

informações sobre serviços e/ou órgãos públicos; 17% receberam respostas a solicitações enviadas por e-mail/telefone; 14% fizeram o download de documentos oficiais; 14% enviaram e-mails ou formulários oficiais preenchidos para órgãos públicos; 4% fizeram denúncias. Mesmo aumentando a cada ano o número de pessoas da população conectadas, o percentual de pessoas fora da Internet é alto (65,6%).

É neste país de contrastes econômico, social, cultural e tecnológicos que se enquadra o e-Gov como uma condição da Sociedade da Informação. A Sociedade da Informação no Brasil (Socinfo) e a política de e-Gov vão nascer no mesmo ano, em 2000, quando o governo brasileiro define três das sete linhas de atuação do programa: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada. Mas, o impulso definitivo, será dado com a criação do Comitê Executivo de Governo Eletrônico – CEGE, que tem por objetivo formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico.

Em 2002, o balanço⁵⁴ das atividades desenvolvidas nos dois primeiros anos de governo eletrônico no Brasil é publicado com capítulos dedicados à política de e-Gov, avaliação da implantação e dos resultados, além dos principais avanços, limitações e desafios futuros do programa. O documento se constituiu a base de informações para a continuidade do programa em 2003.

Ao analisar o balanço, Chahin (2004, p. 38-40) ressalta os avanços e as limitações da implantação do e-Gov pelo Governo Federal. Entre os pontos positivos, relacionam-se a promoção do programa por altos dirigentes do governo; mobilização dos principais órgãos nas aplicações da informática; definição das diretrizes dos objetivos e metas do programa; construção e disseminação de visão avançada de e-Gov; divulgação na mídia; realização de deba-

⁵⁴ Em 2 de dezembro de 2002, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, com a colaboração dos membros do Comitê Executivo publicou o 2 Anos de Governo Eletrônico Balanço de Realizações e Desafios Futuros. Disponível em https://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_90balanco_2anos_egov.pdf. Acesso em janeiro de 2008

tes com a sociedade sobre as inovações; treinamento e mobilização de pessoal; ampliação e modernização da infraestrutura de redes internas dos órgãos públicos federais; início da implantação da infraestrutura para comunicações seguras; avanços na informatização de processos e no compartilhamento de banco de dados; integração de serviços de correios eletrônicos e adoção de padrões para a criação de sítios governamentais.

Já entre as limitações, destacam-se a não viabilização de um portal corporativo do governo federal com recursos avançados de comunicação e serviços; baixa disseminação do programa entre dirigentes e servidores públicos federais; defasagem tecnológica da administração governamental em relação aos padrões adotados pelo mercado; falta de clareza na definição dos perfis e dos conhecimentos requeridos para trabalhar com tecnologia da informação, alinhados à visão de governo eletrônico; indicadores insuficientes de avaliação de aplicações do governo eletrônico; dificuldade de mobilização e de coordenação junto aos ministérios para projetos interministerial; falta de participação ativa das unidades administrativas de informação e comunicação; desigualdade entre áreas-chave (saúde, educação, previdência social, arrecadação e tributos) do governo nos avanços para a consolidação do programa (CHAHIN, 2004).

As mudanças na gestão do Governo Federal (2003) começam por redefinir a política de governo eletrônico nacional, abandonando a visão que vinha sendo adotada de “cidadão-usuário antes de tudo como ‘cliente’ dos serviços públicos, em uma perspectiva neoliberal”⁵⁵. Segundo a nova política, a orientação teve 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”⁵⁶.

⁵⁵ Informações tiradas do relatório do relatório do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (maio/2004). Disponível no endereço: <https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>. Acesso em 12/12/2007.

⁵⁶ Idem.

2.6.1 E-Gov na gestão FHC

É no governo Fernando Henrique Cardoso (FHC) ⁵⁷ que a Sociedade da Informação ganha fôlego no país, a partir da formulação de um plano diretor voltado para o debate das políticas sobre o projeto de Sociedade da Informação (Socinfo), que seria a base para o início do Programa de Governo Eletrônico, em 2000. Alguns órgãos governamentais brasileiros, principalmente as instituições educacionais e centros de pesquisas, já operavam com sites na Internet desde 1993, mas a sistematização das ideias em torno destes programas só se dá com a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), subordinado à Casa Civil da Presidência da República (2000).

A concepção do e-Gov está alicerçada no Programa Sociedade da Informação no Brasil (Socinfo) ⁵⁸, que propôs alternativas para a Internet no país através dos esforços do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CTT). O programa, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, foi instituído em dezembro de 1999 ⁵⁹ e já estava inserido em uma série de projetos do Plano Plurianual 2000-2003 (PPA). O grupo de implantação contou com representantes do governo, setor privado, comunidade acadêmica e terceiro setor. O Socinfo se estruturou em sete grandes linhas de ação: mercado, trabalho e oportunidades; universalização dos serviços e formação para a cidadania; educação na sociedade da informação; conteúdos e identidade cultural; governo ao alcance de todos; P&D, tecnologias-chave e aplicações; infraestrutura avançada e novos serviços.

Cada linha de ação tem seus próprios mecanismos de execução que incluem parcerias com o setor privado e cooperação internacional, em combinações apropriadas à natureza de cada atividade. A fase de implantação, que se iniciou em 2000, compreendeu três mo-

⁵⁷ FHC foi presidente nos períodos de 1995-1998 e 1999-2002

⁵⁸ O Programa Sociedade da Informação foi criado por meio do Decreto 3.294, de 15 de dezembro de 1999. Mais informação no endereço <http://egov.wikidot.com/decsocinfoa>.

⁵⁹ Legislação do governo eletrônico à disposição no endereço: <https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/legislacao>

mentos: a elaboração de uma primeira proposta detalhada do programa, o chamado “Livro Verde”⁶⁰; amplo processo de consulta à sociedade e consolidação, em um Livro Branco, de um plano definitivo de atividades para o programa, gerado a partir da incorporação ao Livro Verde das ideias e opiniões colhidas na consulta pública. Estas duas últimas etapas não foram concluídas até 2003.

Com as bases de criação de uma sociedade digital lançadas, um Grupo de Trabalho Interministerial foi responsável por examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de abril de 2000. As ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI), formalizadas pela Portaria da Casa Civil nº 23 de maio de 2000, coadunaram-se com as metas do Socinfo, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

Por orientação do governo, o trabalho do GTTI concentrou esforços em três das sete linhas de ação do Socinfo: universalização de serviços; governo ao alcance de todos; e infraestrutura avançada. Em julho de 2000 é proposta uma nova política de interação eletrônica do governo com a sociedade, cujo relatório preliminar (GTTI-Consolidado) faz um diagnóstico da situação da infraestrutura e serviços do Governo Federal, as aplicações existentes e desejadas e a situação da legislação de interação eletrônica.

O CEGE é considerado um dos grandes marcos do compromisso do Conselho de Governo em prol da evolução da prestação de serviços e informações ao cidadão, tendo por objetivo formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do governo eletrônico. Em setembro de 2000, é apresentado a "Política de Governo Eletrônico", um documento incluído no Plano de Metas.

Entre as principais competências do CEGE estão: coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infraestrut-

⁶⁰ Disponível no endereço <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>

tura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Federal; estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos Ministérios, de plano anual de tecnologia da informação e comunicações; estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal; definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação; coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração governamental Federal.

Em setembro de 2002, o governo brasileiro publica o documento⁶¹ com o balanço bianual de atividades de governo eletrônico, com capítulos dedicados à política de e-Gov, avaliação da implantação e dos resultados, além dos principais avanços, limitações e desafios futuros do programa. O documento foi elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, com a colaboração dos membros do Comitê Executivo e constituiu uma base de informações para a continuidade do programa em 2003.

Ao avaliar o período de acesso aos primeiros serviços *online* e o discurso político acerca das potencialidades da Web, que fomentaram uma discussão sobre o uso das TICs no Brasil, Martinuzzo (2008)⁶² ressalta que o conceito de e-Gov é marcado pela “amputação da maior parte dos potenciais usos político-institucionais das tecnologias digitais”. Apenas a ver-tente prestação de serviços é enquadrada sob orientação neoliberal, na qual o e-Gov significa oferta de um “guichê digital” para facilitar a vida dos cidadãos-clientes e um ajuste do governo aos paradigmas capitalistas contemporâneos⁶³.

⁶¹ Em 2 de dezembro de 2002, o governo brasileiro publicou o “Dois Anos de Governo Eletrônico Balanço de Realizações e Desafios Futuros”. Disponível em http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_90balanco_2anos_egov.pdf

⁶² Ver artigo “E-gov e novas implicações político-comunicacionais: a questão dos cartões corporativos do Governo Federal”, de 2008, de José Antonio Martinuzzo. Disponível em <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1135-1.pdf>.

⁶³ Tadao Takahashi (2004, p. 87), então coordenador do programa em 2000, o objetivo era “fomentar o uso intensivo de tecnologias da informação e comunicação em todos os setores e atividades da sociedade, buscando acelerar o desenvolvimento econômico e social do país” (apud Martinuzzo, 2008).

Sobre a Política de Governo Eletrônico⁶⁴, elaborada pelo Grupo de Trabalho Interministerial de Tecnologia da Informação, o objetivo era “estabelecer um novo paradigma cultural de inclusão digital, focado no cidadão/cliente, com redução de custos unitários, a melhoria na gestão e qualidade dos serviços públicos, transparência e simplificação de processos”. Nessa época (2002), em que o conceito de Estado-Nação passava “por transformações profundas”, o governo FHC justifica a implantação da primeira política oficial de e-Gov pelo fato de que a globalização causa “muitos impactos na estruturação da própria sociedade, estabelecendo novos padrões comportamentais, mudanças na comunicação simbólica e o surgimento de comunidades virtuais” (MARTINUZZO, 2008, p.9).

De acordo com o analista, o documento diz que o e-Gov é ajustado em uma nova sociedade caracterizada pelos indivíduos (“uma sociedade de pessoas e de redes entre pessoas”) e não por instituições tradicionais que desafiam as instituições sociais atuais, diante da globalização e fragmentação simultâneas. O governo previa atuar em três frentes para a “universalização do acesso aos serviços”, a “transparência” e o “intercâmbio de redes”: “interação com o cidadão”, a “melhoria da sua própria gestão interna” e a “integração com parceiros e fornecedores”.

Os portais na Internet, no entender do governo federal, viabilizariam a primeira ação por funcionar como “verdadeiros balcões virtuais de informação e atendimento para a prestação de serviços”. A integração com parceiros e fornecedores, assim como a integração na gestão interna, seria feita por redes externas e internas, respectivamente, enquanto as “interfaces prioritárias” da política de governo eletrônico referiam-se àquelas “entre governo, cidadãos/clientes e empresas, dentro das diversas possibilidades de transações eletrônicas (e-business e e-Gov)” (ver nota 63).

⁶⁴ Ver em <www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_90proposta_de_politica_de_governo_eletronico.pdf>. Acesso em 03 de jul. 2008.

O documento Política do e-Gov, segundo Martinuzzo (2008), apresenta todas as metas fundamentadas na prestação de serviços e informações político- institucionais, objetivando consolidar as experiências anteriores (declaração de imposto de renda via Internet) e colocar todos os serviços públicos federais na Web até o fim de 2002. Apesar de todo o respaldo do governo FHC, Chahin (2004, p. 39-40) ressalta que os passos iniciais e básicos do e-Gov não avançaram. Nem mesmo a promoção de eventos e treinamentos garantiu a assimilação do conceito de *e-government*, que ficou reduzido à informatização. Quanto à infraestrutura, Chahin (2004) registra que “foram notáveis os avanços conseguidos, decorrentes das ações do programa e da utilização de recursos internacionais para a modernização do aparelho de Estado”.

Nesse primeiro momento de Internet no Brasil, conclui-se que o e-Gov deu seus primeiros passos com o governo FHC estabelecendo toda a legislação (leis, decretos e normas) de regulamentação das ações de governo eletrônico em que o centro era o “cidadão/cliente”, em uma “nova sociedade de indivíduos”, em que se reformar o Estado e suas estruturas era uma necessidade. Nesse sentido, o e-Gov foi a estratégia para adequar o governo à realidade global econômica e dar respostas à iniciativa privada e aos seus clientes/cidadãos incluídos no capitalismo pós-industrial. Essa etapa deu ao Brasil as bases institucionais e legais sobre as quais se caminha até hoje, já que se foi mantida a estrutura governamental para coordenar a política de governo eletrônico (MARTINUZZO, 2008).

2.6.2 E-Gov na gestão Lula

Em janeiro de 2003, começa o governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva. Sem abandonar a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas vinculando os princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equi-

dade na oferta de serviços e informações, o governo brasileiro dá prosseguimento à implantação do e-Gov, instituindo oito Comitês Técnicos, no âmbito do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (decreto de outubro de 2003), para coordenar e articular o planejamento e andamento dos projetos e ações nas respectivas áreas de competência: Implantação do Software Livre; Inclusão Digital; Integração de Sistemas; Sistemas Legados e Licenças de Software; Gestão de Sítios e Serviços *Online*; Infraestrutura de Rede; Governo para Governo; Gestão de Conhecimento e Informação Estratégica

Para Chahin (2004, p.40-41), a intensificação de ações do e-Gov ocorre em quatro linhas estratégicas e prioritárias: prioridade de entrega de serviços de interesse do cidadão e não das agências do governo federal ou dos serviços mais fáceis de serem disponibilizados; articulação do e-Gov da União com os e-Govs de estados e municípios, compartilhando ações com vistas a atender o cidadão independente de que esfera de governo ele esteja solicitando serviços; otimização de uso da infraestrutura de telecomunicações e de hardware e software para reduzir os custos unitários da entrega de serviços de e-Gov; incentivo pelo e-Gov federal à criação de soluções brasileiras, em que seja empregada a inteligência dos brasileiros e menos capital e divisas para licenças e royalties.

O programa Governo Eletrônico⁶⁵, segundo o autor, é proposto para aproximar as administrações públicas e o cidadão pelos meios eletrônicos, em especial a Internet. O caráter estratégico do programa também é importante, já que do ponto de vista do entendimento internacional o e-Gov é um caminho para dinamizar a relação entre governo e cidadãos e aprofundar o processo de democratização no século XXI, com mediação das NTIC.

A política de governo eletrônico segue um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais: junto ao cidadão; na melhoria da sua própria gestão interna; e na

⁶⁵ É presidido pelo Ministro Chefe da Casa Civil da Presidência da República e tem como braço executivo a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SL-TI/MP, e grupos de trabalho: Rede Br@sil.gov, Universalização do Acesso à Internet, Universalização dos Serviços e Normas e Padrões para a Prestação de Serviços.

integração com parceiros e fornecedores. Assim, o que se pretende com o programa de governo eletrônico brasileiro é a transformação das relações do governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo, de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a uma administração mais eficiente⁶⁶.

Essas estratégias de intervenção, adotadas como orientações para todas as ações de e-Gov, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal, somam-se a outras: a) prioridade do governo eletrônico é a promoção da cidadania; b) inclusão digital é indissociável do e-Gov; c) software livre é um recurso estratégico para a implementação do e-Gov; d) gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do e-Gov; e) e-Gov deve racionalizar o uso de recursos; f) e-Gov deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas; g) integração das ações de e-Gov com outros níveis de governo e outros poderes é uma meta.

Além das diretrizes e estratégias, o governo traçou suas metas para avançar o e-Gov, com ênfase na melhoria da prestação de serviços públicos, na ampliação de atendimento e economia de recursos e na universalização do acesso à Internet para que se tenha o governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações e incrementando a participação cidadã (criação de espaços colaborativos e interativos para discussão de políticas públicas).

No que se refere às ações do e-Gov relacionadas à disponibilização de serviços e informações para o cidadão na Internet, por intermédio de seus comitês técnicos de inclusão digital, de infraestrutura de rede e de gestão de sítios e serviços *online*, Simão (2004) ressalta que apesar de ainda não existir uma política nacional de inclusão digital, pelo menos alguns dos responsáveis pelo e-Gov estão cientes da necessidade de elaboração dessa política e estão trabalhando com esse objetivo. Ele destaca como fator positivo a formação e capacitação téc-

⁶⁶ Definições do próprio governo federal. Disponível em <https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>

nica dos coordenadores de comitês, que têm conhecimentos acadêmicos em suas áreas de atuação, desempenharam funções análogas durante vários anos, no governo ou na iniciativa privada, ou ainda em ONGs. Para ele, a influência deles deve ter ajudado no alinhamento das estratégias do e-Gov com as melhores práticas de e-Gov vistas na revisão de literatura.

Entre os programas de sucesso do e-Gov brasileiro⁶⁷ com destaque internacional destacam-se: declaração eletrônica do Imposto de Renda – 98% são entregues pela Internet; Sistema Nacional de Integração de Informações em Justiça e Segurança Pública – Infoseg; Nota fiscal eletrônica ; Certificação Digital; Pregão Eletrônico; Padrões e-Gov (e-PING - Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico; e-MAG - Modelo de Acessibilidade de e-Gov); Projeto Computadores para Inclusão; Programa Computador para Todo.

Na opinião de Martinuzzo (2008), o programa concebido pelo governo Lula traz avanços com o objetivo maior de promover o ajuste do governo a um novo modelo de sociedade global e neoliberal, estabelecido em 2000, para a meta essencial de se transformar, inclusive com o uso das TICs, a realidade e suas velhas questões. Por outro lado, passa-se da satisfação do “cliente” para a “atenção ao cidadão”, cujos direitos contemplam a inclusão digital e a interferência política via Web. O software livre se integra à lista dos insumos constituintes da infraestrutura do e-Gov e, por último, os fornecedores e clientes (interlocutores privilegiados) são substituídos por organizações da sociedade civil.

O analista conclui que mesmo com a manutenção de uma base conservadora, formulada no ano 2000 pelo governo FHC, a atual política de e-Gov do governo Lula (2004) aponta para um mínimo de consciência acerca do “potencial uso político-mobilizador e transformador da Internet” (MARTINUZZO p.14).

O governo Lula ainda enxerga quatro grandes possibilidades representadas pela Web 2.0 como estratégias de ação do e-Gov brasileiro. A primeira é a integração de sistemas

⁶⁷ Fonte: Portal Rede Governo. Disponível no endereço: <https://www.governoeletronico.gov.br/noticias-e-eventos/noticias/paulo-bernardo-abre-forum-no-canada-que-homenageia-e-gov-brasileiro>

através do uso das ferramentas de Web 2.0 (*blogs, podcast etc.*) e os serviços de Internet como facilitadores na integração dos inúmeros sistemas em uso há anos pelo governo. A segunda refere-se à usabilidade, com o objetivo de criar novos ambientes que permitam que os sistemas sejam mais fáceis de acessar, já que o volume de dados providos pelo governo via Internet cresce expressivamente – são entre 35 mil e 45 mil links disponíveis (dados de junho de 2008). A terceira é possibilidade dos aplicativos da Web 2.0 também como ferramentas capazes de reunir talentos e profissionais especializados, já que o mercado carece de mão-de-obra especializada e, por conta disso, os talentos mudam de uma instituição para outra e até de país, tornando impossível reuni-los em um mesmo ambiente físico. Por último, o governo quer se reinventar e aprender inclusive a contratar por meio eletrônico, por exemplo. É geração de valor de negócios para essas comunidades de profissionais, mediante os esforços do governo brasileiro em compartilhar software livre através de comunidades práticas na Internet. O e-Gov, com o uso das ferramentas Web 2.0, ajuda a estimular a participação do cidadão e incentivar a transparência, além de criar possibilidades de democratizar a informação e quebrar o monopólio de determinados meios de comunicação, que se referem à liberdade de expressão permitida pelos blogs – outra ferramenta da Web 2.0 ⁶⁸.

Conclui-se que na era Lula o e-Gov conquistou avanços consideráveis na perspectiva política de formulação da governança eletrônica⁶⁹ e nas perspectivas de uso das NTICs para mudar a realidade e suas antigas questões relativas ao Estado brasileiro, cuja mudança de paradigma do cliente para o cidadão foi fundamental. A política de e-Gov, de outra forma, registra que as potências da Web representam uma possibilidade de ação político-institucional que pode somar à transformação do atual paradigma de relação entre as sociedades e Estado

⁶⁸ Informações dadas pelo Secretário de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Rogério Santanna, em entrevista ao portal Convergência Digital, em 4 de junho de 2008. Ver mais sobre a Web 2.0 no próximo capítulo.

⁶⁹ Ver Relatório de Planejamento Estratégico do Governo Eletrônico. Disponível em: <
http://www.governoeletronico.e.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wsp?tmp.arquivo=E15_243diretrizes_de_governo_eletronico.doc>. Acesso em: 31 maio 2004

brasileiro. A prioridade da política de e-Gov é a cidadania, que inclui estimular a participação do cidadão e incentivar a transparência, criando possibilidades de democratizar a informação através da liberdade de expressão permitida pela Web 2.0.

2.6.3 E-Gov nos estados e municípios brasileiros

Estados e municípios também enfrentam dificuldades e apresentam muitas diferenças sobre o entendimento do governo eletrônico. Lemos (2007) mapeou os portais governamentais brasileiros, tendo como universo todos os estados e suas respectivas capitais, verificando o conteúdo informacional e serviços *online* em três etapas: uma exploratória para validar a matriz de análise, outra para prospecção e catalogação da cidade (Estados e capitais) e última descritiva com análise qualitativa dos portais. Entre os objetivos, o levantamento buscou analisar os canais de comunicação e informação entre as cidades, sociedade e governo; identificar os canais de comunicação e informações e os serviços *online* oferecidos.

A análise exploratória contou com 28 itens e a matriz de dados criada permitiu que se identificasse em cada portal o que era apresentado como “serviços *online*” e o que era oferecido apenas como informação. O primeiro, definido como sendo aqueles serviços interativos personalizados pelos usuários (por exemplo, busca de linhas de ônibus; busca avançada no site, realização de matrícula escolar *online* etc.). Já o segundo, “informação” se referiu apenas aos *links* informativos, sem qualquer possibilidade de interação com o usuário. A avaliação ainda classificou “manutenção” (serviço ou informação sem acesso no momento da busca) e o item “não tem” (falta da variável no portal).

A pesquisa trabalhou com dois períodos de avaliação, sendo um de junho a outubro de 2002 e outro de outubro de 2003 a junho de 2005. Aqui, descrevem-se apenas os resultados globais do segundo período por sua maior atualização. Após a análise, Lemos (2007)

concluiu que os portais governamentais dos Estados e das capitais brasileiros têm mais informações do que ofertas de serviço *online*: são 37,7% contra 27,1%, respectivamente. Em relação a 2002, segundo o pesquisador, o levantamento se manteve estável, já que os portais se encontram distantes do potencial das redes telemáticas e das tecnologias de comunicação e informação. “Concentram-se ainda os melhores portais nas regiões mais desenvolvidas do país, reforçando a tese da desigualdade regional do Brasil. Pudemos constatar ainda que 5,1% dos portais estavam em manutenção e 30% não apresentaram indicadores básicos” (p.138).

As abordagens qualitativa e quantitativa comprovam que os portais brasileiros estão se adaptando ao figurar de alguma forma ao novo espaço digital, revelando também que os governos não estão indiferentes aos desafios colocados pela Sociedade do Conhecimento e da Informação. Para Lemos (2007), os Estados e as capitais estão desenvolvendo “projetos coerentes que sustentem as práticas sociais da sua comunidade, informe os cidadãos, ofereça serviços *online* que facilitem o dia a dia e fomentem o engajamento e o debate público” (p.138).

A constatação do autor e da sua equipe é de que ao demarcarem o seu território no ciberespaço, os governos contribuem com a construção do programa de governo eletrônico global. Neste sentido, Lemos (2007) acredita, também, que eles são desafiados a oferecer mais informações, mais serviços interativos *online*, bem como, de apresentar formas de debate e deliberação públicos e, fundamentalmente, de inclusão digital devido ao grande número de cidadão aliados da era digital, sem comunicação mediada por computador na Internet.

A pesquisa mostrou que os portais das capitais e dos Estados possuem um grande acervo de informações, de serviços *online*, enquetes, *chats* temáticos e interatividade com os usuários. Mesmo assim, os resultados destacam a importância dos governos articularem parcerias com empresas privadas e da sociedade civil, visando ampliar as formas de informar e

interagir entre os poderes públicos e os cidadãos. Como o setor informacional é dinâmico, as tendências e idéias sobre a sociedade da Informação estão em evidência no cenário brasileiro.

Embora o programa de e-Gov no Brasil conte com uma política voltada para a transformação das relações do Governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo ⁷⁰, constata-se que as ações são localizadas e ainda não atendem a totalidade dos municípios brasileiros (cerca de 5 mil). Contudo, nos últimos anos, o Congresso de Inovação da Gestão Pública/Conip (ver nota 1) tem preenchido uma lacuna importante no debate nacional e internacional sobre ideias, práticas, tendências, inovações, experiências, entre outras questões, com as novas tecnologias digitais de comunicação e informação no universo das organizações governamentais.

As últimas edições do Conip (2007 e 2008) focaram as estratégias de governo eletrônico no Brasil como o m-Gov (governo móvel) e Governo 2.0 (governo colaborativo), que contam com algumas iniciativas no próprio governo federal, em um ou outro estado ou municípios do país, como São Paulo, Paraná e Rio de Janeiro.

Antes de entrar nas análises propostas nessa pesquisa, torna-se fundamental fazer uma reflexão sobre a comunicação e o e-Gov.

⁷⁰ O objetivo do governo brasileiro com o e-Gov é democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais, além de promover a interação com empresas e indústrias e fortalecer a participação cidadã. Disponível em <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>

CAPÍTULO II

3. COMUNICAÇÃO, TÉCNICA E DISPOSITIVO

3.1 – COMUNICAÇÃO

As transformações por que passam a comunicação de uma forma geral sempre foram objetos de estudo e reflexão. E as que têm ocorrido com maior intensidade, velocidade e profundidade, principalmente, a partir da década de 1980, são decisivas para anunciar uma nova era comunicacional. O advento da Internet e todas as suas possibilidades tecnológicas, econômicas, políticas, sociais e culturais vão criar novas redes de comunicação e de sociabilidade que se organizam e operam como espaço de informação e de comunicação, cujas novas tecnologias alteram os processos comunicacionais de produção, de criação e de circulação de bens e serviços.

Longe de abandonar as contribuições de teorias da comunicação e de recepção e de pesquisas e estudos focados nos meios e seus potenciais de transmissão, torna-se importante explicitar que o enfoque desse trabalho é a atual Sociedade da Informação, a sociedade em rede que coloca em xeque a mediação dos meios de comunicação de massa tradicionais, caracterizados por sua linguagem linear (textual, com início, meio e fim) centrada no emissor (produtor) em detrimento do receptor (consumidor). Portanto, o escopo aqui, é a Internet como meio de comunicação interpessoal, caracterizado por suas possibilidades e recursos da hipermídia, com sua linguagem multicódigos e não-linear (hipertextual), que é um suporte favorável para incentivar a participação direta do cidadão na elaboração de políticas públicas.

Séculos se passaram até que os sons fossem codificados em símbolos e até que se chegasse ao alfabeto, um marco da civilização tal como é compreendida nos dias atuais. A

partir daí, sob o impacto da escrita, o homem rompe os limites temporais e amplia a inteligência, a cultura, a ciência, criando mais ramificações do conhecimento científico e contribuindo com a evolução da civilização para reconfigurar o espaço e transformá-lo, significativamente, com o surgimento dos meios de comunicação de massa (jornal impresso, rádio, cinema e televisão).

Fruto desta (r)evolução do conhecimento humano, redimensionada pelas tecnologias da comunicação e informação, a Internet surge como um novo meio de comunicação, que provoca outra reviravolta histórica, não só pela potencialidade absorvida de todas as outras linguagens midiáticas, mas também pela sua possibilidade de associar, ao mesmo tempo, características interativas e massivas. Para Recuero (2000), a Internet é o

primeiro meio a ser, ao mesmo tempo, com o alcance da televisão, mas com a possibilidade de que todos sejam, ao mesmo tempo, emissores e receptores da mensagem. É a aldeia repleta de vias duplas de comunicação, onde todos podem construir, dizer, escrever, falar e serem ouvidos, vistos, lidos. Com o surgimento deste novo meio, diversos paradigmas começam a ser modificados como o pensamento linear superado por um novo paradigma: o pensamento hipertextual, que se organiza sob a forma de associações complexas, considerado muito mais apto e completo para descrever e explicar os fenômenos do que o linear (p.1)⁷¹.

Estes fenômenos hipermediáticos e hipertextuais, em “processo evolutivo” (PAUL, 2007, p. 121), são características marcantes da linguagem multicódigos, articulando os códigos verbal, audiovisual, de animação e a linguagem escrita retrabalhada pelo planejamento gráfico. Nesse sentido, por seu caráter híbrido, a hipermídia apresenta características originais, como a interação e a criação de um espaço virtual, que “a projetam numa perspectiva muito mais ampla e analógica aos eventos que percebemos sem intermediação técnica” (PIMENTA, 2006, p. 23).

Para Primo (2006), a hipertextualidade deve ser compreendida a partir da segunda e terceira gerações. Na primeira fase, o hipertexto estaria ainda vinculado ao meio impresso, onde rodapés, remissões e índices fazem a interligação de diferentes textos. Os hipertextos, de

⁷¹ Raquel Recuero, no ensaio “A Internet e a Nova Revolução na Comunicação Mundial”, apresentado no PPG-COM/PUC RS, em dezembro de 2000. Disponível em: <http://pontomidia.com.br/raquel/>. Acesso em 14/01/08.

segunda e terceira geração, surgem com as tecnologias informáticas, no qual o link confere velocidade à conexão entre diferentes documentos digitais. Na segunda fase, por exemplo, o programador do hipertexto ainda mantinha consigo o poder da escrita, pré-determinando os caminhos alternativos que seriam propostos na página, mesmo que a decisão de acesso ao link fosse do internauta. É neste ponto que o hipertexto alcança sua terceira geração e, com ela, nasce a Web 2.0 (veja mais abaixo): “A abertura dos hipertextos à participação é levada ao limite” (PRIMO, 2006, p. 83-84).

Essas possibilidades hipertextuais não ocorrem na comunicação de massa. Enquanto esta só difunde conteúdos para um grande número de pessoas, heterogêneo, geograficamente disperso e anônimo, a comunicação pela Internet permite que apenas uma pessoa, utilizando apenas um computador simples e uma linha telefônica, sem grandes despesas, faça o mesmo, disponibilizando conteúdos para potencialmente a mesma audiência. Além disso, esta comunicação não precisa ocorrer em um só sentido como nos meios de massa. Por suas características hipertextuais, a Internet permite que uma pessoa trace seu próprio caminho para o acesso aos conteúdos, determinando quando e qual informação quer receber. A sua postura deixa de ser a de receptor, até então classificado de “passivo”, para se transformar na de um receptor-emissor “ativo”.

É exatamente nesse ponto que a nova forma de comunicação altera as formas de gerar conhecimento, portanto, também as formas de poder, principalmente, pelo seu caráter de promover a interação. E, por interação, entende-se um processo entre interagentes⁷² que ocorre de duas formas: interação reativa, aquela em que os interagentes se limitam a uma relação apenas de estímulo e resposta; e interação mútua, aquelas relações interdependentes e processos de negociação, em que cada interagente participa da construção inventiva e cooperada do relacionamento, afetando-se mutuamente (PRIMO, 2007, p.56-58). Assim, a interação difun-

⁷² Interagente é o participante da interação mediada por computador, já que interação é “ação entre” e comunicação é “ação compartilhada” (PRIMO, 2007, p. 14-15)

didada pelo ambiente em rede é que alicerça a comunicação de “todos com todos”, em escala global.

Esta forma de comunicação original da Internet, caracterizada como comunicação multidirecional (“todos com todos”), está inserida no ambiente em rede em que o emissor e receptor se apresentam em locais diferentes, com a possibilidade de interação, ou seja, permite que pessoas e “comunidades” constituíam progressivamente e cooperativamente um contexto comum como, por exemplo, ocorre na Web. Outras duas grandes categorias designam a relação entre os participantes da comunicação: “um para todos” e “um para um”. Na primeira, a forma de comunicação é direcional, ou seja, um centro emissor envia suas mensagens a um grande número de participantes. A comunicação “um para todos” é vertical e feita através de jornal impresso, rádio e televisão com os receptores em locais diferentes. Na segunda relação, o princípio comunicativo também é direcional, mas o emissor e receptor precisam estar presentes na mesma hora e no mesmo local. O correio e o telefone são marcados por esse modelo comunicacional horizontal “um para um” (LÉVY, 1999, 61-64).

A Internet também faz surgir dois mecanismos informacionais genuínos em relação às formas de comunicação horizontal e vertical. O primeiro, “mundo virtual”, dispõe as informações em “espaço contínuo” (não em rede) e o faz em função da posição do explorador ou de seu representante deste mundo (imersão como no videogame). O segundo, “informação em fluxo”, refere-se a “estado contínuo de modificação” e são dispersos entre memórias e canais interconectados a serem percorridos, filtrados e apresentados aos interagentes conforme suas instruções, programas, sistemas de cartografia e outras ferramentas de “navegação” na Web⁷³. São os dois mecanismos que são considerados os maiores “portadores culturais” da Internet. Em outras palavras, com a possibilidade de assumir o controle da tecnologia, “usuários e criadores podem tornar-se a mesma coisa” (CASTELLS, 2006, p.69).

⁷³ LÉVY (1999, 61-64).

Assim, o sujeito político é transformado e o seu poder como indivíduo conectado na Internet fortalece o empoderamento do cidadão, cuja participação é assumida nas condições da própria existência e do próprio modo de trabalhar. Empoderamento deve ser compreendido como uma tecnologia que busca criar autogoverno e responsabilidades individuais no sentido liberal Ocidental (ROSE, 2006). Assim, a pessoa, grupo, ou instituição empoderada é aquela que realiza, por si mesma, as mudanças e ações que a levam a evoluir e se fortalecer (FREIRE, 1979).

Em outras palavras, empoderamento é uma ação coletiva desenvolvida pelos indivíduos quando participam de espaços privilegiados de decisões, de consciência social dos direitos sociais. Essa consciência ultrapassa a tomada de iniciativa individual de conhecimento e superação de uma situação particular (realidade) em que se encontra, até atingir a compreensão de teias complexas de relações sociais que informam contextos econômicos e políticos mais abrangentes.

O empoderamento possibilita tanto a aquisição da emancipação individual, quanto à consciência coletiva necessária para a superação da “dependência social e dominação política”. Enfim, superação da condição de desempoderamento das populações pobres, as quais segundo Nyerere (1979), não podem se desenvolver se não tiverem poder (PEREIRA, 2006, p. 1).

Esse empoderamento deve ser compreendido também no processo comunicativo da Web e das suas ferramentas, potencializando as interações e criando ambientes cooperativos e colaborativos como na Web 2.0.

3.2 COMUNICAÇÃO, WEB 1.0 E WEB 2.0

Jargão, marketing, revolução ou evolução. Seja qual for o que venha descrever os efeitos das mudanças de padrões centralizados de produção e comunicação de massa iniciados nas décadas de 1980 e início dos 1990, o que interessa é que na virada do milênio as transformações produzidas pela Internet na comunicação e nos negócios começam a ser debatidas.

A motivação do desafio é o aparecimento de um grupo de pessoas auto-organizado e participativo que passou a se comunicar e interagir na Web com ferramentas dos mais diferentes tipos. Os usuários da Internet investem em outro tipo de mediação, a de redes em torno de *websites* (relacionamento, música, perfis etc.) e outros sistemas comunicacionais, que começavam a substituir os grandes mediadores corporativos. Entram em operação os processos de interação informal e alternativos através de *softwares peer-to-peer* disseminados na Internet (ANTOUN, 2008, 11-12).

As reflexões de mudanças de paradigmas na comunicação ocorridas em debates promovidos pelo *website Cluetrain Manifest*⁷⁴ (fim do século XX) vão ser fundamentais para colocar em outro eixo os temas em torno da comunicação na Internet, que é responsável por uma grande transformação na relação entre os antigos consumidores e espectadores da mídia massiva, agora interagentes na Internet, descartando o que recebiam dos canais corporativos de propaganda e marketing. “A Internet teria empoderado uma demanda de participação, produção e honestidade incompatível com as comunicações invasivas e unilaterais” (LEVINE, LOCKE, SEARLS & WEINBERG, 2000, apud ANTOUN, 2008, p. 14).

É nesse cenário que surge a web 2.0, termo cunhado por Tim O’Reilly (2005)⁷⁵, resultante da construção de páginas web, simples e dinâmicas, que viriam influenciar a produção de documentos virtuais independentes e dispersos sobre conteúdos diversos. É no espaço hipermediático da Internet, a partir das páginas web, que os participantes de “comunidades virtuais”⁷⁶ criam seus websites e disponibilizam seu conteúdo. Começa a surgir uma nova forma de se comunicar na Internet através da Web 2.0 e suas ferramentas cooperativas e colaborativas, deixando para trás a primeira geração de sites apenas informativos e comerciais. A

⁷⁴ Ver mais em <http://www.cluetrain.com/>

⁷⁵ Tim O’Reilly fundador da O’Reilly Media (antigamente nomeada O’Reilly & Associates) e entusiasta de movimentos de apoio ao software livre e código livre, é também creditado como o criador da expressão Web 2.0 ao escrever o artigo *What Is Web 2.0?*: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html> ou <http://www.cipedia.com/web/FileDownload.aspx?IDFile=102010>

⁷⁶ Grupos de interagentes reunidos em websites que fazem circular, através de canais de notícias, dicas, interesses em uma comunidade que partilha certas atividades e age coletivamente na Internet (ANTOUN, 2008, p.14)

partir daí, pode-se falar na passagem da Web 1.0 para Web 2.0, um divisor de águas na história da Internet, que ganha novos serviços, funções, ferramentas e, principalmente, uma segunda geração marcada pela interação mediada por computador, pelos conteúdos gerados por usuários e pela personalização de serviços.

O modelo de Web surgido junto à Internet comercial (1995) é bem diferente do que se apresenta após os primeiros anos de 2000. Os websites eram trabalhados como unidades isoladas e padrões fixos, os internautas eram apenas espectadores do conteúdo disponibilizado. Nos negócios, o ambiente é atrativo para os especialistas em informática que ficam ricos oferecendo pela Internet todo tipo de serviços.

A troca de e-mails, o acesso aos sites de notícias e de jogos e a maioria dos serviços pagos são algumas características marcantes da Web 1.0. Comprar um artigo raro e comparar preços apenas através de um clique se tornou possível, como através da Amazon.com. A sobrevivência das empresas virtuais pontocom saía do dinheiro gasto pelos usuários nas centenas de *websites* que surgiam diariamente na Internet. Inclusive, o custo e os gastos dessas empresas eram mínimos, já que o aluguel de salas e contratação de muitos funcionários foram eliminados.

A primeira geração da web atraiu bilhões de dólares e milhares de investidores para apostar em ideias e nas perspectivas futuras do espaço virtual. No início de 2000, o índice da bolsa norte-americana Nasdaq Composite chega ao limite, com as ações dobrando de preço em relação ao ano anterior devido às especulações nas empresas de Internet. Nesse mesmo ano, o fenômeno da bolha pontocom estoura e leva à falência muitas empresas virtuais e pessoas que apostaram nelas e em ações.

Até 2002 a desvalorização da bolsa começou a perder a força, muitas empresas e pessoas que especularam saíram do ar e aqueles que seguiram sem sobressaltos passaram a

“viver” em um ambiente mais equilibrado e sem a euforia da “lei de Gerson” – levar vantagem em tudo. É nesse clima que começa a ser construída a segunda geração da Web 2.0.

No clima do *Cluetrain Manifest*, O’Reilly (2005) define Web 2.0 como mudança para uma Internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva. É como um conjunto de princípios e práticas que interligam um verdadeiro sistema solar de sites que demonstram alguns ou todos esses princípios e que estão a distâncias variadas do centro⁷⁷.

Os princípios-chave descritos pelas companhias Web 2.0 são: serviços e não software empacotado, com “escalabilidade” de custo eficiente; controle sobre fontes de dados únicas e difíceis de serem criadas e que ficam mais ricas quanto mais as pessoas as utilizarem; confiança nos usuários como co-desenvolvedores; agregação de inteligência coletiva para estimular a cauda longa através de auto-serviço para o cliente; software para mais de um dispositivo; interfaces de usuário, modelos de desenvolvimento e modelos de negócios leves (O’REILLY, 2005).

Em outras palavras, a nova geração da web começa a ser marcada por interação e dinamismo; personalização no lugar dos padrões; interagentes ativos em relação ao conteúdo que circula pela rede. Ao contrário da Web 1.0, na segunda geração Web, o indivíduo ocupa o centro das ações e atenções na rede, antes tomada pelas empresas virtuais e seus milhões de dólares. É a opinião coletiva que determina a popularidade de sites, serviços e programas.

Na Web 2.0, os processos de cooperação são o centro dos serviços *online*, visando potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo. Além de uma com-

⁷⁷ Ver mais em Wikipédia: <http://pt.wikipedia.org>

binação de técnicas informáticas (serviços Web, linguagem Ajax, Web syndication, etc.), as quais permitem que sites apresentem recursos de interface antes disponíveis apenas em programas instalados no computador, a nova geração da Web deve ser compreendida por sua intrínseca “arquitetura de participação”. Ou seja, o sistema informático incorpora desde seu planejamento recursos de interconexão e compartilhamento (PRIMO, 2008, 63-64).

São as práticas cooperativas e colaborativas, aquelas em que os interagentes atuam coletivamente, os diálogos e as transações que vão dar o tom e emplacar o ritmo da Web 2.0. As ferramentas para a participação são os blogs e *websites* como o *Orkut*, *MySpace*, *Youtube*, *Flickr* e *Wikipédia*⁷⁸, além de outras tecnologias que vão povoando o espaço virtual como listas de discussões, conversação instantânea (MSN), *Wikis* (ambiente colaborativo), comércio eletrônico (Amazon), sites de buscas (Google), software de compartilhamento de arquivos a longa distância (eMule), ferramentas Web 2.0 (*Flickr*), novas redes de celulares (*Smart* e *Flash Mobs*) etc.

Por traz destes espaços virtuais, ou colaboração *online*, estão os chamados “softwares sociais”, que são programas usados desde 2002 para produzir ambientes sociabilizados pela Internet, possibilitados por comunicações simultâneas e de duas vias entre várias pessoas (“todos com todos”). A aplicação dos programas faz a fusão da difusão (*broadcasting*) que transmite a informação de um ponto para vários outros, com a comunicação multidirecional (SPYER, 2007, p. 21-28).

Sobre essas ferramentas comunicativas na Internet, usadas nas páginas web, resalta-se a compreensão para duas tendências para a comunicação mediada por computadores. Na primeira, a tecnologia serve para a *cooperação*, aquela definida como estática, para incentivar o debate sobre um determinado problema e compartilhar as tarefas relacionadas à solução do mesmo. Na segunda, em que a tecnologia serve para a *colaboração*, o processo comu-

⁷⁸ Respectivamente, acessados em <http://www.orkut.com>; <http://www.myspace.com/>; <http://br.youtube.com/>; <http://www.flickr.com/>, www.wikipedia.com.br

nicativo é dinâmico cuja meta é chegar a um resultado novo (aperfeiçoamento de um verbete na Wikipédia) a partir das competências diferenciadas dos indivíduos ou grupos envolvidos. Significa que os participantes de uma ação *cooperativa* são “unidades de produção” submetidas ao resultado, enquanto do ponto de vista da *colaboração* existe uma relação de interdependência entre indivíduo e grupo, entre metas pessoais e coletivas, e o benefício de um ao mesmo tempo depende e influencia o resultado do conjunto (SPYER, 2007, p. 23).

Por exemplo, através dos blogs, a rede formada por alguns amigos ou por um grupo de pessoas interessadas em assuntos específicos realiza a “interação mútua” (PRIMO, 2007), que se expande com a interconexão entre os grupos e propaga efeitos significativos em rede – essa difusão de informações que originam “macroefeitos” a partir da rede são chamadas de “poder de longa cauda” por Anderson (2006, apud Primo, 2008, p. 64). Nesse sentido, enquanto o modelo de comunicação massivo foca no centro da rede, a Web 2.0, caracterizada dentro do padrão informacional, fortalece as bordas da rede. E essa força vai irradiar novas estratégias de Governo eletrônico como o m-Gov (Governo móvel).

3.3 COMUNICAÇÃO MÓVEL E WEB 2.0

As tecnologias móveis sem fio⁷⁹ nas redes tornam-se cada vez mais populares na sociedade pós-industrial e transforma as cidades em espaços mais envolvidos pela conexão generalizada. A articulação no espaço virtual da Internet com o ambiente urbano vai ampliar as formas de conexão entre as pessoas e permitir maior dinâmica social na comunicação móvel, que passa ser indissociável de cidadania e consumo. É nesse cenário que vai começar o debate em torno do m-Gov (governo móvel) como uma estratégia do governo eletrônico para atingir e atender ao maior número de pessoas.

⁷⁹ Uso de celulares, laptops, Assistente Pessoal Digital (PDAs), etc.

A expectativa é que com estas operações sociais ocorra aumento nas relações de transparência e prestação de serviços e contas dos atos governamentais. Na perspectiva da sociedade da informação, as potencialidades tecnológicas podem tornar as ações governamentais mais amplas e democráticas se forem utilizadas como um meio de divulgação abrangente e acessível à maior parte dos governados, e a participação política melhorada através dos meios eletrônicos de interação social. “A promessa vista pelos autores da Sociedade da Informação é de que a Internet venha a ser tal meio de comunicação e interação política” (AMARAL, 2007, p 15).

A vantagem da estratégia do m-Gov é a facilidade na troca de informações e prestação de serviços do governo a qualquer hora e lugar, tanto para os cidadãos como para governos. Além disso, destacam-se benefícios da ampla disponibilidade e penetrabilidade de celulares, pelo menos nas áreas urbanas do país⁸⁰, facilidade de uso e a sua alta comunicabilidade e baixo custo de aquisição do aparelho, recursos/meios de acesso aos serviços eletrônicos, envio de SMS/MMS⁸¹ e disponibilidade de aplicativos (*wap, bluetooth* etc.)⁸².

Pelas flexibilidades das novas tecnologias, o e-Gov pode ampliar sua força e potência com a mobilidade (m-Gov) e as ferramentas colaborativas da Web 2.0, que potencializam as formas de gerar conhecimento, ao mesmo tempo um recurso e um produto, e intensificam o processo de socialização das inovações, cuja cooperação de quem a produz é essencial. É a partir daí que se pode falar no e-Gov colaborativo, ou Governo 2.0, que utiliza essas no-

⁸⁰ No Brasil, segundo a Agência Nacional de Telecomunicações, eram cerca de 152 milhões de assinantes no Serviço Móvel Pessoal (SMP), com 415.909 novas habilitações (crescimento de 0,27%) em fevereiro de 2009. Do total de acessos do País, 124.307.399 (81,59%) são pré-pagos, e 28.057.587 (18,41%), pós-pagos. Disponível em <http://www.anatel.gov.br>.

⁸¹ **SMS**: *Short Message Service* ou Serviço de Mensagens Curtas disponível em telefones celulares; **MMS**: *Multimedia Messaging Service* ou Serviço de Mensagens Multimídias é um serviço em que o usuário envia e recebe mensagens com recursos audiovisuais (imagens, sons e gráficos).

⁸² **WAP**: *Wireless Application Protocol* ou Protocolo para Aplicações sem Fio, licenciado pelo *Bluetooth Special Interest Group*, é um padrão internacional para aplicações que utilizam comunicações de dados digitais sem fio (Internet móvel); **Bluetooth** é uma especificação industrial para áreas de redes pessoais sem fio, que provê uma maneira de conectar e trocar informações entre celulares, notebooks, desktops, impressoras, câmeras digitais e consoles de videogames digitais através de uma frequência de rádio de curto alcance globalmente não licenciada e segura.

vas tecnologias para articular múltiplas formas de comunicação e gerar compartilhamentos de conteúdos através de mecanismos de interação cooperativa e colaborativa em rede, que se instrumentalizam através das tecnologias e práticas comunicacionais interpessoais como as usadas em *blogs, videoblogs, wikis* etc.

Todos esses desafios têm proporcionado rápidas mudanças nas estruturas de comunicação contemporâneas, já que as tecnologias digitais não só potencializam as formas comunicativas interpessoais mediadas por computador, mas também contribuem para a atualização dos meios de comunicação tradicionais⁸³. Diante desse quadro, torna-se necessário esclarecer a relação entre comunicação e técnica, visando levar à frente as possibilidades de instauração do e-Gov em Juiz de Fora.

3.4 COMUNICAÇÃO E TÉCNICA

Será que as intervenções tecnológicas comunicacionais proporcionadas pelo e-Gov são suficientes para a transformação de uma ciberdemocracia (democracia eletrônica)⁸⁴? Ela determina mudanças nos homens? Basta mudar a técnica e todos serão cibercidadãos? Nesse sentido, a técnica é avaliada como autônoma, separada da sociedade e da cultura. É como se ela tivesse uma essência própria. Diante disso, duas posições: ou se celebra a nova técnica, pois tudo será resolvido por ela (o e-Gov é a nova democracia); ou se lamenta a nova

⁸³ Primo (2008)

⁸⁴ Para Levy, ciberdemocracia ou democracia eletrônica não é como um sistema de voto pela internet. “Se há um progresso de democracia graças à internet, não é porque as pessoas vão responder imediatamente, apertando um botão, a pergunta de outros, mas porque as pessoas poderão, por si, elaborar muito mais seus próprios problemas. E mais, como sabem, sou filósofo e, portanto, para mim, as perguntas feitas são mais importantes que as respostas. E que as pessoas possam elaborar suas próprias questões e problemas e, eventualmente, submetê-los às autoridades políticas, esta já me parece a maneira pela qual a democracia irá progredir. Uma outra forma de progresso da democracia, acredito que seja a maior transparência. Com as novas técnicas de comunicação, as pessoas podem muito facilmente, ter acesso a documentos complexos, ter acesso a informações que antes pertenciam a uma pequena minoria.” Fragmento da entrevista de Lévy no Roda Viva, da TV Cultura, em São Paulo, em janeiro de 2001. Disponível em <http://relatividade.wordpress.com/2007/06/07/concepcoes-da-ciberdemocracia-em-pierre-levy/>. Acesso em janeiro de 2009.

técnica (o e-Gov excluem aqueles que não têm acesso, o cidadão como cliente, a não participação etc.).

O que importa, então, é uma transformação cultural e social (uma maior participação política, por exemplo). Pode-se pensar a técnica também como socialmente ou culturalmente construída, sem essência, dependente das estruturas sociais e valores culturais. A força e o poder independente da tecnologia são enfraquecidos nesta perspectiva, pois a técnica é sujeita a fatores contingentes. Deste modo, ela é taxada como neutra, portanto, sem críticas sobre ela. Não se podem propor políticas técnicas, pois tudo depende da cultura e da sociedade.

Talvez fosse mais interessante pensar a técnica como assunto de debate democrático, articulando tecnologia e poder. Isso porque não se concebe a técnica autônoma, independente da sociedade, das relações econômicas, políticas e culturais, como também não se esquece que os objetos técnicos constroem um sistema aberto e dinâmico que se insere conflituosamente nos processos culturais, e que se tornam meios pelos quais se percebe o mundo.

Lévy (1999) argumenta que as implicações sociais e culturais das técnicas são bem diversificadas por embutirem projetos, esquemas imaginários, implicações sociais e culturais. Sua presença e uso em lugar e época determinados cristalizam relações de força sempre diferentes entre seres humanos. Neste aspecto, ele critica os que falam dos efeitos sócio-culturais ou do sentido da técnica em geral.

As relações não são criadas para Lévy (1999, p. 25) entre “a” técnica, que seria da ordem da causa, e “a” cultura e sociedade, mas sim entre um grande número de indivíduos que inventam, produzem, utilizam e interpretam de diferentes formas “as” técnicas. Portanto, essa relação é muito mais complexa do que uma relação de determinação. Sob seu ponto de vista, a técnica condiciona e não determina, porque é produzida dentro de uma cultura, e uma sociedade encontra-se condicionada por suas técnicas. Para ele, dizer que a técnica condicio-

na, significa dizer que ela abre algumas possibilidades, que algumas opções culturais ou sociais não poderiam ser pensadas a sério sem sua presença. Mas muitas possibilidades são abertas, e nem todas serão aproveitadas. As mesmas técnicas podem se integrar a conjuntos culturais diferentes.

A partir daí, pode-se enxergar as NTICs como uma das questões mais importantes da nossa época, conectadas à política, economia, cultura, e todas as formas da vida social e pessoal. No universo tecnológico, ela é compreendida como um poder na sociedade contemporânea que deve ser parte de um processo de democratização e de reconstrução social da sociedade e da tecnologia social e também ser reestruturada para encontrar necessidades humanas básicas. A tecnologia é como um campo disputado onde indivíduos e grupos sociais podem lutar para influir e modificar o design tecnológico, usos e significações

Não pode haver nenhuma modificação política genuinamente democrática e progressiva sem modificação técnica, sem a reconstrução da tecnologia, e, vice-versa, nenhuma modificação radical da tecnologia pode ocorrer sem modificação política democrática. Ambas são vitalmente interligadas e a reconstrução social radical deve apontar ao mesmo tempo para a transformação da sociedade e da tecnologia (KELNNER, 1999).

A evidência das técnicas tem influência direta na formação de novos comportamentos e novas culturas e, que desta forma, torna-se impossível admitir que esta mesma técnica tenha se desenvolvido caso não estivesse já correndo transformações nos processos e estratégias das relações humanas que apontassem nesta direção (Foucault, apud Holanda, 2001, p.1).

Nesse sentido, a Internet, por sua vez, o e-Gov, é mais do que uma técnica. É um dispositivo de comunicação. O que é um dispositivo?

3.5 DISPOSITIVO COMUNICACIONAL

Como conceito teórico, o dispositivo surge nos anos 1970 dentro dos estudos de cinema, com maior significado no trabalho de Jean-Louis Baudry. Posteriormente, nos escri-

tos de Michel Foucault como no primeiro volume da “A História da Sexualidade” (1976), onde terá um capítulo exclusivo (“Dispositivo da sexualidade”). Em 1977, na entrevista ao jornal psicanalítico “Ornicar”, Foucault fala “sobre a função metodológica [...] deste termo, aparato [dispositivo]” como o conjunto heterogêneo formado por discursos, instituições, formas arquitetônicas, decisões reguladoras, leis, medidas administrativas, afirmações científicas – enfim, sobre o discurso dito e não-dito.

Em “Microfísica do Poder” (1979), o filósofo argumenta que o dispositivo especifica, em primeiro lugar, os mecanismos e as formas pelos quais se disseminam as relações de poder e que incluem: “discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, enunciados científicos, proposições filosóficas, morais, filantrópicas” (p.244).

Em segundo lugar, Foucault destaca a diversidade da natureza da relação que se estabelece entre estes elementos heterogêneos, por sua generalidade, discursivos ou não, e das posições e funções que adquirem no jogo que disputam. “Tal discurso pode aparecer como programa de uma instituição, ou, ao contrário, como elemento que permite justificar e mascarar uma prática que permanece muda; pode ainda funcionar como reinterpretação desta prática, dando-lhe acesso a um novo campo de racionalidade” (FOUCAULT, 1979, p. 244).

O filósofo francês aponta, em terceiro lugar, o caráter estratégico do dispositivo – o modo como ele é capaz de se articular e responder a uma urgência em um determinado momento histórico.

O dispositivo, portanto, está sempre inscrito em um jogo de poder, estando sempre, no entanto, ligado a uma ou a configurações de saber que dele nascem mas que igualmente o condicionam. É isso, o dispositivo: estratégias de relações de força sustentando tipos de saber e sendo sustentadas por eles (...) o que chamo de dispositivo é algo muito mais geral, que compreende a *épistémè*⁸⁵. Ou melhor, que a *épistémè* é um dispositivo especificamente discursivo diferentemente do dispositivo, que é o

⁸⁵ Conceito estabelecido por Foucault em “As Palavras e as Coisas”(1966): “eu definiria *épistémè* como o dispositivo estratégico que permite escolher, entre todos os enunciados possíveis, aqueles que poderão ser aceitáveis no interior, não digo de uma teoria científica, mas de uma campo de cientificidade, e a respeito de que se poderá dizer: é falso, é verdadeiro. É o dispositivo que permite separar não o verdadeiro do falso, mas o qualificável cientificamente do inqualificável” (FOUCAULT, 1979, p. 247).

discursivo e não discursivo, seus elementos sendo muito mais heterogêneos (FOUCAULT, 1979, p. 246).

A partir da década de 1970, Foucault fala de uma série de outros dispositivos: dispositivo disciplinar, dispositivo carcerário, dispositivos de poder, dispositivos de saber, dispositivo de sexualidade, dispositivo de aliança, dispositivo de subjetividade, dispositivo de verdade, dispositivos de segurança, dispositivo estratégico de relações de poder, entre outros. A função do termo dispositivo nas análises do filósofo é permitir a reunião de elementos em conjuntos muito heterogêneos para entender se a sua articulação ou interação resulta em uma formação histórica específica, que produz tanto estruturas de poder como de conhecimento. Em outras palavras, o dispositivo sempre se abre para a aprendizagem do inusitado e do singular nas relações de poder.

Atento às articulações de poder e conhecimento, Agamben (2006) amplia o leque *foucaultiano* ao chamar de dispositivo qualquer coisa que tenha de algum modo a capacidade de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar e assegurar os gestos, as condutas, as opiniões e os discursos dos seres vivos. Portanto, não apenas as prisões, os manicômios, o panóptico, as escolas, a confissão, as fábricas, as disciplinas, as medidas jurídicas, etc., cuja conexão com o poder é em certo sentido evidente, mas também a caneta, a escrita, a literatura, a filosofia, a agricultura, o cigarro, a navegação, os computadores, os celulares e a própria linguagem como o mais antigo dos dispositivos.

Para este autor, há os seres vivos e os dispositivos. E, entre eles, como um terceiro, os sujeitos, que resultam da relação do corpo a corpo entre os seres vivos e os aparelhos.

Naturalmente, as substâncias e os sujeitos, como na velha metafísica, parecem superpor-se, mas não completamente. Neste sentido, por exemplo, um mesmo indivíduo, uma mesma substância, pode ser o lugar de múltiplos processos de subjetivação: o usuário de celular, o navegador em Internet, o escritor de contos, o apaixonado pelo tango, o não-global, etc., etc. Para imensa proliferação de dispositivos que define a fase presente do capitalismo, faz frente uma igualmente imensa proliferação de processos de subjetivação. Ele pode dar a impressão de que a categoria de subjetividade, em nosso tempo, vacila e perde consistência, mas se trata, para ser preciso, não de um cancelamento ou de uma superação, mas de uma disseminação que acrescenta o aspecto de disfarce que sempre acompanhou toda identidade pessoal (AGAMBEN, 2006, p.6).

Neste espectro de proliferação do capitalismo informacional, o e-Gov é um dispositivo por não ser meramente uma tecnologia, uma plataforma, muito menos mecanismos que reforçam discriminações, pensamentos contraditórios e bipolares (bom ou ruim, popular ou elitista, técnico ou político, incluído ou excluído, democrático ou antidemocrático, etc.). O e-Gov é um aparato que compreende questões sociais, processos de subjetivação, discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, proposições éticas, etc.

Assim, ressalta-se o e-Gov como um dispositivo comunicacional, constituído de plataformas organizacionais e não-organizacionais de coordenação e execução política, de prestação de serviços através de ferramentas tecnológicas informacionais cooperativas e/ou colaborativas (*blogs, podcast, videoblogs, wikis* etc.), promovendo relações de interação mediada por computador nas relações sociais, políticas e de gestão técnico-administrativas, e buscando privilegiar o empoderamento e o *accountability*, visando melhorar e ampliar os processos administrativos e políticos de uma cidade.

Accountability é um termo ainda sem tradução direta para o português, mas seu conceito tem sido desenvolvido e explorado por alguns autores brasileiros desde 1990. Este conceito está intimamente ligado ao dever que tem um representante eleito de realizar a prestação de contas para com seu representado. Neste dever, incluem-se a transparência – publicação dos atos e das escolhas tomadas pelo representante para o representado – e a abertura à participação – co-gestão dos representados nas decisões e nos projetos do representante. Apesar de este conceito não ter relação direta com a Internet, sua operacionalização pode ser bem mais eficiente com o uso destas tecnologias (AMARAL, 2007, p.15).

Aberto a todas as possibilidades tecnológicas da Internet, da telefonia móvel etc., principalmente, porque sem elas não haveria conexão instantânea em rede, que é o próprio

suporte tecnológico que possibilita essa forma de governo *online*, e o e-Gov não existiria. E uma dessas possibilidades da tecnologia condicionar é a criação de uma *ágora*⁸⁶ digital, um espaço biopolítico, em que o poder (Estado) envolve a vida dos cidadãos e a vida dos cidadãos também envolve o poder, ou seja, a vida se torna, além de alvo do poder, campo de resistência ao poder (NEGRI, 2006). Nela, a comunicação multidirecional funcionaria para discutir ações de transparência, definição e prioridades orçamentárias, políticas públicas sobre os mais diferentes temas, como acesso à informação e velocidade para tomada de decisões.

Enfim, o e-Gov são estratégias de relações de força sustentando tipos de saber e sendo sustentadas por eles, numa sociedade de redes, comunicacional e de empoderamento do cidadão. O e-Gov como dispositivo possibilita tanto aos governantes como aos governados pensar, agir e mudar a cidade.

Sob esta perspectiva, o Governo eletrônico (e-Gov) é compreendido como um dispositivo capaz de *condicionar* processos comunicativos que permitem criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos e informações que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo na Sociedade da Informação.

Dessa forma, a técnica não é nem boa, nem tampouco neutra, já que é condicionante ou restritiva, já que de um lado abre e de outro fecha o espectro de possibilidades. Por isso, “não se trata de avaliar seus ‘impactos’, mas de situar as irreversibilidades às quais um de seus usos nos levaria, de formular os projetos que explorariam as virtualidades que ela transporta e de decidir o que fazer dela” (LÉVY 1999, p. 26).

⁸⁶ **Ágora:** era a praça principal na constituição da **pólis**, a cidade grega da Antigüidade clássica. Normalmente era um espaço livre de edificações, configurada pela presença de mercados e feiras livres em seus limites, assim como por edifícios de caráter público. Enquanto elemento de constituição do do espaço urbano, a ágora manifesta-se como a expressão máxima da esfera pública na urbanística grega, sendo o espaço público por excelência. É nela que o cidadão grego convive com o outro, onde ocorrem as discussões políticas e os tribunais populares: é, portanto, o espaço da cidadania. Por este motivo, a ágora (juntamente da *pnux*, o espaço de realização das assembléias) era considerada um símbolo da democracia direta, e, em especial, da democracia ateniense, na qual todos os cidadãos tinham igual voz e direito a voto. A de Atenas, por este motivo, também é a mais conhecida de todas as ágoras nas **polis** da antiguidade.

Para propor uma forma o e-Gov para Juiz de Fora, parte-se para a proposta metodológica de avaliação das possibilidades comunicativas dos portais governamentais de Portugal, do Governo do Paraná e da Casa Branca dos EUA.

CAPÍTULO III

4. PROPOSTA METODOLÓGICA

4.1 ESCOLHA DOS WEBSITES

A proposta metodológica parte da análise exploratória e descritiva de alguns portais governamentais para compreender os avanços e aperfeiçoamentos da comunicação com o advento das novas tecnologias digitais de informação e de comunicação, buscando identificar as formas comunicacionais utilizadas na relação entre governo e sociedade.

Inicialmente, optamos por explorar os *websites* governamentais de Portugal e do Estado do Paraná, mas no decorrer da pesquisa incluímos um terceiro portal, o *White House Presidente Barack Obama* (EUA)⁸⁷, pela sua atualidade no uso da Internet com ferramentas ainda muito pouco utilizadas em websites governamentais. O objetivo é conhecer experiências e propostas de e-Gov e de portais que possam servir de exemplo para debate e aplicação ao e-Gov em Juiz de Fora e, ao mesmo tempo, que tornem o portal da PJJ em sintonia com o que se tem feito no Brasil e em outros países com estágios mais avançados de e-Gov.

Devido ao grande número de *websites* existentes escolhemos os três portais governamentais (EUA, Portugal e Paraná) para análise a partir de critérios claros e objetivos. O portal do governo de Estado do Paraná foi selecionado pela sua participação destacada em congressos nacionais de informática pública e, também, na busca de alternativas de e-Gov com repercussão nacional fora do eixo Belo Horizonte-Rio Janeiro-São Paulo, porque os portais desses locais têm sido os mais explorados em trabalhos acadêmicos. Desde que entrou em operação em 1995, o website recebeu vários prêmios pela qualidade de prestações de serviços

⁸⁷ Os portais estão “ancorados”, respectivamente, nos endereços: <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>; <http://www.parana.pr.gov.br> e <http://www.whitehouse.gov/> e <http://www.state.gov/aboutstatedepartment/>

à sociedade paranaense através de programas exemplares, como o de desburocratização eletrônica, pela inovação em e-Gov, pela transparência na gestão do dinheiro público e outros⁸⁸. Além disso, o e-Gov paranaense é exemplo na difusão do uso pedagógico das NTICs no Programa "Paraná Digital" e no Projeto "Portal Dia-a-Dia Educação, entre outros.

A escolha do portal português⁸⁹ se deve à possibilidade de se ter parâmetros internacionais de ações em programas de e-Gov com proximidades com nosso país e a cidade por razões históricas, culturais e lingüísticas. A performance de Portugal no relatório *Global E-Government 2007*⁹⁰ também influenciou na nossa opção. O país desponta entre as dez melhores experiências de Governo eletrônico no mundo ao lado da Coreia do Sul (1º), Singapura (2º), Taiwan (3º), Estados Unidos (4º), Grã-Bretanha (5º), Canadá (6º), Austrália (8º), Turquia (9º) e Alemanha (10º). O ranking da Universidade de Brown revela que Portugal saiu da 41ª posição para a sétima no quesito de melhor país do mundo em práticas de governo eletrônico. A arrancada de 48º para 7º, no plano internacional, e de 16º para 2º, no plano Europeu, se deu nos itens serviços públicos básicos completamente disponíveis *online* e sofisticação da disponibilização em rede dos serviços públicos básicos. Justifica-se, ainda, o e-Gov português pelas comemorações, em 2008, dos 200 anos da chegada de D. João 6º e da corte portuguesa ao Brasil, e pelo aprofundamento das relações entre os dois países nos últimos anos: intercâmbio

⁸⁸ Prêmios em Governo Eletrônico: Portal do Governo: Melhor Site de Governo do Brasil (Conip/1999), Top 3 IBest – 2002, Top 10 IBest – 2002, I Prêmio Nacional de Desburocratização Eletrônica (FGV Firjan/2002), Inovação em Governo Eletrônico e-democracia (Plano Editorial/2005), Top 10 IBest – 2006, Prêmio AREDE – 2007; Portal da Gestão do Dinheiro Público: Excelência em Governo Eletrônico - GpC (Secop/2005), Top de Marketing (ADVB/PR 2005), Inovação em Governo Eletrônico e-democracia (Plano Editorial/2005); Portal dia-a-dia da Educação: Excelência em Governo Eletrônico - GpC (Secop/2004), Excelência em Governo Eletrônico - GpC (Secop/2005), Prêmio Nacional de Desburocratização Eletrônica (FGV Firjan/2005); Portal da Agência de Notícias: Excelência em Governo Eletrônico - GpC (Secop/2005), Secretaria do Trabalho - Convocação de trabalhadores por SMS, Inovação em Governo Eletrônico e-Serviços Públicos (Plano Editorial/2005); Uso corporativo do SMS no Governo do Paraná: Excelência em Informática Pública - categoria "Iniciativas de Sucesso" (9º Prêmio CONIP/2006); Secretaria da Fazenda - Inscrição e Baixa Simplificada de Empresas: Finalista Prêmio Conip de Excelência 2006 (9º Prêmio CONIP/2006); Prêmio Momento Editorial da revista ARede pelo desenvolvimento do Sistema de Publicação e Consulta Eletrônica dos Diários Oficiais do Estado (2008); Prêmio da Plano Editorial, que publica o anuário TI & Governo, pelo desenvolvimento do Sistema de Gestão da Assistência do Sistema Único de Saúde (2008).

⁸⁹ <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>

⁹⁰ O relatório em sua sétima atualização anual disponibiliza o estado do e-Gov global em 198 nações ao redor do mundo, analisando 1.687 websites de governo nacionais. Disponível em <http://www.library.gsu.edu/news/index.asp?view=details&ID=13683&typeID=69>. Acesso em 12/02/2007.

cultural, artístico e acadêmico; cooperação científica e tecnológica; trocas comerciais; fluxos turísticos e de investimento; contatos entre as organizações em que se estruturam as sociedades civis etc.

Com base na interação e mobilização feita com a ajuda de dois portais ⁹¹ na eleição de 2008 nos Estados Unidos, em que o candidato Barack Obama teve grande êxito na comunicação via Internet e incorpora a experiência ao seu governo, com a criação do portal *White House Presidente Barack Obama*⁹², imediatamente, à sua posse, em 20 de janeiro de 2009, é que se fez a opção para que este portal fosse incluído ao trabalho como exemplo de ponto de partida para o uso de ferramentas web 2.0 (blogs, vídeoblogs, podcast, twitter, fóruns etc.) em portal governamental.

No próximo tópico, vamos discutir os critérios e parâmetros a serem utilizados nas análises e avaliações dos portais de Portugal, do Paraná e dos EUA, de onde devem ser retiradas as melhores sugestões para a proposta de criação de um e-Gov na PJF. Entretanto, no portal norte-americano, a proposta é levantar e descrever informalmente as ferramentas usadas no *website* e comentá-las durante a descrição do processo, sem usar as matrizes de análises totalmente, porque este portal é ponto de partida para a criação do portal mínimo da PJF

4.2 ABORDAGEM EXPLORATÓRIA

Os estudos exploratórios são tipicamente realizados, em sua maioria, com os propósitos de, simplesmente, 1) *satisfazer a curiosidade do pesquisador e seu desejo de um melhor entendimento acerca do assunto*; 2) *para testar a viabilidade de realização de um estudo mais cuidadoso e exaustivo*; 3) e para desenvolver os métodos a serem aplicados em um estudo mais cuidadoso (BABBIE, 1983, p.74, apud Villela, 2003, p.77).

⁹¹ *Change Can Happen* e *Change.gov Office of the president-elect*, disponível respectivamente em <http://www.barackobama.com/index.php> e <http://www.change.gov>. Acesso em 06/11/08 e 12/11/08.

⁹² <http://www.whitehouse.gov/> e <http://www.state.gov/aboutstatedepartment/>

Das três proposições, as duas primeiras se encaixam na opção de fazer as análises exploratórias dos outros *websites* (Portugal, Paraná e EUA) para propor um portal mínimo da administração municipal de Juiz de Fora, visando conhecer e compreender as potencialidades e os processos comunicacionais dispostos nas suas interfaces.

A finalidade dessa fase da pesquisa é identificar que tipo de comunicação predomina nos portais analisados, buscando avaliar se o dispositivo e-Gov em redes está sendo utilizado conforme as potencialidades comunicacionais das NTCIs. A maioria das avaliações apresentadas por Vilella (2003) e Simão (2004) parte da (1) *análise da interface gráfica dos portais* (o meio de comunicação que possibilita o primeiro contato de interação no ambiente informacional entre os indivíduos e o governo *online*), passa pelos (2) *aspectos básicos do portal* (acessibilidade, usabilidade ou navegabilidade e funcionalidade) e (3) *culmina com o levantamento do tratamento do conteúdo*, que revelam de certa forma os estágios de e-Gov.

A nossa opção é fazer uma análise considerando os três elementos, sendo que a ênfase será dada aos aspectos comunicacionais dos portais que compõem a interface dos governos na web, que inclui como elemento principal a Funcionalidade. Quanto aos outros dois itens— acessibilidade e usabilidade – não são considerados de forma prioritária na construção das matrizes por se tratarem de aspectos mais específicos e também mais voltados para outras questões fora do foco da nossa análise exploratória, embora tenham sido levantados no momento da abordagem dos sites.

A *interface* deve ser entendida como uma maneira de mapear o novo território, o lugar entre o meio e a mensagem, “metaforma entre o produtor e consumidor”, um meio de se orientar em um ambiente “desnorteante” e “estranho”. A interface também se refere aos softwares que dão forma à interação entre os indivíduos e computador, traduzindo os “zeros e uns” da linguagem digital do computador em palavras, conceitos, imagens, sons e associa-

ções. A mediação se torna necessária devido à dificuldade do homem em compreender a linguagem de sinais e símbolos numéricos usada pelo computador (JOHNSON, 2001, p. 33).

Segundo *The Internet Dictionary*⁹³, a interface se define como “a parte de um programa que interage entre um usuário e uma aplicação, ou seja, é aquilo que se vê na tela do computador”. De um modo geral, a interface é compreendida como algo que “conecta o homem à máquina”. No âmbito das Ciências da Computação, o termo interface geralmente significa “interface do usuário” (*user interface*), que consiste em uma janela de entrada de comandos de sistema para o uso em um programa de computador.

Tal como se encontra na Web, a interface gráfica do usuário (*GUI: Graphical User Interface*) oferece um modo “amigável”, baseado em imagens, de visualização e ativação dos recursos disponibilizados por um *website*. Seguindo essa abordagem, Head (1999) reconhece que a interface se refere ao modo como uma fonte de recursos se comunica com o usuário através do seu design. “A interface típica consiste da tela, seus elementos, geralmente ícones e menus, e aquilo que usamos (mouse, teclado ou outros dispositivos) para interagir com o sistema” (HEAD, 1999, apud LEMOS, 2004, p. 7-8).

A *funcionalidade* é a capacidade do software prover funções que atendam a necessidades expressas e implícitas, quando usado nas condições especificadas. O conteúdo de um documento designa aquilo que ele transmite ao usuário por meio de linguagem natural, imagens, sons, filmes, animações (DIAS, 2003, p. 24-26). Para compreender melhor esta categoria é importante levantar algumas contribuições de autores que avaliam os portais governamentais, a partir da revisão bibliográfica feita Vilella (2003) e enfatizada por Simão (2004).

Na avaliação da *funcionalidade* dos portais governamentais, alguns autores⁹⁴ falam das potencialidades das NTIC permitirem que o e-Gov abra espaço para novas formas de cooperação, já que uma das características das administrações governamentais é o fato de

⁹³ Netlingo: The Internet Dictionary <<http://www.netlingo.com>>.

⁹⁴ Veja Vilella (2003), Vaz (2003), Traunmüller & Wimmer (2001), Fernandes (2000)

trabalharem com rede complexa de entidades ativas. Outros analistas⁹⁵ acrescentam a integração e compartilhamento nos portais como um meio de acesso para oferecer aos usuários um ponto único de contato para fornecimento de informações e de serviços *online*.

O CRM (Customer Relationship Management ou Gestão de Relacionamento com Cliente ou no nosso caso, com o Cidadão) é apontado como um dos recursos para viabilizar o gerenciamento sobre as informações referentes ao usuário, permitindo uma comunicação multidirecionada, informações ou serviços mais adequados a cada indivíduo e evitando a duplicação de informações na base de dados sobre o usuário.

O *One-Stop Government* (ponto único de parada do governo) para os cidadãos também é uma *funcionalidade* vista como essencial em um portal governamental marcado pela hierarquização vertical das estruturas administrativas. O *One-Stop* refere-se à integração dos serviços governamentais a partir da perspectiva do cidadão, base do e-Gov brasileiro. É permitir ao cidadão ter acesso aos serviços governamentais 24 horas por dia e 7 dias da semana. Trata-se da integração das atividades dos órgãos governamentais, de forma a possibilitar a disponibilização de um único local (seja ele um endereço eletrônico na Web, uma aplicação multimídia para quiosques ou mesmo um local físico), através do qual é possível o cidadão obter informações e serviços concernentes à administração pública.

A apresentação de informações nas interfaces em termos de “fatos da vida” (*life-events*) de um cidadão é também compreendida como *funcionalidade* para proporcionar uma maior integração, tendo em vista o alto nível de fragmentação do setor público, que não reflete a perspectiva do usuário - que prefere receber todas as informações concernentes a determinado evento ou situação, e não todos os provedores de serviço que devem ser procurados para a execução daquele serviço (TAMBOURIS, 2001, apud VILELLA, 2003, p. 75).

⁹⁵ (Gant & Gant, 2001; Dias, 2002; Terra & Gordon, 2002, apud Simão, 2003).

Em termos do design da interface dos portais governamentais, outras características e funcionalidades são apresentadas: motor de busca robusto e servidores de plantão prontos para orientar os cidadãos; ferramentas para personalização da interface do portal para acomodar necessidades, usos e preferências individuais; um esquema de classificação extensivo de categorias de informação para facilitar a organização e acesso à informação; aplicações colaborativas como espaços para compartilhamento de documentos e áreas de comunicação para discussões (DELTOR, 2002, apud VILELLA, 2003, p. 71).

A avaliação de portais tem sido feita em diversas áreas do conhecimento, o que segundo Simão (2004) dificulta o consenso e a escolha da melhor metodologia. Silva (2007) concorda sobre a problemática de uniformizar as características dos estudos empíricos em comunicação, já que as pesquisas se desenvolvem em diversas frentes e em vários focos surgidos em torno da comunicação mediada pelas NTIC.

Não obstante, Silva (2007) ressalta que, no fim dos anos 90 e início de 2000, a Internet se consolida como ambiente de conexão pública e como objeto de pesquisa empírica de governos, empresas, movimentos sociais e estudiosos voltados para os impulsos de empoderamento. Nesta fase, ocorrem grandes investimentos privados e estatais em desenvolvimento técnico e projetos⁹⁶. São identificadas características e singularidades de usuários e consequente aparecimento de novos padrões de usabilidade⁹⁷. E, já a partir de 2005, surge uma maior dimensão analítica no contexto da complexificação técnica e social das NTIC (mobilidade, indexação, convergência etc.).

Para buscar essas características nos portais governamentais recorre-se a métodos estudados, elaborados e experimentados por autores e analistas que discutem o assunto. É usado apenas o modelo associado ao recorte da dissertação, aproveitando parcial ou totalmente. As matrizes de exploração dos portais governamentais são construídas para mensurar o uso

⁹⁶ Projetos de cidades digitais, governança eletrônica, ativistas e outros atores sociais usam rede antiglobalização.

⁹⁷ Usabilidade é a capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação, em um contexto específico de uso

do dispositivo comunicacional, portanto, a interação mediada por computador para melhorar e empoderar a relação entre o Estado e a sociedade.

4.3 CRITÉRIOS E PARÂMETROS METODOLÓGICOS

A preparação e definição dos parâmetros e critérios metodológicos deste estudo se deram, basicamente, a partir do que foi consolidado em pesquisas por Vilella (2003) e Simão (2004) sobre avaliação de sites, portais, de governos eletrônicos e de sistemas de informação em geral. Antes de descrever os critérios e parâmetros segue uma síntese de referências metodológicas definidas para a análise.

Vilella (2003) fez uma revisão de literatura abrangente a partir de avaliações de três estudos⁹⁸, que serviram de subsídio para a elaboração de sua própria metodologia, com destaque para os tópicos de avaliação de sítios nacionais e internacionais de e-Gov e de serviços de avaliação de sítios na Web. A partir dos três estudos básicos e de metodologias de outros autores, a autora seguiu três procedimentos: uniformizou a linguagem utilizada por todos os autores escolhidos em sua revisão de literatura, para possibilitar a geração da lista inicial de parâmetros; definiu os critérios, elaborou os quadros-resumo referentes a cada dimensão e fez uma adequação dos critérios das dimensões usabilidade e funcionalidade à NBR 13596/96; e elaborou um quadro para cada dimensão, contendo os parâmetros com os critérios e seus respectivos pesos (Simão, 2004).

A seguir, as matrizes de análises: Matriz da interface (Funcionalidade) e Matriz da Comunicação Multidirecional (canal colaborativo e participativo).

⁹⁸ São estudos de: 1) Elza Maria F. Barbosa – doutora em ciência da informação pela UnB; Ely Marcelino de A. Nunes – mestre em ciência da informação pela UnB; e Natália K. Sena – analista em C&T do IBICT, trabalha para o PSI/1999; 2) Nicolau Reinhard – doutor pela USP; e Maria Alexandra Viegas Cortêz da Cunha – doutora em Administração pela USP. Trabalho apresentado no Conip/2001; 3) Míriam Gontijo de Moraes – mestre em ciência da informação pela UFMG (Dissertação de mestrado de 2000).

4.3.1 Matriz da Interface do Portal

Como o portal governamental é entendido como sistemas de informação e/ou comunicação, a avaliação da Interface foi ponto central das análises dos portais propostos para esse trabalho dissertativo, buscando aprofundar o entendimento sobre os portais e-Gov para propor à administração municipal de Juiz de Fora o uso da Internet com suas possibilidades de dispositivo comunicacional, que enfatiza a comunicação multidirecional.

Com base nas metodologias de análise de Vilella (2003) e Simão (2004), propõe-se a primeira matriz de avaliação, a Matriz de Análise da Interface do Portal (Anexo 1), com questões a serem analisadas nos *websites* das administrações governamentais, apenas do ponto de vista da *funcionalidade*.

4.3.1.1 - *Funcionalidade*

A funcionalidade leva em consideração os seguintes parâmetros e critérios de análises: 1) Serviços; 2) Comunicação, participação e *feedback*; 3) Privacidade; 4) Interoperabilidade e nível de integração; 5) Esquema de classificação das informações⁹⁹.

Estes são avaliados conforme cinco critérios ou subcategorias, partindo-se então para a adequação desses critérios à Norma Técnica Brasileira NBR13596/9664, que fornece um modelo que define amplas categorias de características de qualidade de software, dentre elas a Usabilidade e a Funcionalidade. O modelo proposto pela NBR 13596 tem por objetivo

⁹⁹ Os quatro primeiros parâmetros surgiram da análise da literatura e os demais foram sugeridos pela própria autora, com base na literatura sobre governo eletrônico, sobre portais na Web e em uma série de entrevistas realizadas com especialistas no tema. Sendo o desenvolvimento dos portais de Governo Eletrônico na Web um fenômeno relativamente novo, ainda sem dados históricos que possam nortear seu estudo acadêmico-científico, a definição de parâmetros e critérios para avaliar a Funcionalidade dos portais se mostrou ser um desafio bastante significativo. Na tentativa de buscar superá-lo, a autora realizou entrevistas com um grupo de indivíduos especialistas, de forma a permitir que contribuíssem para o debate acerca do tema (VILELLA, 2003, p. 87).

servir de referência básica na avaliação de produto de software (Vilella, 2003, p. 87-88): 1) Adequação; 2) Acurácia; 3) Interoperabilidade; 4) Conformidade; 5) Segurança de acesso.

Todas essas classificações revelam a existência ou não existência de um conjunto de funções e suas propriedades voltadas para a capacidade de o software prover funções que atendam a necessidades expressas e implícitas, quando usados em condições especificadas. No caso desse trabalho refere-se aos processos comunicativos oferecidos pelos portais governamentais. A Matriz de Análise da Interface do Portal – Avaliação da Funcionalidade (Anexo 1) é composta de parâmetros ou categorias e critérios ou subcategorias conforme descrito no Anexo 2.

Ao final da análise dos portais é apresentado um quadro resumo comparativo da Funcionalidade (Anexo 3), que será aplicada nos *websites* do Paraná, de Portugal e de JF. Ao portal dos EUA é aplicado apenas um dos grupos da categoria *funcionalidade* (Comunicação, participação e *feedback*).

4.3.2 Matriz da Comunicação Multidirecional

Essa matriz é formada pelo canal cooperativo, colaborativo e participativo. A Matriz da Comunicação Multidirecional (Anexo 4) descreve a interação do cidadão como fator central da relação com os governos, com novas ferramentas de comunicação multidirecional e gerenciamento de conteúdos em páginas de governo¹⁰⁰.

Dentro dessa abordagem, o Governo se comunica, usando aplicações para a melhoria de serviços públicos e para a melhoria de políticas governamentais. A partir do compartilhamento, geração e criação de informações e sistemas de diálogo com cidadãos e a socieda-

¹⁰⁰ Aqui podemos falar em CMS (*Content Management Systems* ou Sistema de Gerenciamento de Conteúdo), que é um sistema gerenciador de websites, portais e intranets que integra ferramentas necessárias para criar, gerenciar (editar e inserir) conteúdo em tempo real, sem a necessidade de programação de código, cujo objetivo é estruturar e facilitar a criação, administração, distribuição, publicação e disponibilidade da informação. Sua maior característica é a grande quantidade de funções presentes. (Fonte: Wikipédia)

de, pode-se aperfeiçoar e avançar a prestação de serviços e o atendimento, bem como, as políticas voltadas para as mais diversas ações de governo como, por exemplo, na utilização de tecnologias ou não na definição de alíquotas sociais de impostos.

Na sociedade conectada na Internet, as formas de comunicação, relação e geração de conteúdos ocorrem cada vez mais com maior naturalidade e intensidade. Para saber sobre o uso de ferramentas da Web 2.0 (*blogs, wiki, podcasting, videoblogs, agenda etc.*), a proposta é verificar e analisar as novas formas de gerar e compartilhar informação e conhecimento através dos portais.

A abordagem será feita nos portais do Paraná, Portugal e dos EUA para verificar de que forma os portais compartilham ou disponibilizam ferramentas (Anexo 5) que facilitem a interação e comunicação com os cidadãos e abrem canais de troca de informação e conhecimento, bem como de espaço que ajude na construção e respeito da cidadania.

Definida a proposta metodológica para avaliação dos portais, parte-se para descrição e verificações dos portais governamentais, respeitando as duas matrizes e acrescentando outras observações pertinentes à pesquisa. A seguir, as suas principais características comparadas sob os aspectos comunicacionais, na seguinte ordem: Portal de Portugal, Portal do Paraná, Portal da Casa Branca dos EUA.

CAPÍTULO IV

5. ANÁLISE DOS PORTAIS GOVERNAMENTAIS

5.1 GOVERNO DE PORTUGAL

5.1.1 Considerações gerais do e-Gov e do portal

Com cerca de 10,5 milhões de habitantes (2004), uma renda per capita de 14, 6 mil euros (2006) ou 42,4 mil reais, Portugal vem se destacando no cenário europeu e internacional ao investir nas tecnologias de informação e comunicação na administração governamental federal. O e-Gov e o Portal do Governo¹⁰¹ de Portugal têm trajetória e história diferentes das experiências brasileiras. Enquanto no Brasil o Programa Sociedade da Informação (PSI) foi uma iniciativa isolada, em Portugal o programa inseriu-se no contexto da União Europeia, que influenciou a construção de portais governamentais em sintonia com a realidade econômica, política e sócio-cultural de toda a sociedade.

Estado aberto; conhecimento disponível; escolas conectadas – aprendendo na sociedade da informação; empresa na sociedade da informação; emprego na sociedade da informação; mercado e indústria de informação; implicações sociais da sociedade da informação; implicações jurídicas da sociedade da informação; infraestrutura nacional de informação; pesquisa e o desenvolvimento na sociedade da informação.

Estas são as linhas de ação do Programa Sociedade da Informação de Portugal consolidadas no “Livro Verde”¹⁰², e discutidas no período 1995-1999. Desde 2000, a partir da Estratégia de Lisboa (EL), Portugal tem se superado nas realizações do e-Gov sob os aspectos

¹⁰¹ Ver mais em <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT>

¹⁰² Ver “Livro Verde” e seus 11 tópicos de ação. Disponível em <http://www.posc.mctes.pt/documentos/pdf/LivroVerde.pdf>

políticos, financeiros e regulatórios ligados ao desenvolvimento de uma Sociedade da Informação. Em sintonia com a nova economia globalizada, Portugal traçou sua estratégia de ação em quatro eixos: a escola (tecnologia da informação na educação); a empresa informatizada; a administração governamental local e regional (Estado aberto); o conhecimento (bibliotecas, museus, bancos de dados e instituições de pesquisa e desenvolvimento).

Entendida não só como uma questão tecnológica ou fruto de inovações da era digital, Portugal encarou o PSI como um desafio para a construção de uma democracia e buscou respaldo na Constituição da República Portuguesa¹⁰³. Convicto das vantagens da Sociedade da Informação, o governo faz uma opção política clara de acompanhar essas transformações e evoluções no Século XXI, no sentido de deslocar a Internet do campo científico para a política, do campo intelectual para o da execução, do campo acadêmico para o campo da aplicação prática.

Hoje, o e-Gov português está entre os mais avançados do mundo e da União Europeia. Segundo o relatório de 2008¹⁰⁴, Portugal mantém-se com excelente performance nas melhorias induzidas pelo e-Gov através das NTICs durante o último ano, ocupando a décima oitava posição mundial e a quinta no contexto da União Europeia. Estes valores, conjugados com a classificação de Portugal como o 3º país com mais disponibilização e sofisticação de serviços públicos *online* no *ranking* da União Europeia de 2007, confirmam a qualidade do e-Gov em Portugal.

¹⁰³ Os princípios constitucionais são: a) todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei (art.13º); b) direito à identidade pessoal, à cidadania, ao bom nome e reputação, à reserva da intimidade da vida privada e familiar (art. 26º); c) direito à liberdade e à segurança (art.27º); d) liberdade de criação intelectual, artística e científica (art.42º); e) a informática não pode ser utilizada para tratamento de dados referentes à vida íntima ou privada dos cidadãos (art.35º); f) o direito à livre expressão do pensamento e o direito de informação (art.37º).

¹⁰⁴ O relatório *Improving Technology Utilization in Electronic Government around the World 2008*, de agosto de 2008, pela *Brookings Governance Studies* avalia a dinâmica anual em 12 características dos sites de governo eletrônico de cada país e segue de perto a metodologia da Universidade de Brown, que identificou Portugal como o segundo país Europeu e o sétimo mundial que mais progrediu entre 2006 e 2007. Disponível em http://www.brookings.edu/reports/2008/0817_ego_ernment_west.aspx

Essa visão expressa no “Programa do XV Governo Constitucional sobre a Sociedade da Informação e do Conhecimento”¹⁰⁵ expõe uma preocupação com novas possibilidades de e-Gov para desencadear um processo de transformação do Estado. A ideia, neste sentido, é aproveitar as TICs para melhorar a eficácia e a eficiência da administração, focando os serviços nos cidadãos, permitindo facilitar a suas vidas, alterar as suas percepções da administração, “que se quer moderna, inovadora e empreendedora e não institucional, retrógrada e burocrática”¹⁰⁶.

A estratégia “Ligar Portugal”, como um dos vetores estratégicos do Plano Tecnológico do XVII Governo de Portugal¹⁰⁷, mobiliza a sociedade para o uso generalizado das TICs e para o desenvolvimento em Portugal da Sociedade da Informação e da economia baseada no conhecimento. A meta é melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e desenvolver as condições para a criação de riqueza num mundo cada vez mais competitivo em tecnologias e conhecimento.

Essas premissas estão em sintonia com a tese do capitalismo cognitivo, que tem as suas riquezas mapeadas 1) *pela grandeza do intangível e produção do conhecimento por conhecimento*, a partir de uma nova tecnologia em que a informação e o trabalho intelectual são novas fontes de exploração e 2) *pela realização da exploração sobre novos aspectos coletivos de uma sociedade de conhecimento*, de informação, afeto e cooperação, não mais sobre o trabalho manual individual. As bases da força de trabalho e dos meios de produção são coletivas e as principais fontes estão na criação do conhecimento e na inovação.

Nesse sentido, e a partir das ações do seu Plano Tecnológico, Portugal consolida o seu programa de e-Gov, de 2005-2008, com avanços significativos conforme pesquisa na

¹⁰⁵ O programa “Investir na Qualificação dos portugueses” pode ser encontrado no portal governamental de Portugal: http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos_Constitucionais/GC16/Programa/programa_p032.htm

¹⁰⁶ Idem

¹⁰⁷ Ver “Ligar Portugal” (<http://www.ligarportugal.pt/>) é um dos vetores estratégicos do “Plano Tecnológico do XVII Governo de Portugal” (<http://www.planotecnologico.pt/default.aspx>, respectivamente).

Administração Pública Central¹⁰⁸: 75% de órgãos estão ligados em banda larga superiores ou iguais a dois Mbps; 24% de interação ocorrem entre organismos pela Internet para maior eficiência no atendimento de usuários (Guichê Único); 30% de atividades são de cooperação ou de partilha de recursos através da Internet; 79% das empresas se comunicam com órgãos públicos pela Internet; 77% dos órgãos se comunicam pela Internet com cidadãos; 48% dos órgãos efetuam encomendas de bens e serviços através da Internet.

Para concluir, o governo português tem investido pesado na modernização e inovação administrativa em parceria com toda a sociedade nos últimos cinco anos. As constatações estão nos resultados da pesquisa¹⁰⁹ realizada em 2008: 2/3 dos portugueses têm computador em casa, 22% dos consumidores têm acesso aos quatro serviços/tecnologias (Internet, telefone móvel, telefone fixo, televisão), 33% têm telefone móvel, Internet e telefone fixo em casa e 51% das casas estão ligadas à Internet com banda larga. Todo esse potencial pode ser compreendido a partir da análise dos portais governamentais sob a égide do governo de Portugal.

5.1.2 Descrição e análise do portal

O governo de Portugal gerencia cerca de 170 *websites* independentes e interdependentes que se complementam. Cada órgão e ministério têm o seu ou remete a outros associados a tema ou serviço solicitado. Entre estes *websites*, destacam-se: Portal do Presidente, Portal do Governo, Portal do Cidadão, Loja do Cidadão (ver imagens destes na análise abaixo), Portal da Empresa, Loja da Empresa, Netemprego, NovasOportunidades, e-Escola, e-

¹⁰⁸ Pesquisa elaborados pelos órgãos governamentais: UMIC (Agência para a Sociedade do Conhecimento), AMA (Agência de Modernização Administrativa) e CEGE (Centro de Gestão da Rede Informática do Governo), que podem ser visitados, respectivamente, em <http://www.unic.pt/>, <http://www.ama.pt/> e <http://www.ceger.gov.pt/ceger/pt/ceger/>.

¹⁰⁹ Ver pesquisa “Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Central” foi feita pela UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. Disponível no documento *The Information Society in Portugal 2008*: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=843318>.

Escolhinha ¹¹⁰. Todas as práticas *online* integram a política da Sociedade da Informação do governo de Portugal, incorporadas pela UMIC – Agência para Sociedade do Conhecimento, e se articulam com os objetivos do i2010 e a Agenda da Estratégia de Lisboa¹¹¹.



Capa do Portal do Governo de Portugal

O programa e-Gov de Portugal também conta com o trabalho e o apoio estratégico da Agência de Modernização Administrativa (AMA) e do Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGE) ¹¹². A AMA é responsável pela operacionalização de iniciativas de modernização no âmbito do Estado, seguindo as atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas de modernização e simplificação administrativa e de administração eletrônica, impulsionando a participação e o envolvimento dos diferentes atores, instituições e responsáveis. Para “reinventar” a administração portuguesa, a AMA assegura as transforma-

¹¹⁰ Respectivamente, ver mais em: <http://www.presidencia.pt>; <http://www.portugal.gov.pt>; <http://www.portaldocidadao.pt>; <http://www.portaldaempresa.pt>; <http://www.lojadocidadao.pt>; <http://www.portaldaempresa.pt/cve/pt>; <http://www.netemprego.gov.pt/IEFP/index.jsp>; <http://www.novasoportunidades.gov.pt/>; <http://www.eescola.pt/>; <http://www.eescolinha.gov.pt/index.html> Abaixo, nas análises também tem mais informações.

¹¹¹ O i2010 é o Programa Sociedade de Informação Europeia para o Crescimento e Emprego, articulando uma política da União Europeia para promover a contribuições das TICs para a economia, sociedade e qualidade de vida pessoal; e a Agenda foca os objetivos do Crescimento e do Emprego, procurando promover a competitividade, a coesão e o desenvolvimento sustentável, através da solidez das contas públicas, da qualificação e da inovação. Consultar o portal do governo português: <http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT> e UMIC no <http://www.umic.pt/>.

¹¹² Ver mais em <http://www.ama.pt/>; e <http://www.ceger.gov.pt/ceger/pt/ceger/>

ções necessárias e promove as melhorias contínuas: Relacionamento com cidadãos e empresas¹¹³, Redes de colaboração¹¹⁴, Simplificação e Modernização Administrativa¹¹⁵ e Administração Eletrônica¹¹⁶. A segunda, o CEGE, é o órgão responsável pela gestão da rede informática do governo e visa apoiá-lo nos domínios das tecnologias de informação e de comunicações e dos sistemas de informação. O CEGE exerce ainda as funções de entidade certificadora, no âmbito do Sistema de Certificação Eletrônica do Estado - Infraestrutura de Chaves Públicas (SCEE).

O *Portal do Governo* é o principal acesso às informações da administração federal portuguesa¹¹⁷. O *Portal do Cidadão* (veja imagem acima) é a entrada única eletrônica dos serviços governamentais e se propõe a facilitar o relacionamento entre os cidadãos e o Estado português. Como um canal de acesso privilegiado, o Portal Cidadão possibilita a execução *online* alguns dos serviços governamentais e permite consulta a informações ou conteúdos diversos.

Da mesma forma, o *Portal da Empresa* é um canal privilegiado de relacionamento das empresas com a Administração governamental ao longo de todo o seu ciclo de vida. Em-

¹¹³ Visão de Serviço centrada nos Cidadãos e Empresas e prestando serviços públicos de máxima qualidade: seguros, de acesso universal, prestados em tempo real 24x7 e personalizados;

¹¹⁴ A criação de redes é uma das principais competências da AMA tendo em conta o seu papel de transversalidade e que vai ao encontro de novas formas de trabalhar, potenciando a partilha de informação e de conhecimento e a promoção e divulgação das melhores práticas. São três as iniciativas: A Rede Comum de Conhecimento constitui-se como uma plataforma eletrônica onde serão partilhadas boas práticas de modernização, inovação e simplificação administrativas levadas a cabo pela Administração Pública portuguesa assim como pelos países de língua oficial portuguesa; Rede Interministerial para as TIC: constitui-se como uma rede de agentes das tecnologias de informação e comunicação envolvidos em projetos de TIC, partilhando na rede os enfoques nas áreas de interoperabilidade, integração, identificação eletrônica, sistemas de atendimento multicanal, sistemas de workflow e gestão documental e segurança; Rede Interministerial de Simplificação e Modernização Administrativa: rede de agentes da Administração Pública envolvidos em projetos de simplificação e modernização, assim como em reengenharia de processos.

¹¹⁵ Tem como objetivo proceder ao levantamento, caracterização e promoção de operações de transformação dos serviços públicos sob os valores da eficiência, transparência e modernidade

¹¹⁶ Assegura a ligação universal dos organismos e serviços da administração governamental, imperativa à operacionalidade da Rede de Agentes de Simplificação, da Rede de Agentes TIC e ao acesso e partilha de informação e conhecimento - assumindo um papel decisivo na formação de uma geração nova de trabalhadores do conhecimento.

¹¹⁷ É coordenado pelo Gabinete do Ministro da Presidência, subordinado ao Primeiro-Ministro, e é gerenciado tecnicamente pelo Centro de Gestão da Rede Informática do Governo (CEGE).

preendedores e demais interessados podem encontrar informações em mais de 100 prestadores de serviços da administração governamental.



As lojas (do Cidadão e da Empresa)¹¹⁸ são espaços virtuais e físicos, nos quais o cidadão ou empresa podem obter informações presencialmente, por telefone, por e-mail ou através da Internet. Criada em 1999, a Loja do Cidadão foi o primeiro passo do conceito *One-Stop-Shop* para o atendimento de cidadãos e empresas a uma variedade de serviços do governo e privados (*Utilities*), que se concentram num mesmo espaço físico.

O e-escola é portal que disponibiliza informações e vídeos do programa de mesmo nome, direcionado para os alunos matriculados no 5º ao 12º ano, aos docentes que exerçam a sua atividade profissional na educação pré-escolar, no ensino básico e secundário e aos trabalhadores em formação, inscritos nas Novas Oportunidades.

A meta do governo português é permitir a um universo de mais de 500 mil pessoas a aquisição, em condições excepcionais, de um computador com acesso de banda larga. O e-escolhinha é o mesmo programa, só que para os alunos do primeiro ciclo do ensino básico (de 6 a 10 anos do 1º, 2º, 3º e 4º ano) e tem como finalidade garantir a generalização do uso do computador e da Internet, potenciando o acesso ao conhecimento.

¹¹⁸ Loja do Cidadão: <http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/LojaCidadao/>

O **NETEMPREGO** é um portal ligado ao Ministério do Trabalho e Solidariedade Social que coloca à disposição de todos os interessados a possibilidade de acessar ofertas de emprego em Portugal, Europa e "Administração Pública". Além disso, pode-se registrar currículo, conseguir apoio à criação do próprio emprego e buscar por colaboradores que se ajustem às suas necessidades e registrar a sua Oferta.

O portal NetEmprego está voltado para ofertas de emprego em Portugal, Europa e “Administração Pública” e apoio à criação do próprio emprego.

O portal NovasOportunidades é um guia de acesso e de incentivo à qualificação profissional dos portugueses.

O **NOVAS OPORTUNIDADES** é um portal com novo impulso no caminho da qualificação dos portugueses. Nele, encontra-se a Guia de Acesso ao Secundário com informação sobre toda a oferta educativa e formativa no ensino secundário, tanto para jovens como para adultos. O website é um instrumento de apoio à orientação escolar e profissional, possibilitando escolhas mais diversificadas, mais informadas e mais adequadas. Disponibiliza as informações das modalidades de cursos oferecidos.

Os portais e-Gov de Portugal são muito bem estruturados e organizados (ver imagens acima). Possuem mapas, contador ou estatísticas de acesso ao portal, buscadores eficientes e avançados na *homepage* e em todos os outros sites que estão agregados a ele. A data de início e atualização de informações está presente nos *website*.

O atendimento ao cidadão é feito através do Portal do Cidadão (imagem abaixo). É uma porta de acesso única aos serviços e informações da Administração governamental, orientando o cidadão na obtenção das respostas às suas necessidades e/ou questões. A organi-

zação do portal por temas permite uma navegação mais simples e ajustada às situações de vida dos cidadãos. São disponibilizados mais de 950 serviços (como os *Dossiers*¹¹⁹) em 163

Menu de navegação global, que conecta com Eu Cidadão, Serviços, Certidões Online, Alteração de Morada, Dossiers, Notícias, Contato com o governo. Os links do menu também estão distribuídos na páginas

Acesso à loja do cidadão, ao Cartão Cidadão e ao Portal da Empresa

Cartão Cidadão é um documento único para ter acesso a vários serviços de forma segura e personalizada. A Loja do Cidadão é o local físico que se pode resolver pessoalmente.

Caso precise falar com alguém, a comunicação pode ser feita por telefone, e-mail e/ou via canal presencial

Serviços Online

- > Acesso ao Diário da República Eletrónico
- > Alteração de Morada
- > Pedido de Certidões Online (Serviço Público Directo)
- > Queixa Electrónica
- > Registo Automóvel Online
- > Acesso Rápido a Serviços

Dossiers em Destaque

- > Arbitragem: Uma Solução Rápida, Efi...
- > Casa Pronta
- > Conselhos da ANSR: Álcool e Condução
- > Impostos Online: Como funcionam?
- > Saiba como usar o Cartão de Cidadão em Serviços O...
- > Viajar para o Estrangeiro Acompanhado de um Menor
- > Acesso a todos os Dossiers

Em Destaque

Informações sobre Planos Poupança Reforma

O Instituto de Seguros de Portugal (ISP) disponibiliza no seu site um sistema de informação sobre comissões e rentabilidade dos Planos Poupança Reforma (PPR) que estão em funcionamento, mesmo daqueles que não aceitam novas adesões.

Lojas do Cidadão e PAC com Limitações na Época Festiva

Nos dias 26 de Dezembro e 2 de Janeiro de 2009, as Lojas do Cidadão e os PAC encontram-se a funcionar em horário normal, no entanto os serviços serão prestados com algumas limitações.

Sites em Destaque

- www.rcc.gov.pt
- www.ansr.pt

Capa do Portal Cidadão

órgãos e entidades governamentais: 50% dos serviços são informativos; 30% são interativos (o cidadão inicia o serviço na Internet, mas não o termina, tendo de recorrer a outros processos fora); 20% são transacionais (o cidadão inicia e termina o serviço na Internet). Uma vez que muitos dos serviços são disponibilizados a partir de websites de Internet externos ao por-

¹¹⁹ Links sobre os mais diversos interesses do cidadão, como por exemplo: Casa Pronta (balcão único onde se podem realizar todas as operações relativas à compra e venda de casa e pagar impostos, celebrar o contrato de compra e venda, fazer todos os registos, pedir a isenção etc.); Energia e as Alterações Climáticas (temáticas que estão na agenda política internacional); Queixa-Crime (vítimas têm acesso às informações e podem apresentar uma queixa oficial *online*). Ver mais em <http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/dossiers>.

tal (da responsabilidade das entidades participantes), o portal garante o redirecionamento para a página concreta de cada um desses *websites*, sempre enquadrado na navegação a partir do portal.

Com a entrada em vigor do Cartão de Cidadão¹²⁰, novos serviços estão programados para entrar *online* no portal por meio da autenticação segura, que vão desde os informativos até os serviços transacionais. Na busca por áreas de interesses, o portal disponibiliza informação relevante sobre o relacionamento com o Estado possibilitando, em alguns casos, concretizar esse relacionamento, seja em conteúdos da educação à saúde, do emprego à justiça¹²¹.

A interação com os governantes é feita de diversas formas através dos portais, em especial nos portais do Cidadão, do Governo e da Presidência. A mais usual é através do e-mail, mas também estão disponíveis atendimento via *chat*, via SMS (serviço de consulta de filas de espera), via telefone e presencialmente nas Lojas do Cidadão e da Empresa.

Cabe uma ressalva para o Diário da República Eletrônico, o Digesto, que é um Sistema Integrado para o Tratamento da Informação Jurídica. Estão disponíveis todas as publicações oficiais do governo e documentos como a Constituição de Portugal e Contratos europeus. As notícias são disponibilizadas em todos os portais, sempre em destaque na coluna central e coluna lateral à direita em forma de drops. Nas buscas feitas nos motores de pesquisas das páginas, a maioria dos assuntos é apresentada em forma de notícias, a partir de um banco de dados que armazena toda a memória do Governo. No Portal do Governo, o link Comunicação leva a uma série de outras informações do governo em arquivos digitais.

¹²⁰ Ver mais em <http://www.portaldocidadao.pt/portal/pt/servicos/cartaocidadao>

¹²¹ Ver mais em <http://www.portaldocidadao.pt/>

5.1.3 Análise da interface do portal

ajuda | mapa | english version

portal do governo

pesquisa

pesquisa avançada

Menu de navegação global, mantido em todas as páginas internas, que dispõe informações

Menu de navegação local que indica as subsecções de cada área principal

Em todas as páginas há um ícone e uma ligação para manter contato com o Governo

Menu de navegação remota que deve apresentar recursos complementares

Links para as principais e últimas notícias e banners para os outros portais de destaque do governo português.

Acessibilidade: Nível de conformidade e símbolo da versão acessível (esquerda) e acima o link para o portal

Primeiro-Ministro

Governo

Ministérios

Áreas de Acção

Comunicação

Agenda

Banco de Imagens

Notas de Imprensa

Outros Documentos

Comunicado

Conferências de Imprensa

Publicações

Portugal

Consulta Pública

contacte o Governo

Governo presente em Aveiro

Reforço de investimento e criação de emprego na região

O Primeiro-Ministro presidiu à apresentação de um vultoso conjunto de investimentos já em curso no Porto de Aveiro, que incluem a ligação à rede ferroviária, novos terminais de graneis sólidos e líquidos, novos acessos, terceira fase da Cintura Portuária, e um novo canal, num total de 170 milhões de euros, na primeira da acção da iniciativa Governo presente no distrito de Aveiro, que decorreu em 20 e 21 de Fevereiro. José Sócrates presidiu também à assinatura de 150 contratos com instituições particulares de Solidariedade Social para criação de postos de trabalho no sector da assistência social, no quadro da Iniciativa Emprego 2009 - o emprego primeiro. Mais...

«É também com boas escolas que se combate a crise»

«É também com bons centros escolares, tendo bonitos projectos de arquitectura e bons equipamentos, que se combate a crise», afirmou o Primeiro-Ministro na inauguração do Centro Escolar de Paredes em Alenquer, em 18 de Fevereiro. «Estes projectos melhoraram não só a educação do País, mas também dão oportunidades de actividade às pequenas e médias empresas e dão emprego às pessoas», acrescentou José Sócrates acerca dos 693 projectos de centros escolares para o pré-escolar e o primeiro ciclo do ensino básico aprovados pelo Ministério da Educação, que correspondem a um investimento de 1,1 milhões de euros. Destes 693, têm financiamento do Quadro de Referência Estratégico Nacional 435 projectos. O investimento nestes 435 projectos é de 700 milhões de euros. Destes 435 projectos, devem ser concluídos 263, em 2009, e 172, em 2010. Mais...

Desemprego de 2008 inferior ao de 2007

A taxa de desemprego no 4.º trimestre de 2008 foi de 7,8%, segundo os dados do INE divulgados em 17 de Fevereiro, apesar de o Produto Interno Bruto ter diminuído 2,1% no mesmo trimestre, devido à crise económica internacional. No ano de 2008, a taxa de desemprego foi de 7,6%, quando em 2007 tinha sido de 8,0%. O PIB cresceu 0,0% em 2008, uma vez que o crescimento moderado que se verificara nos três primeiros trimestres foi totalmente absorvido pelo decréscimo do último trimestre. No emprego, esta ausência de crescimento ainda não teve reflexos, mas o Ministro de Estado e das Finanças, Teixeira dos Santos, alertou, em 13 de Fevereiro, contra a «ilusão de que a crise internacional passa depressa» acrescentando que «vamos enfrentar dificuldades no início de 2009». O Governo apresentou, em 2 de Fevereiro, a Iniciativa Emprego 2009 para limitar a perda de postos de trabalho gerada pela crise internacional. Mais...

escolinha

PLANO TECNOLÓGICO

simplex

acessibilidade.gov.pt

QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL

PORTAL DA EMPRESA

DIÁRIO DA REPÚBLICA

ELECTRÓNICO

Declarações Electrónicas

PORTAL DO CIDADÃO

Governo da República Portuguesa - Centro de Gestão da Rede Informática do Governo

W3C MAI-A MCAG 1.0

aviso legais | ficha técnica | gestor técnico

5.1.3.1 Adequação

- O Portal do Governo de Portugal oferece informações e viabiliza a prestação de todos os serviços *online* analisados; Possuem mapas, contador ou estatísticas de acesso ao portal, buscadores eficientes e avançados na *homepage* e em todos os outros sites que estão agregados a ele. A data de início e atualização de informações está presentes nos *websites*, no fim da informação e no setor de notícias diárias.
- Os vínculos sociais, que revelam a existência de canais de maior interação entre governo e sociedade, são destaques do portal;
- Possui aplicações colaborativas para compartilhar documentos e também permite a existência de vários espaços colaborativos no *website* como chat para atendimento *online* direcionado aos cidadãos usuários de todos os portais, com destaque para o Portal do Cidadão, Portal da Empresa e Portal da Presidência da República (ver imagem abaixo). A AMA também desenvolve seus projetos de redes de colaboração e de conhecimento na administração (ver nota 114).

O portal utiliza os mais variados recursos para possibilitar uma comunicação eficiente com os cidadãos e pessoas em geral. O destaque é para o canal de REDES SOCIAIS, mas disponibiliza outros como fotos, vídeos e arquivos multimídia sobre as atividades do presidente. O foco do portal no acesso às "comunidades" on-line é importante com a criação do fórum de debates online "Diálogos Digitais". É uma plataforma de participação cívica para debater temas diversos. A primeira edição ocorreu em 10/2008, com a participação online de 75 cidadãos.

- Estes mecanismos estão dispostos nos mais diversos *websites* com destaque para o Portal da Presidência da República que oferece o canal Redes Sociais: um ambiente de promoção da comunicação em dois sentidos com os cidadãos (imagem acima). Os portais do Cidadão, do Governo e da Empresa também possibilitam comunicação multidirecional, através de chats de atendimento *online*
- Possui visão personalizada com baseada no perfil do cidadão, com destaque para o Portal do Cidadão através de processo de credenciamento e autenticação do Portal;
- O canal notícias é destaque no Portal do Governo que destina espaço para a disseminação de informações, sempre atualizada, sobre todas as atividades do governo e de ações de políticas públicas e outras atividades da administração municipal, enfatizando as campanhas públicas e outros assuntos de interesse do cidadão.

5.1.3.2 Acurácia

- Os portais do Cidadão e da Empresa disponibilizam não só formulários de diversos serviços para download e posterior impressão e entrega aos órgãos governamentais, mas permite a realização de uma série de consultas ao banco de dados e ainda resolver alguns serviços integralmente no próprio portal com o Cartão de Cidadão;

CARTÃO de CIDADÃO é um documento de cidadania, que substitui o Bilhete de Identidade e os os Cartões de Contribuinte, da Segurança Social, do Utente do Serviço Nacional de Saúde.

Agrega chaves para um relacionamento rápido e eficaz com diferentes serviços governamentais.

É um MULTICANAL: Canal Internet/Portal do Cidadão; Canal telefónico/Contact Center; Canal presencial/Lojas do Cidadão/Outros.

PORTAL DO CIDADÃO MAIS, POR SI.

Utilizador já registado: [clique aqui](#)
Novo Registo: [clique aqui](#)

O Cartão de Cidadão interagirá com outros projetos na área do atendimento, concretizando assim a visão de **INTEGRAÇÃO de back-offices e de canais de atendimento subjacente BALCÃO ÚNICO.**

- O portal possibilita a troca de valores entre o usuário e o Governo, ou seja, permite transações formais de pagamento de taxas ou recebimento de reembolsos online de três: a pagar no ato da entrega (cobrança postal); efetuar o pagamento em qualquer caixa multibanco; e cartão de crédito.
- Não está claro em nenhum lugar se o portal pode avisar ao usuário quando um novo conteúdo de seu interesse foi inserido, o que nos leva a supor que não estão agregados recursos de CRM (sistema *back-office*);
- Na interface unificada de serviços e informações do Portal do Cidadão, a estrutura é por assuntos ou temas de interesse (Ambiente, Ordenamento do Território e Mundo Rural; Apoio ao Consumidor; Certidões, etc.);
- O conteúdo é disposto por grupos de audiência (jovens, idosos, estudantes, professores etc.) e por “fatos da vida” (*life events*);



- No canal “Eu e... a minha Família”, por exemplo, estão conjugados as duas formas de dispor o conteúdo, facilitando acesso a informações e serviços sobre casamento, filhos, idosos, falecimento, divórcio, apoios e incentivos, legislação e regulamentação.

5.1.3.3 *Interoperabilidade*

- Possui eficientes ferramentas de busca, presente em todas as páginas dos portais do governo, que permite encontrar os conteúdos, serviços, informações e documentos de forma simples e avançada;
- Os serviços funcionam através de Banco de Dados com implantação de um Sistema de gestão de conteúdo (CMS - Content Management System), permitindo agilidade, flexibilidade, segurança e facilidade aos usuários e desenvolvedores;
- Existe acesso a fontes de dados heterogêneas, utilizando tecnologia da informação como parte de um projeto mais abrangente de gestão do conhecimento;
- O Portal do Cidadão, por exemplo, congrega informação variada sobre um vasto conjunto de serviços governamentais, bem como das entidades que os prestam;
- É possível ao cidadão acessar, de forma transparente, várias possibilidades em seu processo de tomada de decisão.

5.1.3.4 *Conformidade*

- O e-Gov e o portal são regidos por normas e padrões consagrados no “Programa do XV Governo Constitucional sobre a Sociedade da Informação e do Conhecimento”;
- Expõe uma preocupação com novas possibilidades de e-Gov para desencadear um processo de transformação do Estado, apoiado nas TICs.
- O Portal do Governo é dirigido pelo Gabinete do Ministro da Presidência, diretamente dependente do Primeiro-Ministro, e é gerido tecnicamente pelo Centro de Gestão da Rede Informática do Governo.



- A AMA é responsável por garantir a continuidade de outras iniciativas já incluída no domínio da modernização administrativa (como é o caso do Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado – PRACE - e do SIMPLEX), contribuindo para a transformação da relação entre a administração governamental, os cidadãos e empresas.

5.1.3.5 Segurança de acesso

- O portal disponibiliza informações sobre uma política de privacidade que trata das condições para o seu uso.
- A informação é transferida de uma forma encriptada para proteger os dados introduzidos pelos utilizadores.
- Em seus avisos legais, destaca-se que nos termos do art.º 35º da CRP e da Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro, a informação recolhida sobre os visitantes do portal não é de carácter pessoal, pelo que se assegura a confidencialidade da identidade do visitante. No caso de o visitante enviar uma mensagem ao portal, o seu endereço não será registado ou divulgado, exceto se tal for pedido por sentença judicial.

5.1.4 Avaliação da Comunicação Multidirecional

O modelo de avaliação apenas especifica o uso das ferramentas cooperativas e colaborativas. No caso dos portais do governo português constata-se a presença de algumas ferramentas (*chat*, grupo de discussão, fórum e outras) e se avaliada pela presença pode-se dizer que há comunicação multidirecional e tratamento de conteúdo voltado para vínculo social, quase que exclusivamente no Portal da Presidência da República (ver item Adequação). Os portais do Cidadão, do Governo e da Empresa também possibilitam algum tipo de comunicação em dois sentidos, mas de forma mais limitada que o da Presidência, não oferecendo diretamente espaços de cooperação e nem incentiva a criação de comunidades de interesses variados, que poderiam ajudar os usuários interagirem em conversações e negociações com outros usuários e com o governo. A melhor oportunidade de interação mediada por computador está sendo testada no portal presidencial no espaço “Diálogos digitais”.



O portal do governo português tem todas as possibilidades de desencadear uma comunicação multidirecional (“todos com todos”) e a usa de algum modo em vários portais, mas ainda de forma esporádica e restrita a um *website*, o da Presidência da República, mesmo assim para promover as ações presidenciais e pouco para o empoderamento do cidadão.

De qualquer forma existe uma interação com os cidadãos, mas ela se traduz ainda na utilização das ferramentas para a prestação de serviços e informações, até que de forma desejável e bem avançada. Entretanto, parece não ser uma prioridade investir na comunicação multidirecional, porque o modelo ainda no fundo favorece a comunicacional direcional centralizada no emissor, embora seja travestido de ferramentas com as potencialidades do dispositivo.

5.2 GOVERNO DO ESTADO DO PARANÁ

5.2.1 Considerações gerais do e-Gov e do Portal

Com uma população em torno de 10 milhões de habitantes, uma renda per capita de R\$ 14,2 mil, o Estado do Paraná investe no e-Gov desde 1995, quando colocou na Internet o seu portal na web¹²². No seu *website*, o governo informa que “oferece soluções na área de software e mídias aplicadas ao exercício da cidadania interativa e da participação democrática”, tornando este procedimento acessível a um maior número de pessoas, como forma de reduzir os custos para a administração e aumentar a possibilidade de diálogo entre o poder governamental e a sociedade.

Até 2001, quando o projeto e-Paraná foi consolidado e legalizado¹²³, o governo construiu um *website* de oferta e serviços à população e agregou serviços e uma boa infraestrutura de comunicações. O ordenamento jurídico formaliza e institui o Comitê Executivo do

¹²² Segundo o próprio portal, o governo o Paraná é um dos Estados que possui um dos programas de Governo Eletrônico mais desenvolvido do país, com vários serviços em rede para uso efetivo do cidadão. O que torna relevante este processo, é que as ações do Governo Eletrônico do Paraná estejam envoltas aos princípios constitucionais da cidadania e dignidade da pessoa humana, e ainda, da eficiência, publicidade e legalidade. Disponível no link Governo eletrônico do endereço: <http://www.parana.pr.gov.br/>

¹²³ A resposta para criação do e-Gov consolidado e legalizado no Decreto 3769 de março de 2001. Ver em <http://www.parana.pr.gov.br>

e-Gov¹²⁴, que segmenta suas atividades em cinco grupos de trabalho para planejar, coordenar e executar ações que observam as mesmas diretrizes do e-Gov o Governo Federal (Inclusão Digital; Serviços; Pagamento Eletrônico e Certificação Digital; Software Livre; e Normas e Padrões)¹²⁵.

A partir de 2002, o governo paranaense desenvolve uma série de programas e projetos interessantes (ver no próximo tópico), ganha vários prêmios (ver nota 106) e passa contar com uma infraestrutura moderna e em sintonia com o as diretrizes gerais de implantação e operação do e-Gov Federal, principalmente na estruturação das estratégias de intervenção do governo, adotadas como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal.

A definição de diretrizes, projetos integradores e dos padrões para os websites e portais na Internet dos órgãos da administração pública direta e indireta são de responsabilidade da Secretaria da Comunicação Social e da Celepar, que também é responsável pela construção de todos os sítios do governo e pelo fornecimento dos meios de infraestrutura tecnológica. A publicação, manutenção e controle de qualidade das informações são de responsabilidade de cada órgão, que dispõe um responsável pelas informações publicadas. Todos os sítios adotam nome de domínio na Internet que utilize em primeiro nível pr.gov.br e associação com o nome ou sigla do órgão ou entidade.

Atualmente (março de 2009), o domínio pr.gov.br tem uma média de 2,5 milhões de acessos/mês (metade na Agência Estadual de Notícias) e conta com mais de 400 sites e portais desenvolvidos em software livre, interligados por três mil links¹²⁶. A proposta do governo paranaense é ter sempre um portal inovador que possibilite um governo integrado, com

¹²⁴ O comitê é composto por secretários de Estado, diretores-gerais, ouvidor-geral e diretores da Companhia de Informática do Paraná (Celepar), que como secretaria executiva do e-Gov era responsável pela gestão do e-Paraná.

¹²⁵ Ver <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>

¹²⁶ Fonte: Agência de Notícias do Governo do Paraná. Disponível em <http://www.agenciadenoticias.pr.gov.br>.

navegação acessível e dinâmica e maior interação entre a administração governamental e a sociedade.

5.2.2 Análise do portal



- De forma geral, o portal do governo do Paraná¹²⁷ é muito bem programado, desde a sua concepção tecnológica, toda feita em software livre¹²⁸, até o seu conteúdo.
- Entre as ações de e-Gov mais importantes desenvolvidas destacam-se os projetos e programas: *Paraná Digital*; *Portal Dia a Dia Educação*; *Telecentros Paranavegar*; *Software Livre*; *Licença Pública Geral (LPG)*; *Portal do Servidor*; *Catálogo de Serviços do Portal do Governo*; *Portal de Gestão do Dinheiro Público*; *DetranPR*; *Expresso*; *Desktop Paraná*.

¹²⁷ Esta imagem é do portal que vigorou até 24 de março de 2009. O novo layout já está no ar. Como a essa pesquisa de análise foi até dezembro de 2008 manteve-se as imagens antigas.

¹²⁸ O Governo do Paraná, através da Companhia de Informática do Paraná (Celepar), é um dos principais usuários e desenvolvedores de software livre, tecnologia que dispensa o pagamento de royalties e de taxas de uso, e que evolui permanentemente, por meio da participação de centenas de comunidades de desenvolvedores distribuídas por todo o mundo. Ver mais sobre a no endereço <http://www.celepar.pr.gov.br>

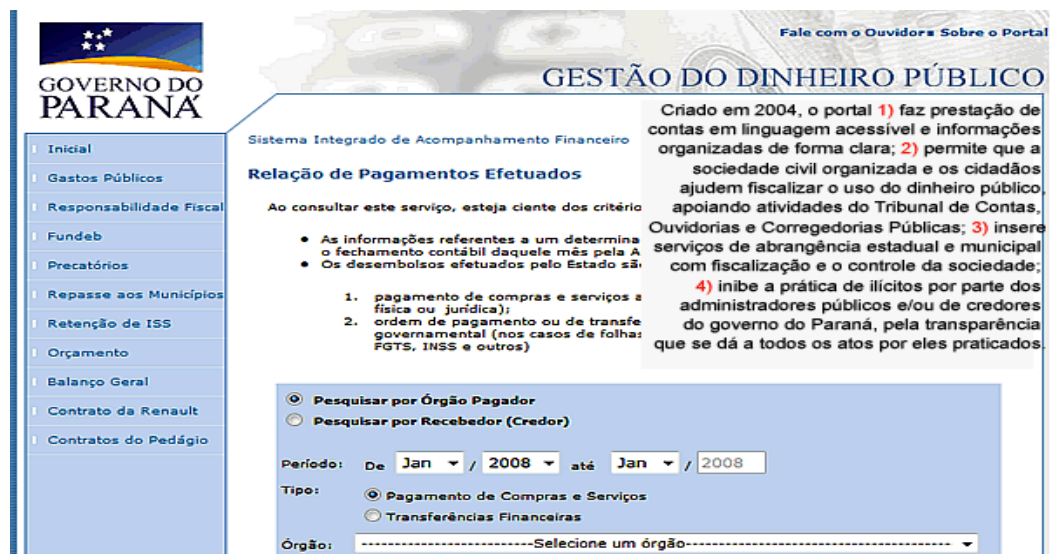
Portal abre espaço para criação, interação e publicação de dados de Educadores, Alunos, Escolas e Comunidade.
Professores da rede estadual contam com ambiente pedagógico virtual como ferramenta de suporte aos conteúdos educacionais trabalhados nas salas de aulas. Canal formação possibilita:
 > pesquisa de um Objeto de Aprendizagem Colaborativa;
 > criação ou edição do Objeto de Aprendizagem
 > realização de Grupo de Estudos
 > acesso ao canal de TV Paulo Freire (2006) com transmissão via satélite e programação exclusiva para a comunidade escolar.

- O Programa *Paraná Digital* e o Projeto “Portal Dia a Dia Educação” buscam difundir o uso pedagógico das Tecnologias da Informação e Comunicação – TICs. O *Portal Dia a Dia Educação* inclui os *websites* Educadores, Alunos, Escola e Comunidade. Ele é amplo e abre espaço para o cadastramento de seus usuários em cada uma de suas faces, permite navegação personalizada e se propõe a atender a demanda de seus públicos.

O projeto **PORTAL da COMUNIDADE** é uma das ações do e-Gov no Paraná para promover a inclusão digital de cidadãos. Ele mantém vários pontos de acesso à INTERNET na capital e no interior. Esta meta é ampliada pelo programa **TELECENTROS PARANAVEGAR**, que além do acesso à Internet permite às comunidades usarem os locais para cursos, reuniões e criação de sites como este.

Até 2008 foram 105 telecentros nos municípios de menor índice de desenvolvimento humano e em regiões estratégicas do Estado, com 715 computadores instalados, 170 agentes de inclusão digital contratados, e 2.400 pessoas treinadas.

- O projeto *Portal Comunidade* disponibiliza computadores, interliga a sede das entidades à Internet e viabiliza o site das comunidades participantes, divulgando cursos, venda de produtos e serviços e promovendo social e economicamente seus membros, que pertencem às entidades envolvidas no projeto.



GOVERNO DO PARANÁ

GESTÃO DO DINHEIRO PÚBLICO

Sistema Integrado de Acompanhamento Financeiro

Relação de Pagamentos Efetuados

Ao consultar este serviço, esteja ciente dos critérios:

- As informações referentes a um determinado fechamento contábil daquele mês pela A
- Os desembolsos efetuados pelo Estado são:

- pagamento de compras e serviços a física ou jurídica);
- ordem de pagamento ou de transferência governamental (nos casos de folha: FGTS, INSS e outros)

Pesquisar por Órgão Pagador
 Pesquisar por Recebedor (Credor)

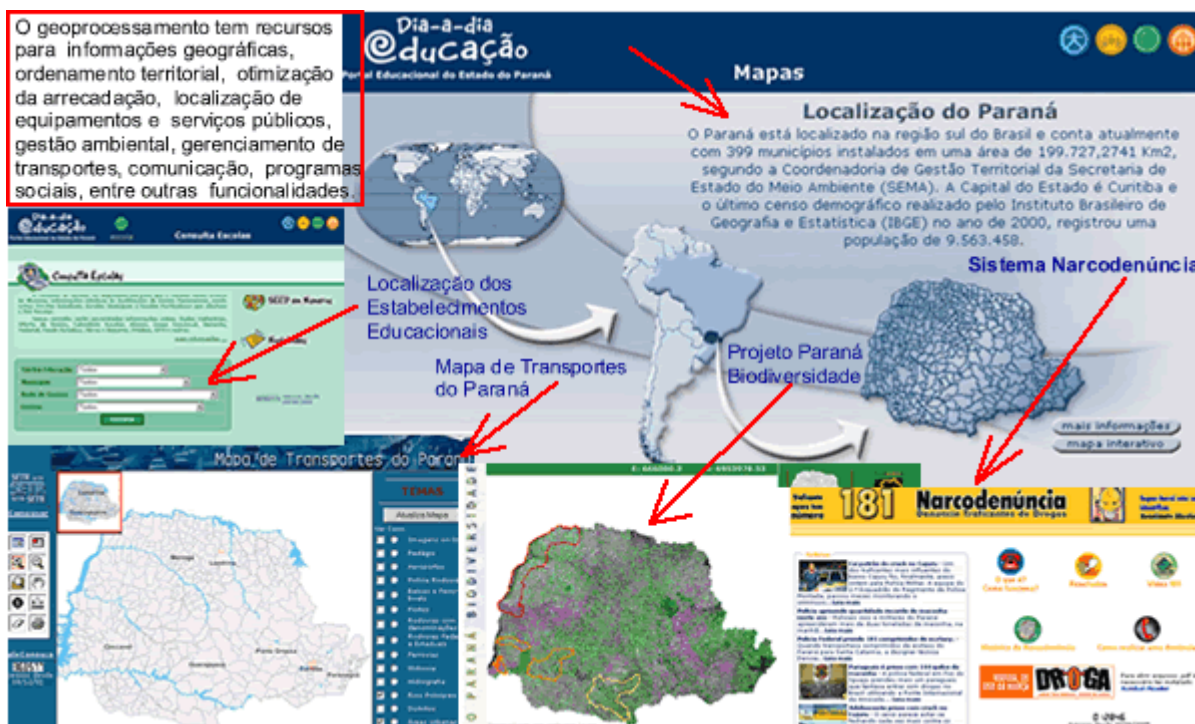
Período: De Jan / 2008 até Jan / 2008

Tipo: Pagamento de Compras e Serviços
 Transferências Financeiras

Órgão: -----Selecione um órgão-----

Criado em 2004, o portal 1) faz prestação de contas em linguagem acessível e informações organizadas de forma clara; 2) permite que a sociedade civil organizada e os cidadãos ajudem fiscalizar o uso do dinheiro público, apoiando atividades do Tribunal de Contas, Ouvidorias e Corregedorias Públicas; 3) insere serviços de abrangência estadual e municipal com fiscalização e o controle da sociedade; 4) inibe a prática de ilícitos por parte dos administradores públicos e/ou de credores do governo do Paraná, pela transparência que se dá a todos os atos por eles praticados.

- O *Portal de Gestão do Dinheiro Público* segue a orientação de uma gestão transparente e voltada ao interesse dos cidadãos, já que passa a contar com tecnologias para acompanhar e fiscalização as ações governamentais. As Compras, licitação e cadastro também têm um *website* específico, *Contas Paraná*, com instruções de como participar, noções sobre licitação, fornecedores e compradores¹²⁹. O noticiário sobre o tema do *website* está sempre presente a partir da Agência de Notícias do Paraná.



Portal Educação

Portal Educacional do Estado do Paraná

Mapas

Localização do Paraná

O Paraná está localizado na região sul do Brasil e conta atualmente com 399 municípios instalados em uma área de 199.727,2741 Km², segundo a Coordenadoria de Gestão Territorial da Secretaria de Estado do Meio Ambiente (SEMA). A Capital do Estado é Curitiba e o último censo demográfico realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano de 2000, registrou uma população de 9.563.458.

Localização dos Estabelecimentos Educacionais

Mapa de Transportes do Paraná

Projeto Paraná Biodiversidade

Sistema Narcodenúncia

mais informações
mapa interativo

O geoprocessamento tem recursos para informações geográficas, ordenamento territorial, otimização da arrecadação, localização de equipamentos e serviços públicos, gestão ambiental, gerenciamento de transportes, comunicação, programas sociais, entre outras funcionalidades.

¹²⁹ Ver mais em <http://www.comprasparana.pr.gov.br/>

O geoprocessamento (imagem acima) auxilia o governo do Estado no planejamento de suas atividades e na aferição de resultados para a tomada de decisões. Cabe destacar ainda o Diário Oficial não pelo prêmio recebido (ver nota 88), mas por ser um portal em que se tem acesso à Imprensa oficial (história, constituição e licitações), Diários oficiais (envio de matéria, consultas dos diários, assinaturas, tabela de preços, normas para publicação e perguntas mais frequentes) e Outros serviços (Diário da Justiça em CD-Room com publicações de diversos órgãos do judiciário). Também se destaca o Portal do Servidor, com muitas informações, inclusive disponibilizado cargos, salários e contratação de funcionários.

A Interação com governantes no portal abre espaço para o cidadão entrar em contato direto com as autoridades. O principal é o Fale com Governador no portal, que não tem filtros ou censura (segundo o portal). Com um *smartphone*, o governador do Paraná, Roberto Requião, recebe e-mails e responde alguns de punho próprio. Todos os e-mails têm cópias direcionadas para a sua assessoria de confiança, que responde as mensagens no prazo de 48 horas no máximo. Outros canais de atendimentos estão disponíveis em todo o portal, em cada site de secretaria ou de serviços, com destaque ainda para o Fale com Ouvidoria (descrito acima) e o atendimento *online*, via chat.



O *SabeRES em Gestão Pública* é um dos exemplos significativos da base da sociedade informacional, que tem o conhecimento como valor do capitalismo cognitivo. O *website* é espaço digital de armazenamento, preservação, divulgação e acesso à produção do conhecimento em Gestão Pública. Caracteriza-se como um repositório institucional de acesso livre, que disponibiliza gratuitamente na Internet a produção técnico-científica (artigos, publicações, manuais informativos e técnicos, material didático de cursos, entre outros) oriunda das ações da Escola de Governo do Paraná, permitindo que qualquer pessoa faça *download*, imprima, pesquise ou referencie o texto integral dos documentos.

5.2.3 Análise da interface do portal



5.2.3.1 Adequação

- O portal do governo do Paraná oferece informações e viabiliza a prestação de todos dos serviços *online* analisados. Possui mapa, contador ou estatísticas de acesso ao portal, buscadores eficientes e avançados na *homepage* e em todos os outros sites que estão agregados a ele;
- A agregação de recursos de CRM não pode ser avaliada através do portal do governo do Paraná por ser um sistema *back-office*, mas parece que não possui, porque, além de não constar entre os sistemas usados pela Celear descritos no seu *website*, o sistema de recepção de e-mail não opera como se a ferramenta CRM estivesse em funcionamento;
- Oferece navegação personalizada com base no perfil do cidadão no Portal Dia a Dia Educação, Portal SabeRES, Portal Servidor;
- É um portal muito funcional e estruturado, permite que se usufrua de todos os seus serviços a partir de um cadastramento.



- Com mais de 1 milhão de acessos por mês, Agência de Notícias é um canal de comunicação direcional, responsável tanto pela produção como distribuição e armazenamento do noticiário governamental, fotos, vídeos digitalizados e arquivos de áudio.
- Também armazena artigos, dossiês (tipo “Veja aqui toda a verdade sobre o Pedágio”) e discursos do governador e de outros governantes.
- Possui links para o acompanhamento da programação das rádios e da TV Educativa ao vivo e informações sobre as políticas públicas e outras atividades da administração, sempre atualizada, enfatizando as campanhas públicas e outros assuntos de interesse da sociedade.

5.2.3.2 Acurácia

- Disponibiliza formulários de diversos serviços, para download e posterior impressão;
- A consulta à base de dados é possível, com destaque para serviços como andamento de pedidos protocolados, certidões, consultas a multa de trânsito e pontuação perdida na carteira de habilitação.
- Muitos outros serviços governamentais também estão disponíveis *online*, facilitando a vida das pessoas que antes precisavam comparecer a uma repartição pública;
- O portal abre canal para pagamento de impostos a partir da emissão da Guia de Recolhimento do Estado do Paraná (informações de exclusiva responsabilidade o usuário), e pagamento através de conexão direta com o banco cadastrado;

AGÊNCIA DE NOTÍCIAS | NOVIDADES | GOVERNO EM UM CLIQUE

GOVERNO DO PARANÁ

Portal de Serviços e Informações do Governo do Paraná

Terça, 09 de janeiro de 2009

Fale com o Governo | Governo Eletrônico | Para crianças | Portais temáticos

SERVIÇOS

- Administração pública
- Agropecuária, desenvolvimento
- Ciência, comunicação
- Cultura, esporte, lazer
- Comércio, serviços, turismo
- Direito, justiça, legislação
- Economia, finanças, impostos
- Educação
- Habitação, serviços urbanos
- Indústria
- Meio ambiente
- Pessoa, família, sociedade
- Política, eleições
- Relações internacionais
- Saúde, bem-estar
- Segurança
- Trabalho, concursos
- Transporte, trânsito

Comitê vai monitorar safra de verão e safrinha

TV Paraná Educativa vai realizar debates sobre economia e guerra na Faixa de Gaza

A primeira Escola de Governo de 2009, apresentou as atividades e a programação das emissoras de televisão e de rádio do Governo do Estado, a Paraná Educativa. O governador Roberto Requião sugeriu dois programas de debates, que deverão ser veiculados futuramente. "Temos uma televisão estatal com espírito público, voltada ao atendimento das reclamações da população, ao esclarecimento dos cidadãos a respeito do que faz o governo do Paraná", definiu Requião.

Campanha de vacinação contra aftosa atinge 98,23% de cobertura no Paraná

A campanha de vacinação contra febre aftosa realizada no Paraná, em novembro de 2008, atingiu um índice de 98,23% de

- A interface unificada de serviços e informações oferecida pelo portal está estruturada por assunto.
- A classificação baseada em *life events* (Casa, documento, Carro etc.) é contemplada no portal;

5.2.3.3 Interoperabilidade

- Portal possui serviços transacionais de forma pontual como no caso do pagamento de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços), IPVA (Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores), ITCMD (Imposto sobre Transmissão Causa Mortis e Doação de quaisquer Bens ou Direitos), taxas e outros. Dessa forma, há interoperabilidade entre os dados no portal;
- Existe ferramenta de busca avançada, inclusive na pesquisa de notícias publicadas pela administração governamental no portal da Agência de Notícias.

- O serviço voltado para o cidadão funciona através de banco de dados com implantação de um Sistema de gestão de conteúdo (CMS - Content Management System) ¹³⁰.



- A Celepar usa nos portais a ferramenta do software livre *Xoops*, um gerenciador de conteúdos completo, que permite agilidade, flexibilidade, segurança e facilidade aos usuários e desenvolvedores. O portal utiliza linguagem PHP, banco de dados MySQL e gerenciador de WEB Apache;
- Entre as inúmeras funcionalidades, o *Xoops* possui mais de 200 componentes que permitem a criação de aplicativos de fácil manuseio, entre os quais se destacam o construtor de páginas, os gestores de menus e de banners e a galeria de fotos;
- O design visual das páginas é estabelecido à parte. Ele pode ser alterado em tempo real sem interferir no funcionamento do sistema. O responsável pelo site tem acesso a todas as áreas e as atualizações podem ser feitas em tempo real. A facilidade de uso da ferramenta garante que com um rápido treinamento (3 horas em média) qualquer usuário seja capacitado para a manutenção do site;

¹³⁰ Ver a nota 100

- Possui acesso a fontes de dados heterogêneas como parte de um projeto mais abrangente de gestão do conhecimento, em que se torna imprescindível uma abordagem voltada para a integração das diversas fontes de dados heterogêneas disponíveis em formato eletrônico. Assim, é possível ao cidadão acessar, de forma transparente, várias possibilidades em seu processo de tomada de decisão.

5.2.3.4 *Conformidade*

- O e-Gov e o portal são regidos por normas e padrões elaborados pelo Grupo de Trabalho de Governo Eletrônico do Paraná, baseado no documento da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal;
- É regido por legislação específica¹³¹. Neste caso, o portal governamental, quando acessado pela primeira vez, deve solicitar ao usuário autorização para instalação de *cookies*, demonstrando profissionalismo e respeito à privacidade do cidadão.

5.2.3.5 *Segurança de acesso*

- O portal disponibiliza informações sobre uma política de privacidade que trata das condições para uso do portal paranaense. Em termos gerais, o portal e-Gov é gratuito, porém a utilização de alguns serviços somente poderá ser feita mediante inscrição ou registro do usuário;

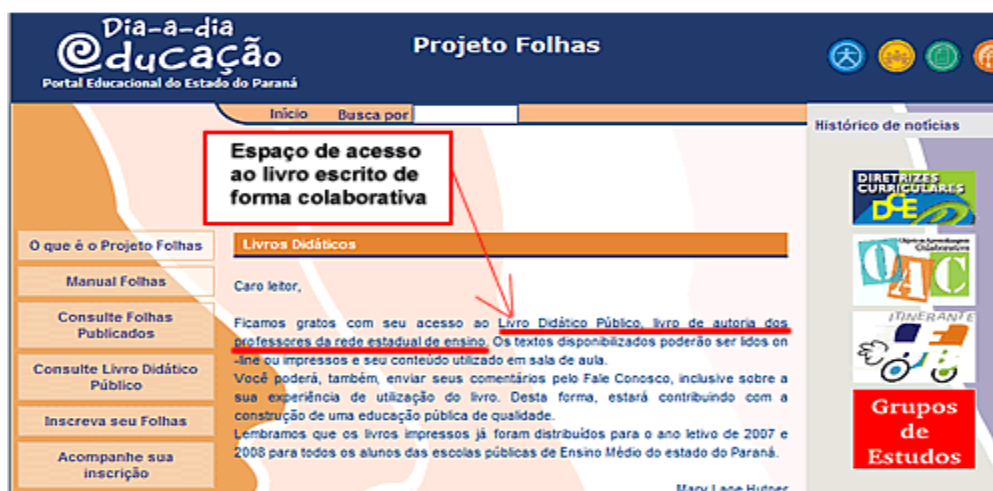
¹³¹ A legislação disponível é composta de: Decreto 2546/2004 - Integrantes do Comitê Executivo do e-Paraná; Decreto 3769/2001 - Criação do Governo Eletrônico do Paraná; Diretrizes para o licenciamento de programas de computador da Administração Estadual; Normas para o uso da Internet na administração pública; e-Ping - Padrões de Interoperabilidade; e-MAG - Modelo de Acessibilidade e Guia de migração do Software Livre. Disponível no endereço: <http://www.governoeletronico.pr.gov.br/>.

- A utilização dos serviços e/ou dos conteúdos disponibilizados obedece a critérios de acessibilidade (WC3).

5.2.4 Avaliação da Comunicação Multidirecional



Se for analisar só pelo uso de algumas ferramentas com potencial colaborativo poderia dizer que o portal do Paraná possui comunicação multidirecional (“todos com todos”), já que oferece espaços de cooperação e incentiva a criação de comunidades de interesses específicos lista de discussão e fórum ou grupo de discussão no Portal Dia a Dia ou os locais para os *chats* em mais de um canal de atendimento *online* (portal da Celepar, Portal da Comunidade).



O espaço colaborativo “Objeto de Aprendizagem Colaborativa”) é um dos destaques do Portal Dia a Dia Educação. É um sistema informatizado de inserção e acesso de dados por educadores e outros usuários cadastrados no portal educacional, interessados em contribuir com o conteúdo do Livro Didático Público¹³².

Embora existam outras ferramentas como canal de imagens, *download*, e-mail - fale conosco, grupo de discussão, link externo, *podcast* e RSS, constata-se que a predominância comunicacional tem mais uma orientação do governo para o cidadão e muito pouco deste para o governo.

Além disso, nota-se que a comunicação via portal ainda é marcada pela comunicação direcional e personalizada no marketing político da figura da autoridade através da exposição do material audiovisual. Assim, o portal não valoriza esses canais como uma de suas características, já que não os disponibilizam de forma explícita e com a finalidade de manter uma comunicação de mão-dupla com o cidadão.

Talvez o slogan do governo do Paraná de que “oferece soluções na área de software e mídias aplicadas ao exercício da cidadania interativa e da participação democrática” confirma uma disposição discursiva para o potencial do dispositivo e-Gov, mas tem potencial para abrir a proposta da comunicação multidirecional.

¹³² No Projeto Folhas de formação continuada que oportuniza ao profissional da educação a reflexão sobre sua concepção de ciência, conhecimento e disciplina, está inserido o Livro Didático Público. É uma forma de Política Pública educacional que faz coincidir com o professor a figura do escritor. Trata-se de um material produzido por profissionais da rede pública estadual paranaense, envolvendo as doze disciplinas de tradição curricular no Ensino Médio: Língua Portuguesa/ Literatura, Matemática, Física, Química, Biologia, Geografia, Histórica, Filosofia, Sociologia, Arte, Educação Física e Língua Estrangeira Moderna. Caracteriza-se como material de apoio para estudantes e professores do Ensino Médio das escolas públicas estaduais de todo o Estado do Paraná. Disponível em http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/apc/frm_buscaAPC_ensino.php

5.3 GOVERNO DOS ESTADOS UNIDOS

5.3.1 Considerações gerais do e-Gov e do portal da Casa Branca

Dos 304 milhões de habitantes¹³³ dos Estados Unidos, mais de 220 milhões (72.5%) estão conectados à Internet e o país é o quarto no ranking da ONU de índice de e-Gov no mundo (2008 *e-Government Readiness Index*), perdendo apenas para a Suécia (1º), Dinamarca (2º) Noruega (3º). Se for pensar bem, a liderança não é uma novidade ao se remeter à história da Internet e o papel que o país norte-americano tem na sua criação e desenvolvimento. Não obstante, o seu programa de e-Gov é modelo para o resto dos países associados às Nações Unidas, perdendo Índice apenas pela falta de algumas características transacionais de e-comércio nos websites (USA.gov) dos ministérios/departamentos de estados norteamericanos. O portal permanece um dos *Websites* de governo mais abrangentes e eficazes do mundo. A sua eficácia e o êxito são em função do grande número de informações e serviços disponíveis online. Em 2008, de acordo com a análise do *Index*, o portal dos EUA incluiu novas características como as notícias e informações em RSS, embora não tenha nenhum dispositivo, especificamente, da e-participação; um *website* de governo móvel abrangente; e aumento à sua página principal de serviços de e-rulemaking (equivalente e-consulta). Muitas dessas mesmas características e outras, como blogs e wikis, também foram encontradas nos websites dos Departamentos dos Estados Unidos.

As estratégias do novo presidente dos EUA, Barack Obama, de abrir a Casa Branca para os cidadãos norteamericanos, através de seu portal na Web, devem ser acompanhadas como um processo, ao mesmo tempo, de marketing político (manter-se em contato com o

¹³³ A população exata dos EUA é de 303,824,646, de acordo com dados de 2008 do US Census Bureau. Disponível em <http://www.census.gov/>; ver também <http://www.internetworldstats.com/stats14.htm#north> para as estatísticas neste primeiro parágrafo.

eleitor) e de canal comunicacional e interação governamental. Em março de 2009¹³⁴, ele dedicou parte da manhã para responder algumas das mais de 100 mil perguntas *online*, emitidas por 93 mil cidadãos. É o *Open for Questions Wraps Up* (Perguntas Abertas).



Obama em seu website agradece ajuda

A iniciativa de usar a Internet como um dispositivo comunicacional vem desde a campanha eleitoral de 2008, quando grande parte da mobilização de recursos financeiros e de voluntários para a campanha ocorreu *online*, através dos portais *Change Can Happen*¹³⁵ e *Change.gov Office of the president-elect*¹³⁶. E, cada dia, uma novidade surge no website *Whitehouse.gov*, desde o início de sua operação, às 12h01 (horário dos EUA), na posse em 20 de janeiro de 2009. A solenidade foi transmitida em *streaming* (forma de distribuição de informação multimídia) ao vivo pela Internet para milhões de pessoas de dentro e fora dos Estados Unidos. Diversas páginas do governo com recursos da Web 2.0 já estão em funcionamento como as páginas com o orçamento e o mapa¹³⁷ de viagens da secretária de Estado, Hillary Clinton, em tempo real.

¹³⁴ UOL Notícias, dia 26/03/2009, às 13h18, em São Paulo

¹³⁵ Disponível no endereço <http://www.barackobama.com/index.php>. Acesso em 06/11/08.

¹³⁶ Disponível no endereço <http://www.change.gov/>. Acesso em 12/11/08.

¹³⁷ [http://www.whitehouse.gov/omb/\(orçamento dos EUA\)](http://www.whitehouse.gov/omb/(orçamento dos EUA)) e http://www.state.gov/secretary/trvl/map/?trip_id=6 (mapa de viagem do Departamento de Estado dos EUA)

U.S. DEPARTMENT OF STATE
DIPLOMACY IN ACTION

Enter Search Term(s) Search
Subject Index Friday, 2009

Home Press Travel Careers Business Youth & Education
About State

YOU ARE IN: Secretary of State Hillary Rodham Clinton > Travels With the Secretary > Interactive Travel Map

INTERACTIVE TRAVEL MAP

Mapa Satellite Híbrido

Total Miles Traveled to Date: 53,524

The U.S. Secretary of State travels to all corners of the world to do her job. Choose any marked location on the map for more information about each trip. You can also find more information by choosing the trip links below. Within each trip, you will find video, photos and remarks by the Secretary.

Map Legend

- Current Location/Trip
- Past Trip
- Upcoming Trip
- Past Stop
- Upcoming Stop
- Other Line of Separation
- UN/ODD Lines

Current Trip

[Haiti, the Dominican Republic, and Trinidad and Tobago \(04/2009\)](#)
Thu Apr 16, 2009 - Sun Apr 19, 2009
Secretary Clinton Visits with the Presidents of Haiti and the Dominican Republic April 16. On April 17, the Secretary travels to Trinidad and Tobago and accompany President Obama during the Fifth Summit of the Americas.

Past Trips

[The Hague and Europe \(03/2009\)](#)
Mon Mar 30, 2009 - Sun Apr 5, 2009
9,642 total trip miles
At the invitation of Dutch Foreign Minister Maxime Vermeulen, Secretary of State Hillary Rodham Clinton will travel to the Netherlands to attend the international

Ao falar em Clinton, aproveita-se para retornar aos tempos do ex-presidente William J. Clinton (1993-2001). Durante sua gestão, o ex-vice-presidente Al Gore lançou o movimento de formalização do e-Gov, internacionalmente, em janeiro de 1999, quando abriu o “1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo”, em Washington, com a presença de 45 países¹³⁸. Naquela época, como hoje, o projeto de e-Gov procura se colocar na direção da capacitação das administrações governamentais para enfrentar desafios que se apresentam à sociedade desde o fim da década de 90, com a emergência da Sociedade de Informação. Ao final de seu governo, Clinton deixou uma herança de cerca de 100 leis que seriam implementadas pelo governo posterior (George W. Bush), visando dar continuidade à “reengenharia” de funcionamento do Estado norteamericano. A ideia foi a de deslocar o trabalho dos funcionários federais para a plataforma da Web como condição para prestar serviços aos cidadãos, empresas e toda sociedade.

¹³⁸ Em janeiro de 1999, representantes de 45 países participaram do encontro denominado “Um Fórum Global sobre a Reinvenção do Governo”, realizado em Washington, DC. Foi organizado pelo Governo dos EUA, em parceria com organizações multilaterais (Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento) e instituições não-governamentais (Fundação Ford e a Escola de Governo Kennedy). Ver <http://www.fundaj.gov.br/docs/eventos/forum.rtf>

Chahin (2004) ressalta que a adoção de estratégias de e-Gov floresceu a partir de 2002, quando mais de 20 iniciativas de setores do governo foram para a Internet. Os objetivos na época eram de facilitar a interação de cidadãos e empresas com o governo federal, poupar dinheiro dos contribuintes e simplificar transações de governo para empresas. O cidadão contava com subportais para ter acesso a serviços *online* e, também, gradativamente foi se tornando o foco do governo nas estratégias de e-Gov. De lá pra cá, muitas mudanças aconteceram, mas as que estão sendo feitas pelo governo Obama chamam atenção pelo uso de ferramentas da web 2.0 em portais governamentais. A seguir, alguns desses serviços e ferramentas que se popularizaram como os blogs, o twitter etc.

5.3.2 Descrição e exploração do portal

The screenshot shows the White House website interface. At the top, there is a header with the White House logo and navigation links: "the BRIEFING ROOM", "the AGENDA", "the ADMINISTRATION", "ABOUT the WHITE HOUSE", "our GOVERNMENT", and "CONTACT us". A search bar and a "GET UPDATES" button are also present. The main content area features a large blue banner with the text "CHANGE HAS COME TO AMERICA" and "THE INAUGURATION OF PRESIDENT BARACK OBAMA". Below this banner is a large image of the US Capitol building with a large crowd. The page also includes a "THE BLOG" section with two posts: "President Barack Obama's Inaugural Address" and "A National Day of Renewal and Reconciliation". A "WHISTLESTOP TRAIN TOUR" section is also visible on the right.

Capa do portal de transição do dia 21/01/2009, com imagem principal da multidão no dia da posse

O portal da Casa Branca do presidente dos EUA, Barack Obama, é simples e direto e fácil de “navegar”. À primeira vista, é um *website* igual a qualquer outro governamental, com ênfase na administração federal, no governo, numa sala de comunicação com breves resumos, plataformas de ação governamental, como os famosos perfis dos presidentes, a agenda de governo, além de imagens no alto do website, mudando a cada 15 a 20 segundos com a imagem de um determinado serviço oferecido pelo portal.

Não obstante, ao entrar nas seções e começar a usar os links disponíveis é que se depara com a mudança na utilização das ferramentas digitais oferecidas. A comunicação via ferramentas colaborativas ou cooperativas com os usuários do portal possibilita um exemplo sobre o governo usar o seu portal para discutir com a sociedade os encaminhamentos de políticas adotadas no início de seu mandato. Dessa forma, a descrição e os comentários aqui são direcionados para esse fim, o portal, a interface do governo como canal de expressão.

No menu *The briefing room* (sala de breves comunicações) deparamos com os tradicionais espaços destinados às notícias, notas e imagens dos fatos do dia, entretanto, com uma diferença que se refere ao tratamento e as possibilidades da ferramenta usada. Trata-se de um blog, uma das ferramentas da web 2.0 que se refere a uma relação de características que diferenciam daquelas dos sites que “explodiram” na crise da bolha de 1999. O *websites* apenas informativos ainda são muito comuns como *websites* de governo. Voltando ao blog, ele não funciona sozinho ou isoladamente de um contexto, já que a sua força é proporcional à qualidade de sua rede de interlocutores.



The screenshot shows the White House website's blog section. At the top, there is a navigation bar with links for 'the BRIEFING ROOM', 'the AGENDA', 'the ADMINISTRATION', and 'ABOUT the V'. Below this, the page is titled 'THE WHITE HOUSE BLOG'. A post from Wednesday, January 21st, 2009, at 1:27 pm is displayed, titled 'President Barack Obama's Inaugural Address'. The text of the post reads: 'Yesterday, President Obama delivered his Inaugural Address, calling for a "new era of responsibility." Watch the video here:'. Below the text is a video player showing President Obama at a podium during his inaugural address. The video player includes a progress bar showing 03:21 / 21:21 and a download link: '(download as high-quality .mp4)'. Below the video player, the text reads 'Inaugural Address' and 'By President Barack Hussein Obama'.

Dessa forma, o blog disponibiliza informações (discursos, agendas, encontros de autoridades, visitas oficiais e informais etc.) não mais nos tradicionais releases fixos e fechados, mas em multicódigos (texto, vídeo, imagem etc.) postados com atualidade. Além disso, podem ser comentados e discutidos pelos os que acessam e se interessam pelo assunto.

Na sala de comunicações breves, encontram-se ainda discursos oficiais, lista de pessoas nomeadas pelo governo, ações presidenciais, opiniões oficiais, os famosos *press releases* e *press briefing*. Além destas, outras três formas comunicacionais estão presentes: 1) *slideshows* com imagens em diversas categorias 2) *Your weekly video address* (todo sábado pela manhã Obama fala sobre um assunto postado em vídeo), 3) Escritório de Ligação Pública e de Assuntos Intergovernamentais (OPL-IGA), a porta de entrada à Casa Branca pela qual todo o mundo pode participar e se informar do trabalho do Presidente.

The screenshot shows the White House website's search results page. At the top, there is a navigation bar with links for 'the BRIEFING ROOM', 'the AGENDA', 'the ADMINISTRATION', 'ABOUT the WHITE HOUSE', 'our GOVERNMENT', and 'CONTACT us'. A search bar contains the text 'Open for Questions Wraps Up'. Below the search bar, the page displays 'FEATURED RESULTS FOR "OPEN FOR QUESTIONS WRAPS UP"'. The featured result is titled 'Wrapping Up Open for Questions' and includes a brief summary of the event. Below this, there is a section for 'MORE RESULTS (14 ITEMS)' with a link to 'View all results on one page'. On the right side, there is a 'NARROW RESULTS BY' section with 'CATEGORY: Show All The Blog (14)' and 'SUB CATEGORY: A Strong Middle Class (1) WhiteHouse.gov Blog (12)'. The main content area shows several search results, each with a title and a short description.

Outro tipo de ação voltada para o debate no portal é o canal comunicativo *Open for Questions Wraps Up* (Aberto para Perguntas), onde o presidente Barack Obama se dispõe a responder perguntas mais populares sobre os mais variados temas *online*, especialmente fora da Casa Branca. A ideia é tentar resolver várias das questões, que o presidente não poderia deixar para outra semana. O portal ainda oferece inúmeras informações e possibilidades de se conhecer o governo através dos links: Administração, Agenda (posições e informações sobre os mais diversos assuntos), Casa Branca, Contato.

The screenshot shows a YouTube video player interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Página inicial', 'Vídeos', 'Canais', and 'Comunidade'. A search bar is present with the text 'Pesquisar' and a 'Enviar' button. Below the navigation bar, there is a message: 'Fechar Bem-vindo ao YouTube! Filtro de país sugerido (definimos sua preferência para este): Brasil'. The main content area shows a video player with the title 'Barack Obama YouTube Spotlight'. The video is from the channel 'BarackObamadotcom' and has a duration of 0:11 / 1:52. The video player includes a progress bar, volume control, and a play button. Below the video player, there are social media sharing options for 'Favorito', 'Compartilhar', 'Listas de reprodução', and 'Sinalizar'. The video has 2712 avaliações and 811211 Exibições. The channel information shows 'BarackObamadotcom' with a subscriber count of 13 de junho de 2007. The video description includes the text: 'How Can We Make this Country Better? We want to hear your ideas - visit www.barackobama.com/youtube'. The URL is 'http://www.youtube.com/watch?v=Tidngv5bvt4'. The video is categorized under 'Mais de: BarackObamadotcom' and has a thumbnail for 'Barack Obama's Speech at the Jefferson Jackson ...' with 499006 Exibições. Other related videos include 'Obama Speech: 'A More Perfect Union'' with 6991766 Exibições and 'Iowa Caucus Victory'.

Youtube, MySpace, Orkut são outras ferramentas utilizadas pelo presidente Obama não só na sua campanha, mas também, agora, no governo. No *Youtube*, por exemplo, estão centenas de vídeos relativos aos mais variados assuntos discutidos (antes e agora) pelo presidente dos Estados Unidos, que estão armazenados e podem circular a qualquer momento na rede com infinitas possibilidades de aplicação e continuidade.

Na Agenda, o governo reconhece o poder transformador da tecnologia e da inovação e como elas podem melhorar as vidas dos norte-americanos. Por isso, o governo Obama pretende trabalhar para assegurar a troca de informação gratuita e aberta pela Internet e usar a tecnologia como suporte da transparência na conexão em rede.

É importante ressaltar que não estamos considerando o governo Obama como o modelo de e-Gov democrático e nem um exemplo de cidadania. Trata-se, apenas, de reconhecer a proposta de interação ocorrida através do canal comunicacional na Web como uma iniciativa que precisa ser incentivada e aproveitada em outros portais governamentais.

A partir daí vê-se uma abertura para comentar dois pontos analisados na categoria Funcionalidade, nos itens *Comunicação, participação e feedback* e Privacidade da Matriz Interface do Portal (Anexo 1).

5.3.3 Análise do portal

5.3.3.1 Adequação

O portal oferece canais de comunicação multidirecional, mas não se dedica à prestação de serviços *online*, o que é feito por outro portal do governo¹³⁹. O portal não permite uma visão personalizada com o perfil do usuário, preferindo a participação como na “entrevista” *Open of Questions*, na qual as perguntas mais votadas são respondidas *online* pelo presidente dos EUA.

A agregação de recursos de CRM existe no portal e a sua utilização é uma mudança de atitude corporativa importante, porque ajuda criar e manter um bom relacionamento entre governo e cidadãos, armazenando e inter-relacionando de forma inteligente, informações sobre atividades e interações.

5.3.3.2 Acurácia

O portal não disponibiliza formulários de serviços para *download* ou impressão por ter o foco em outra direção como já comentado acima. O mesmo ocorre em relação a pagamento *online* de impostos ou outros tipos de taxas, nem para ter uma interface unificada de serviços e informações.

¹³⁹ O www.usa.gov

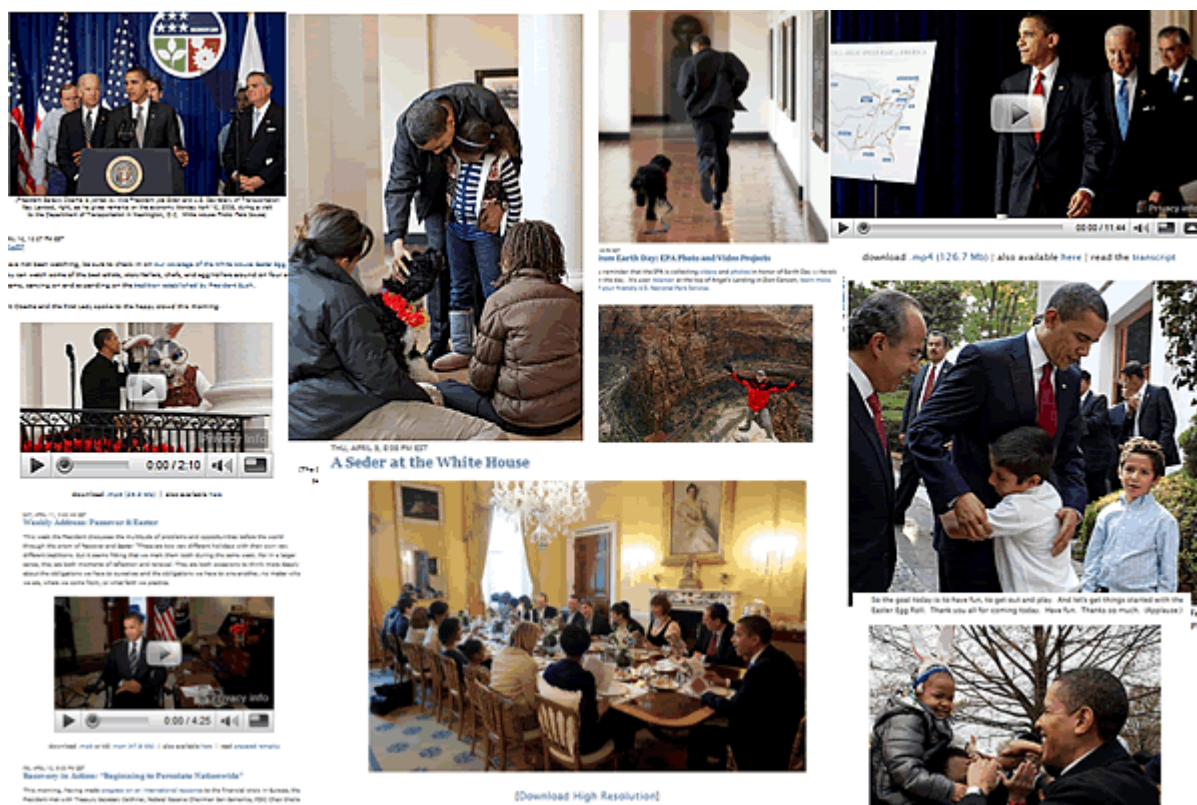


O portal da Casa Branca não é um portal governamental que preenche todos os requisitos de um e-Gov voltado para o empoderamento do cidadão, mas a cada dia aperfeiçoa os processos de gestão compartilhada ao encarar a tecnologia como condição de mudança e força para a mobilização e desencadeamento de ações que podem criar um espaço comum entre governo e sociedade. Isso também depende dos próprios cidadãos usarem as ferramentas colaborativas como uma proposta que os fortaleçam como indivíduos que condicionam a tecnologia.

5.3.4 Avaliação da Comunicação Multidirecional

Embora os outros dois portais sejam muito mais completos, o portal da Casa Branca dos Estados Unidos não deixa nada a dever no que se refere aos processos comunicacionais. A sua proposta desde o surgimento é a de manter um canal aberto com os cidadãos norte-americanos, usando a potencialidade da Web 2.0. Mesmo que em processo de gestação,

o Portal da Casa Branca inaugura uma postura política interessante do governo ao usar a Internet para discutir com a sociedade o seu governo e seus projetos para o país. E para isso, os cidadãos precisam ficar atentos e aprofundarem essa relação através do uso das ferramentas comunicacionais.



Entre os canais comunicacionais, o blog é o principal canal do presidente Obama para expressar não só os assuntos, decisões, nomeações, projetos e políticas do governo, mas de mostrar o dia a dia do presidente com sua família, cenas de descontração nos fins de semana na Casa Branca, divulgação de vídeos e fotos temáticas, e em contato com a sociedade norte-americana (veja acima algumas cenas retiradas do blog). Também utiliza outras ferramentas como o slideshow, o e-mail, galeria de fotos, lista de discussão, como a *Open of Questions*.

Dessa forma, pode-se dizer que a comunicação através do portal é compreendida pelo presidente e seu governo como um dispositivo para manter o canal aberto com os cidadãos em sintonia com a capacidade de capturar, orientar, divulgar, armazenar, criar, coletar,

organizar, transferir e compartilhar conhecimentos e informações. Essa prática também vem ao encontro do *accountability* em que o representante eleito realiza a prestação de contas para com seu representado como no canal *President Barack Obama's Weekly Video Address*, quando é disponibilizado um vídeo com o presidente falando sobre os mais diversos assuntos, dando satisfação para a sociedade sobre suas ações governamentais. É uma forma de transparência e pode, em breve, se houver empoderamento do cidadão, funcionar como um tipo de co-gestão dos representados nas decisões e nos projetos do representante.

Sobre o empoderamento do cidadão ressalta-se que é um processo que depende da participação dos cidadãos como interagentes no exercício da cidadania digital, em que a força e a ação dos empoderados venham transformar as relações entre governo e sociedade, que de certa forma é desejável pode acontecer no portal da Casa Branca dos EUA. Entretanto, conclui-se que a comunicação centrada no emissor (do governo para a sociedade) continua forte e preponderante também nesse portal.

Com base nos exemplos de e-Gov e portais que investem na interação e nos processos comunicacionais e na criação de caminhos inovadores para as transformações na gestão governamental propomos a seguir a criação de uma política de e-Gov e um modelo de portal mínimo para a Prefeitura de Juiz de Fora.

CAPÍTULO V

6. JUIZ DE FORA

6.1 GOVERNO E PORTAL

6.1.1 Considerações gerais do e-Gov e do portal

Com mais de 500 mil habitantes, Juiz de Fora tem todas as condições para ser um exemplo no uso da NTICs na administração governamental municipal. Entretanto, a prática cotidiana parece enxergar as ferramentas tecnológicas apenas como meio comunicacional direcional, o que requer uma reconfiguração rápida rumo à Sociedade da Informação. Desde os anos 90 do século passado, a Prefeitura ensaia planejamentos e estratégias para melhorar a sua gestão administrativa, inclusive cravando em leis a sua disposição de “democratizar” o acesso à informação, “universalizar” a prestação dos serviços governamentais, “proteger” a privacidade individual e “reduzir” as desigualdades sociais e regionais.

Essas ações aparecem apenas como força de retórica, conforme pode ser comprovado na legislação que propõe a reforma na administração municipal em vigor desde 2001¹⁴⁰. Os debates de políticas públicas previam pré-requisitos básicos para criação de uma infraestrutura de redes e de computação, um quadro jurídico-institucional adequado, mas não fala de Governo eletrônico.

¹⁴⁰ Ver Lei n.º 10.000, de 08/05/2001, que “Dispõe sobre a Organização e Estrutura do Poder Executivo do Município de Juiz de Fora, fixa princípios e diretrizes de gestão e dá outras providências” e Lei 10001, de 08/05/2001

De 1993 a 2000, a Prefeitura de Juiz de Fora¹⁴¹ prepara as bases para começar a modernização administrativa e o Plano Estratégico de Desenvolvimento de Juiz de Fora (PlanoJF) lança as bases das mudanças. Em 2000, uma nova estrutura de gestão é idealizada e prevista na legislação para ser colocada em prática até 2002 com o objetivo de “transformar a Prefeitura em um instrumento ágil, eficaz, a serviço da população e da democracia local com instrumentos de planejamento indutores de desenvolvimento da cidade”.

O modelo de gestão escolhido prevê mudanças gradativas nas áreas tecnológica (investimento em tecnologia da informação), organizacional (revisão dos fluxos de trabalho e processos) e cultural (decorrentes das novas relações a serem estabelecidas entre administradores, sociedade e servidores). O uso de NTICs está por trás do Sistema Integrado de Atenção ao Cidadão, uma espécie de *call Center* (JF Informação), e do *website*. Inicialmente, por exigência de Lei Federal, entra na rede uma *homepage* estática, posteriormente, transformada em um portal de toda a administração municipal. Em 2001, comandado pelo setor de Comunicação da Prefeitura, começa a operar o portal¹⁴² como um complemento de prestação de informação e serviços à cidade, espelhado no JF Informação.

Mais dinâmico, com um conteúdo mais abrangente sobre a cidade e preparado para a prestação de serviços pontuais, o portal incorpora novas ferramentas e em pouco mais de um ano passa a ser um meio comunicacional complementar da Prefeitura. O número de acesso passa de 5 mil visitas mensais para cerca de 35 mil e, hoje, são mais de 130 mil acessos mensais. Mesmo sem a configuração de um Governo eletrônico, o *website* disponibiliza alguns poucos serviços *online*, como a 2ª via do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), ISS Digital (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza) e da conta de água. O Pregão Eletrônico e o processo de compras e licitações eletrônicas também passaram a funcionar, mas de

¹⁴¹ À frente do comando da PJF, Custódio Mattos, do PSDB (1993-1996; 2009-2012); de Tarcísio Delgado, do PMDB (1997-2000 e 2001-2004).

¹⁴² <http://www.pjf.mg.gov.br> ou www.juizdefora.mg.gov.br

uma forma parcial. Passados oito anos desde a implantação, o portal continua com estes mesmos serviços e mesma infraestrutura.

O JF Informação – Sistema Integrado de Atenção ao Cidadão – é criado como canal único de entrada de todas as suas demandas, cuja função seria de ser uma ponte entre o cidadão e a PJF. O atendimento era feito de três formas: *Atenção Presencial* (um posto central e alguns postos regionais para atendimento personalizado, com a presença física do cidadão), *Atenção Telefônica* (serviço 156 presta mesmos serviços e informações) e *Atenção Telemática* (*website*). Mas devido a ingerências políticas, o JF Informação vai perdendo as características para as quais foi criado.

Não obstante, é preciso destacar que tanto pelo telefone como pelo portal, o atendimento funciona apenas como suporte do presencial, fornecendo informações sobre procedimentos a serem tomados. No *website*, acrescenta-se a possibilidade de imprimir os formulários necessários às solicitações, mas deve ser entregues, acompanhado dos documentos exigidos, à central de atendimento do JF Informação.

Mesmo sem reduzir e simplificar, significativamente, a burocracia ou as práticas clientelistas de atendimento, houve um salto qualitativo em relação ao atendimento anterior, feito de forma descentralizada nas próprias unidades municipais (secretarias e departamentos). Além disso, são criados procedimentos e regras mais objetivas que garantem mecanismos de resposta e atendimento personalizado ao cidadão e, também, instrumentos de gestão para avaliar e planejar mudanças infraestruturais, conjunturais e operacionais do sistema municipal.

No contexto da nova realidade da Sociedade da Informação, o JF Informação se propunha a transformar a cultura interna e externa das repartições governamentais, prevendo que as informações vindas da rua, associadas a uma nova estrutura organizacional e a técnicas de digitalização e processamento de dados, passassem a ser um valor importante de qualificação e mensuração na melhoria das políticas públicas. Até 2004, tanto o website quanto o JF

Informação, passam por mudanças e aperfeiçoamentos importantes (eficiência nos sistemas financeiros, folha de pagamento e arrecadação), mas não ao ponto de modificar essencialmente a estrutura de poder, ainda presa às antigas formas de governar, portanto, identificada a um modelo de Estado (disciplinar), cuja “política clientelista, patrimonialista, corporativista”¹⁴³ é poderosa. De qualquer forma, são processos administrativos que começaram a mudar, mas foram esquecidos no papel.

De 2005 a 2008, o novo governo¹⁴⁴ mantém em funcionamento o JF Informação, mas esvazia a proposta de canal único de entrada das demandas municipais e aprofunda a política “clientelista” – atendimento paralelo nas secretarias e departamentos. O website também continua em funcionamento com os mesmos serviços, mas com a concepção de um instrumento de *marketing* político em que as funções de prestação de serviço e de informação foram relegadas ao segundo plano. Mesmo que tenha mudado o *layout* e ganhado algumas ferramentas novas, o essencial é que tudo não passava de criação de uma “marca eleitoral”. É o uso da comunicação direcional centralizada no emissor como suporte eleitoral de um “mandatário”.

De 2007 até meados de 2008, uma crise se abateu sobre PJJ, culminando com prisão por duas vezes do então prefeito. Investigado pelos vereadores, o prefeito renuncia ao cargo no dia 16 de junho de 2008 por carta enviada à Câmara Municipal, afirmando que deixava o cargo para poder se dedicar exclusivamente à sua defesa¹⁴⁵.

Com a renúncia do prefeito, bloqueio de verbas federais, apreensão de muitos documentos pela Polícia Federal, clima de perplexidade no funcionalismo, e em toda a cidade,

¹⁴³ Esta posição consta no diagnóstico feito pela Diretoria de Planejamento e Gestão Estratégica, discutindo na monografia “Governo Eletrônico (e-Gov) Municipal como Instrumento de Fortalecimento da Cidadania” (COE-LHO, 2004).

¹⁴⁴ Assume o prefeito Carlos Alberto Bejani (PJ), em seu segundo mandato (primeiro foi 1989-1992).

¹⁴⁵ O prefeito Carlos Alberto Bejani (PTB – 2005-2008) foi preso pela Polícia Federal em abril de 2008 na Operação Pasárgada, que investigava um esquema de liberação irregular de verbas do Fundo de Participação dos Municípios (FPM). Na ocasião, foi encontrado R\$ 1,12 milhão na casa do prefeito, além de armas e munição. O prefeito acabou autuado em flagrante pela PF por porte ilegal de armas e preso por 14 dias no presídio em Betim/MG. No início de junho, foram divulgados vídeos apreendidos pela polícia em que ele aparecia recebendo dinheiro de um empresário do setor de transportes. A suspeita da PF é de que ele tenha recebido propina referente a aumentos na passagem de ônibus. No dia 12 de junho deste mesmo ano, ele foi preso pela segunda vez, renunciando ao mandato no dia 16 para evitar a cassação pela Câmara e manter os seus direitos políticos.

tudo que já tinha sido desmontado fica mais desarticulado, principalmente os mecanismos de acesso do cidadão, através do JF Informação. O portal na Web já defasado fica mais desatualizado com os serviços e informações mantidos de forma precária – apenas informações institucionais e os boletins diários de notícias.

Diante desse quadro, constata-se que a legislação ¹⁴⁶ para mudança das estruturas administrativas e políticas continua apenas nos discursos ¹⁴⁷. As antigas estruturas calcadas em motivos clientelistas, de ingerência política e corporativista, impediram que o sistema avançasse e viesse a cumprir as suas premissas e diretrizes¹⁴⁸.

Mesmo tendo iniciado a modernização administrativa, inclusive com um Plano Diretor de Informática, a Prefeitura não tem (até dezembro de 2008) uma proposta de Governo eletrônico. Entretanto, as pesquisas demonstram que o e-Gov nasce como um conceito e que já é realidade em todos os estados brasileiros, com experiências inovadoras e importantes para mudanças de paradigmas no contexto global da realidade virtual.

Nos mais de 5 mil municípios brasileiros, a proposta ainda é tímida e merece investimentos e acompanhamento, como é o caso de Juiz de Fora, que tem avançado administrativamente na sua infraestrutura de redes e de computação. Portanto, esbarra na vontade política dos governantes, que insistem na prática compartimentada de uso da tecnologia, sem integração dos sistemas, sem interoperabilidade e com uma visão de que a comunicação é

¹⁴⁶ Ver Lei n.º 10.000, de 08/05/2001, que “Dispõe sobre a Organização e Estrutura do Poder Executivo do Município de Juiz de Fora, fixa princípios e diretrizes de gestão e dá outras providências” e Lei 10001, de 08/05/2001, que prevê, nos termos do art. 37, § 8.º da Constituição Federal, a ampliação da autonomia de Órgãos e Entidades do Poder Executivo e dá outras providências.

¹⁴⁷ O sistema, como plano estratégico, tinha como diretrizes: integração, visibilidade, participação e acompanhamento de talentos do quadro funcional; provimento de capacidade de extração de conhecimentos tácitos e explícitos dos colaboradores das diversas áreas, objetivando consolidar o conhecimento organizacional; acesso seguro e de baixo custo às informações organizacionais, de qualquer lugar e a qualquer momento, para entrada e saída de dados, visando agilidade e versatilidade; acesso livre ao conteúdo de interesse público, via um canal simples de comunicação interativa com a população, principalmente a de baixa renda, de forma a cultivar o sentimento cívico; compartilhar a responsabilidade do bem público e da gestão da cidade, captar e qualificar as opiniões, críticas e vontade da população; fornecer transparência e visibilidade aos atos do governo; e aproveitamento e integração inteligente de dados dos sistemas legados. Além disso, previa a migração facilitada e aberta de tecnologia (sistema para centralização e suporte a tomada de decisão utilizando-se de *data warehouse* e *data mining*).

¹⁴⁸ Ver Coelho (2004).

apenas um meio comunicativo marketeiro para se continuar no século passado e continuar alimentando as futuras eleições.

6.1.2 Análise da interface do portal



Capa do portal da PJF de 03/12/2008

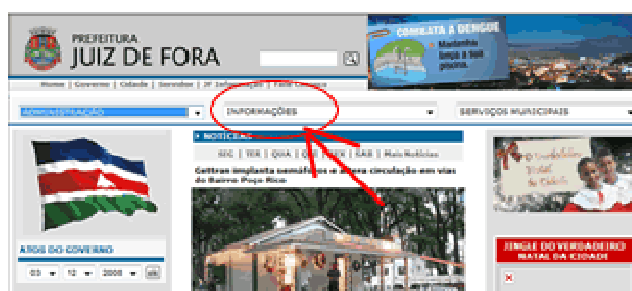
6.1.2.1 Adequação

- O portal da PJF oferece informações e viabiliza a prestação de alguns serviços *online* como segunda via de IPTU, ISS e conta de água.
- A comunicação é direcional (“um para todos”) e definida como “Marketing digital” (ver item conformidade abaixo);
- A agregação de recursos de CRM não existe;

- Não há visão personalizada, baseada no perfil do cidadão;
- O boletim informativo com de notícias sobre as ações públicas e outras atividades do governo é um ponto de destaque do portal, sempre atualizado, enfatizando as campanhas públicas e outros assuntos de interesse do governante. Mas é estático e sempre com a visão do governante sobre os serviços prestados;

6.1.2.2 Acurácia

- O portal municipal disponibiliza formulários de diversos serviços, para download, impressão e posterior entrega preenchido no órgão ou secretaria. Entretanto, o menu de Informações é confuso e muito pouco atrativo;
- Não abre possibilidade para se fazer o pagamento *online* de impostos municipais como IPTU (Imposto Predial Territorial Urbano), ISS (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza) ou de qualquer outro serviço. O máximo, nestes casos e, também, no da conta de água, é a impressão de um boleto de segunda via para pagamento no banco credenciado pela municipalidade.
- A interface de serviços não é unificada e as informações oferecidas estão dispostas de forma confusa, misturando assuntos municipais com outros diversos da cidade. Na verdade só oferece informações de serviços mantidos pela PJF, mostrando dificuldade em libertar-se da estrutura hierarquizada do governo. Também não está visível para o cidadão e classificado apenas como “Informações” (veja imagem abaixo);



6.1.2.3 *Interoperabilidade*

- Existem muitas informações disponíveis no portal da PJF, mas os serviços transacionais ainda não estão disponíveis. O problema maior é falta de integração de sistemas entre secretarias e órgãos. Cada setor desenvolve o seu sistema, conseqüentemente, há muito pouca interoperabilidade entre os dados na PJF como um todo e no portal;
- A ferramenta de busca é limitada, embora exista uma maior funcionalidade na pesquisa de notícias publicadas pela administração em um banco de dados específico desse setor isoladamente. A busca do website é baseada em Páginas em HTML e não em Banco de Dados como em um Sistema de gestão de conteúdo (CMS - Content Management System).
- Não se tem acesso a fontes de dados heterogêneas.

6.1.2.4 *Conformidade*

- Na prefeitura, a lei 10.000¹⁴⁹, de 08 de maio de 2001, traçou diretrizes que inclui o estabelecimento de formas de comunicação governo-sociedade que permitam a adoção e participação da perspectiva do cidadão-usuário nas ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, ressaltando, ainda, que cabe à Secretaria de Comunicação e Qualidade (SCQ) a coordenação de políticas de atenção ao cidadão, facilitando seu acesso às informações sobre a cidade e os serviços municipais e garantindo o princípio da igualdade a todos em sua relação com a Administração governamental.

¹⁴⁹ Lei à disposição no link do JF Legis, pelo endereço digital http://www.jflegis.pjf.mg.gov.br/c_norma.php?chave=0000030310.

- Posteriormente, a própria SCQ aprovou sua resolução ¹⁵⁰, em 8 de setembro de 2008, tutelando o portal ao Departamento de Marketing, respaldado pela Supervisão I de criando a Supervisão de Marketing Digital, que têm entre suas atribuições participar das definições de layout do Portal da Internet da Prefeitura de Juiz de Fora, buscando padronização dos portais das Secretarias Municipais; orientar os órgãos da Administração Indireta com relação à padronização das páginas para inserção de Portais próprios; programar o layout definido em software próprio; inserir informações de interesse público no Portal da Prefeitura, de peças e conteúdos publicitários; inserir informações de interesse público no Portal da Prefeitura, de editoriais ou matérias institucionais; e atualizar diariamente as informações do Portal da Prefeitura.

6.1.2.5 *Segurança de acesso*

- O portal não disponibiliza informações sobre uma política de privacidade que trata das condições para uso do portal da PJF.

6.1.3 **Avaliação da Comunicação Multidirecional**

Apesar das potencialidades do dispositivo, o modelo comunicacional do portal é totalmente voltado para a comunicação direcional, centralizada no emissor. Assim, o portal da PJF parece ser definido como um instrumento de “marketing digital” (ver item anterior), portanto de divulgação apenas do que interessa aos governantes. Não oferece ferramentas com vínculo social ou da web 2.0 (*blog*, lista de discussão, fórum ou grupo de discussão, entre outras). A única ferramenta para contato é o e-mail e a lista de telefones para contato.

¹⁵⁰ Resolução 00023/2008, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Comunicação e Qualidade – SCQ-JF à disposição no link do JF Legis, pelo endereço digital http://www.jflegis.pjf.mg.gov.br/c_norma.php?chave=000003 0310

A partir daí, conclui-se que a Prefeitura de Juiz de Fora não tem uma política clara de governo eletrônico, mas tem infraestrutura de web e informática para implantação de serviços que venham melhorar a relação entre o governo e sociedade. O governo municipal está presente na web, mas sem usar a sua potencialidade de dispositivo comunicacional, embora disponibilize contatos por e-mail, descarga (download) de documentos e formulários, participação em concorrências e licitações, consulta à legislação e regulamentos, entre alguns outros serviços. Aos cidadãos e empresas não se permite envolverem no processo de definição de políticas públicas através da Internet.

De qualquer forma, o *website* da PJJ tem méritos por reunir conteúdos sobre o governo e a cidade e por possuir algum tipo de serviço de informações, mas ainda não é submetido às diretrizes de e-Gov como ocorre com os portais de Portugal, Paraná e EUA. Por isso, é importante fazer uma proposta de e-Gov e de um portal para a Prefeitura de Juiz de Fora

6.2 PROPOSTA DE E-GOV PARA A PJJ

Após conhecer os exemplos de Governo eletrônico e de portais dos governos de Portugal, do Paraná e dos EUA propõe-se que a Prefeitura de Juiz de Fora aprofunde a sua participação na Sociedade da Informação ou na Sociedade em Rede. Embora esse caminho seja perseguido desde os anos 1990, Juiz de Fora, ainda, tem a oportunidade de condicionar o poder do Estado no âmbito municipal ao poder das NTICs. E essa oportunidade depende do governante eleito para um mandato temporário associar a bandeira de ampliação e potencialização dos processos democráticos e cidadãos com um programa de e-Gov com o viés da comunicação multidirecional.

Propomos, assim, que o governo municipal se baseie nas experiências positivas e interessantes de e-Gov e de interação mediada pelas NTCIs do Paraná, de Portugal dos EUA para colocar em prática o e-Gov na Prefeitura Juiz de Fora. É preciso ressaltar que toda em qualquer ação seja um parâmetro para o caso de Juiz de Fora, considerando a sua conjuntura sócio-política e cultural, bem como as especificidades e soluções que venham ser sugeridas pelos cidadãos. Aqui, nós estamos falando tenha a ver com a conjuntura específica de cada localidade.

Algumas medidas políticas são fundamentais, já que se tem como ponto de retomada as leis 10.000 e 10.001, de maio de 2001, que deu suporte jurídico à implantação de um tipo de “Reforma Administrativa”, mas que não vigorou ainda em sua plenitude. Como no Programa *Ligar Portugal*¹⁵¹ sugere-se que a Prefeitura lance um programa em conjunto com a sociedade, aqui nomeado de *JFConectada*. A ideia é desencadear uma mobilização de “apropriação” social e econômica das TICs, e em particular à Internet, com o apoio à inovação, apostando na qualidade de vida, na segurança e no trabalho das pessoas e, principalmente, na comunicação multidirecional através de canais e ferramentas da Web 2.0.

Ao mesmo tempo em que se mobiliza a sociedade em torno de um plano sócio-tecnológico, a PJF deve começar a colocar em prática um programa de e-Gov. Três premissas tornam-se fundamentais: 1) a prioridade da política de e-Gov deve ser a *cidadania*, que inclui estimular o *empoderamento do cidadão* e o *accountability*, criando possibilidades de democratizar a informação e o conhecimento através da liberdade de expressão permitida pela Web 2.0; 2) constituição do *Comitê Gestor do Governo Eletrônico de JF* (CogegovJF)¹⁵² para diagnosticar, planejar, coordenar e propor uma política de e-Gov, com base nas diretrizes do Governo Federal¹⁵³, que também são as mesmas do e-Gov paranaense; 3) criação do *Núcleo*

¹⁵¹ Ver em <http://www.ligarportugal.pt/>

¹⁵² A composição do *CogegovJF* deve contar com a participação de representantes do Executivo, Legislativo, do setor empresarial, do terceiro setor e da comunidade acadêmica.

¹⁵³ Ver programa completo em <http://www.governoeletronico.gov.br/>

da *Rede Municipal Online*, vinculado à Secretaria de Comunicação Social¹⁵⁴, responsável pela coordenação, execução e supervisão das diretrizes traçadas pelo *CogegovJF* para o Portal da PJF.

Além de disseminar esse processo organizacional e legal com criação de leis, normas e padrões específicos para o e-Gov, torna-se necessário uma vontade política e a motivação democrática para a Administração Municipal repensar o seu papel na sociedade informacional e no contexto do ambiente em rede *online*, cujas práticas sociais, culturais e políticas ganham novas dimensões com a instantaneidade, a multimidialidade, a hipertextualidade, a perenidade e a personalização.

Algumas características específicas e técnicas devem ser levadas em consideração na reconfiguração do Portal da PJF, a partir da pesquisa e dos estudos bibliográficos realizados sobre os portais governamentais. Para possibilitar que o portal seja um canal de comunicação multilateral entre o Estado e a sociedade, destacam-se: mecanismos de busca para orientar os cidadãos na localização de informação e serviços; personalização que viabiliza a modificação da interface do portal para acomodar necessidades, usos e preferências individuais; a classificação extensiva de categorias de informação para facilitar a organização e acesso à informação; as aplicações colaborativas como espaços para compartilhamento de documentos, informações, conhecimento e áreas de comunicação para discussões de políticas públicas.

“O espaço da informação no portal governamental poderia prover aos cidadãos, o acesso à informação que o governo deseja disseminar (por exemplo, notas para imprensa, políticas públicas, notícias), informação que o governo coleta para ele mesmo e torna disponível para usuários (por exemplo, dados do censo, dados ambientais e econômicos) e informação que é requerida (por exemplo, pedidos do público e de jornalistas). O espaço da comunicação poderia contribuir para a democracia e promover o engajamento dos cidadãos. O espaço da cooperação, ou espaço do trabalho, poderia dar suporte a transações *online* entre cidadãos e o governo” (DETLOR, 2002, p.6-7, apud VILELLA, 2003, p. 71).

¹⁵⁴ Na estrutura da secretaria, esse Núcleo deve ser ligado diretamente ao secretário articulado e no mesmo nível hierárquico dos departamentos existentes na Lei que criou a SCS.

Esses aspectos de interesse são etapas de projetos de e-Gov, especificamente no que se refere a portais governamentais, que precisam ser revistos como o da PJF. As potencialidades das NTIC permitem que o e-Gov abra espaço para novas formas de cooperação, já que uma das características das administrações governamentais é o fato de trabalharem com rede complexa de entidades ativas. Na perspectiva dos aspectos colaborativos do dispositivo e-Gov, os portais devem promover a construção de ambientes sociais onde comunidades virtuais possam emergir na forma de grupos, fóruns especiais e salas de *chat*, de maneira a promover a discussão de questões democráticas municipais, nacionais e até mesmo internacionais.

Acrescentam ainda a integração e compartilhamento nos portais como um meio de acesso para oferecer aos usuários um ponto único de contato para fornecimento de informações e de serviços *online*. O CRM é um destes recursos fundamentais por viabilizar o gerenciamento sobre as informações referentes ao usuário, permitindo que os governos, de uma maneira geral, promovam uma comunicação mais direcionada, seja no sentido de oferecer informações ou serviços mais adequados a cada indivíduo, de acordo com seu comportamento e uso do sistema, seja para minimizar a duplicação de coleta de dados sobre o usuário, que não precisaria, por exemplo, preencher inúmeras vezes seus dados básicos em formulários de serviços públicos, já que o sistema já teria essas informações registradas a partir da primeira vez que o usuário as fornecesse.

A implantação das funções do CMS (*Content Management Systems* ou Sistema de Gerenciamento de Conteúdo) é imprescindível por ser um sistema gerenciador de websites, portais e intranets que integra ferramentas necessárias para criar, gerenciar (editar e inserir) conteúdo em tempo real, sem a necessidade de programação de código, cujo objetivo é estruturar e facilitar a criação, administração, distribuição, publicação e disponibilidade da informação.

Também, deve-se considerar o *One-Stop Government* que se trata da integração das atividades dos órgãos governamentais, de forma a possibilitar a disponibilização de um único local (seja ele um endereço eletrônico na Web, uma aplicação multimídia para quiosques ou mesmo um local físico), através do qual é possível obter informações e serviços concernentes à administração governamental. Em uma situação ideal, *One-Stop Government* requer que todas as autoridades públicas estejam interconectadas e que o cidadão esteja apto a acessar os serviços públicos a partir de um ponto único mesmo que os serviços sejam providos por diferentes departamentos ou autoridades (TAMBOURIS, 2001, p.1, apud VILELLA, 2003, p. 73).

Para que se possa dizer que um portal apresenta funcionalidades mais avançadas, a exemplo dos portais Web baseados no conceito do *One-Stop Government* são pré-requisitos (Idem, p. 74):

a) Usuários devem poder acessar os serviços públicos através de um único ponto de entrada, mesmo que esses serviços sejam, na realidade, providos por departamento e autoridades diferentes;

b) O acesso às informações dos portais deve ser possível através de diferentes mídias ou equipamentos (microcomputadores, palm tops, quiosques, aparelhos de telefonia celular e outros);

c) É necessário que diferentes estágios de oferta de um serviço sejam atingidos (simplesmente informações sobre o que é o serviço, o que é necessário para obtê-lo e aonde ir para obtê-lo); a possibilidade de contato com as pessoas para a aquisição de mais informações (comunicação); o download e possibilidade de ter em mãos formulários para serviços; finalmente, o estágio no qual é possível executar de fato o serviço completo (transação);

d) Todas as autoridades públicas precisam estar interconectadas;

e) Processos governamentais precisam estar adaptados para serem realizados na Internet;

f) Deve haver integração entre o *front-office* e o *back-office*;

g) Usuários devem poder acessar os serviços com facilidade, sem a necessidade de conhecer a fragmentação funcional das autoridades governamentais, ou seja, usuários não devem ser obrigados a conhecer a estrutura dos governos, sabendo qual órgão é responsável por qual serviço.

Dessa forma, o governo deve se empenhar para melhorar o acesso e a prestação de serviços, cuidando de forma especial da interface que dialoga com a sociedade – o Portal, proporcionando-lhes serviços melhor organizados, alinhados e até integrados com os fluxos de informação e as novas capacidades transacionais, bem como os novos mecanismos de resposta, de consulta e de formas mais participativas e democráticas.

A apresentação de informações nas interfaces em termos de *life-events* do cidadão (Casa, Emprego, Educação, Impostos e Contribuições, Carro, Família, Segurança, Cidadania, Documentos, Tempos-Livres, Dinheiro, Saúde, etc.) é uma opção interessante. Isto significa, por exemplo, que um cidadão ao querer pagar os impostos atrasados poderia acionar, eletronicamente, o serviço referido para realizar todas as interações com o setor público para resolver essa situação através de um único ponto de acesso. Dessa forma, rompe-se com os comuns oferecimentos de serviços e informações baseados na estrutura de hierarquias departamentais.

A integração dos sistemas existentes na Prefeitura também é um dos desafios mais complexos para a criação de mais interoperabilidade das arquiteturas, a fim de facilitar liberação dos recursos que poderiam ser implantados em *back Office*, na transformação ou através de melhorias da gestão nos processos de negócio e informações, que permitem investimentos em desenvolvimento e política social.

Nesta perspectiva, propõe-se atacar os aspectos práticos para aplicar e maximizar a funcionalidade de soluções tecnológicas, muitas vezes, complexas e onerosas. Associam-se às essas necessidades a de transformar formas tradicionais de trabalhar na administração governamental e a de desenvolver culturas organizacionais de reconhecimento e prêmios para aqueles que aceitam as mudanças e respondem, positivamente, às exigências do novo ambiente. Trata-se, portanto, de uma agenda de transformação organizacional que se integra à transformação do conceito de governo no mundo conectado.

Em resumo, o portal governamental deve ser planejado como verdadeiro sistema de informação e deve ser resultado da integração desses sistemas; deve ser cooperativo e, nesse sentido, suas transações gerenciadas envolvendo mais de um órgão devem ser realizadas pelo portal de maneira transparente, sem apresentar dificuldades adicionais ao cidadão-usuário. Nessa perspectiva de transformar a relação entre os governos e os cidadãos, o planejamento e a implantação dos portais devem considerar o interesse e as necessidades do cidadão.

A partir daí, a Prefeitura de Juiz de Fora deve compreender o e-Gov como um dispositivo comunicacional, portanto, com a potencialidade da comunicação multidirecional para viabilizar a gestão não só otimizando a prestação de serviços do governo, mas incrementando o empoderamento dos cidadãos. Assim, a administração municipal pode começar a transformar suas relações internas e externas, visando criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos e informações que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo na Sociedade da Informação.

A seguir, a sugestão de portal para a administração municipal.

6.3 PROPOSTA DE PORTAL PARA A PJF

Como as discussões, conceitos, análises estão nesse estudo desde o início, agora, vamos apresentar a proposta de um modelo mínimo de portal para PJF. Nele consta apenas a interface gráfica da capa e algumas ferramentas da Web 2.0, que podem contribuir para que o dispositivo possibilite empoderamento do cidadão e o *accountability* no Governo 2.0. Nesse sentido, por funcionar em um meio digital, a sugestão de portal pode ser vista na “mídia” (em anexo). Abaixo segue algumas páginas da proposta de modelo mínimo de portal para a PJF: capa do Portal CidadeJF, do Portal JFCidadão e de alguns canais comunicacionais propostos como Grupo de discussão, Blogov, Chat de atendimento online e Canal de contato público.

JF CIDADÃO
TV JF
Vídeos JF
BLOGOV
PJF NOTÍCIAS
TWITTER
FLICKR
YOUTUBE



Ir para conteúdo | atendimento online | ajuda | fale com o governo | mapa | perguntas frequentes | home



CIDADÃO EMPRESA SERVIDOR JUIZ DE FORA ADMINISTRAÇÃO E-GOVERNO COMUNICAÇÃO

GOVERNO de A a Z

Transporte público



Investimentos garantem qualidade a 100% população da cidade

Tamanho da letra
Contraste
Comunicar erros
Imprimir
RSS
Receber boletim

Atos do Governo

1 janeiro 1962

JF Cidadão

- Cartidões
- Consultas a Processos
- Consulta Protocolo
- Cultura, Esporte e Lazer
- Direitos
- Documentos
- Educação
- Habitação
- Impostos e Taxas
- Licenças
- Licitações
- Limpeza Urbana
- Manutenção Urbana
- Saneamento
- Saúde
- Segurança Pública
- Trabalho
- Transporte e Trânsito
- Mais...

Administração

- Prefeito
- Vice-Prefeito
- Equipe de Governo
- Estrutura da PJF
- Órgãos e Secretarias
- Telefones da PJF
- Mais...

Servidor Online

- Acesso R.H.
- Atualização Cadastral
- Banco de Pessoas
- Cargos e Salários
- Carreiras
- Contracheques
- Mais...

PJF Notícias

SEG | TER | QUA | QUI | SEX | SAB | Mais Notícias

SAA e Senar promovem ciclo de capacitação de prod...



A ESCOLA VAL AO CIRCO - Cerca de 900 alunos de escolas públicas municipais e estaduais de Juiz de Fora se divertem durante apresentação do Circo Koslov.

Secretário de Estado da Cultura de Minas visita Museu Mariano Procópio

O A Fundação Museu Mariano Procópio (Mapro) recebeu a visita do secretário de Estado da Cultura de Minas Gerais, Paulo Brant, na tarde desta quinta-feira, dia 16. Ele foi recebido pelo prefeito Custódio Mattos e pelo diretor superintendente da Mapro, Douglas Fazolato, que apresentaram o plano de obras e de investimentos do museu...



PCC - Segurança Pública e Cidadania

Grupo de discussão

LEIA MAIS...

Gastos Públicos
Prefeito anuncia medidas e metas de economia

Guarda Municipal
Acompanhe as ações em defesa do patrimônio e dos cidadãos

Economia popular
Prefeitura orienta o consumidor com pesquisa semanal de preços

Saúde Pública Novo hospital de emergência abre portas dia 22
Ruas de Juiz de Fora Pesquise conheça as histórias de louRADOUROS
Movimento Social Programa Minha Casa, Minha Vida reúne 3 mil

HORÁRIOS de ÔNIBUS



CONCURSOS



AGENDA CULTURAL



POSTAIS DA CIDAD



PARTICIPE

Canal de contato público

Mudando o modo como o juizforano colabora com seu governo

Mais Informação

Pronto



BLOGOV

Informação e Interação

Comunicação coberta: publicação de informação, debate e colaboração

Entrar

Canal de acesso

- Transparência
- Podar Executivo
- Podar Legislativo
- Podar Judiciário
- Ministério Público
- Legislação
- Governo Eletrônico
- Municípios da Região
- Governo Estadual
- Governo Federal
- Servidor Público
- Polícia de Comunicação

fale com o prefeito



Nome*

Email*

Assunto*

Mensagem*


Enviar

Sobre o Portal | Contatos | Perguntas Frequentes | Avisos Legais | Ajuda | Mapa do Portal | Política de Privacidade

Prefeitura de Juiz de Fora

Avenida Brasil, 2001 - Centro - CEP: 36060-010 - Juiz de Fora - Minas Gerais

Home | Blogov | Cartão Cidadão | JFNôcias



Utilizador


 Senha

[Novo Registro](#)
[Esqueci Minha Senha](#)

INÍCIO | EU CIDADÃO E... | CERTIDÕES ONLINE | DOCUMENTOS | NOTÍCIAS | SERVIÇOS MUNICIPAIS | FALE COM O GOVERNO

Com seu CARTÃO CIDADÃO você pode realizar serviços online

Mais simples
 mais rápido
 Com total segurança



Paula Silva
CARTÃO DE CIDADÃO

Serviços Online

- > Alteração e pedido do vale transporte
- > Solicitação de segunda via de IPTU e ISSQN
- > Habite-se para casa nova
- > Sinalização vertical e horizontal em vias públicas
- > Reclamação Eletrônica

> **Acesso Rápido a Serviços**

Relatórios em Destaque

- > Impostos online: como funcionam?
- > Legalização de terreno para construção
- > Alteração de residência no Cartão Cidadão
- > Como voltar a estudar na idade adulta
- > Compra e venda de imóveis


> **Acesso Todos os Relatórios**

CARTÃO CIDADÃO

Saiba como usar o seu cartão e acesse a vários serviços online >>

grupo de discussão

GRUPO



PCC -
Segurança
Pública e
Cidadania

SIOE

Acesso ao banco de dados >>

Prestadores de serviços

Noticias

Trânsito

Meteorologia

Agenda 2009

Tamanho de letra

Governo

AMA

Gabinete da Secretária de Estado da Modernização Administrativa

JFConectado

Portal da Empresa

Nosso Brasil

Rede Comum de Conhecimento

Eu Cidadão e...

- > a minha Casa
- > os meus impostos e Contribuições

Outros temas Eu Cidadão e ... :

Áreas de Interesse

- > Apoio ao Consumidor
- > Documentos Pessoais

Outras áreas de interesse:

Fale Conosco

O JF Cidadão é para você. Envie-nos as sugestões e dúvidas por telefone ou e-mail.

> **Fale Conosco**

Linha de Apoio
32 3690-8168

Em Destaque

Prefeitura adere ao Programa Minha Casa, Minha Vida

O prefeito Custódio Mattos e o superintendente regional da Caixa Econômica Federal (CEF), José Henrique Marques da Cruz, assinaram na manhã desta sexta-feira, dia 24, o termo de adesão ao programa Minha Casa, Minha Vida lançado pelo Governo federal e que prevê a construção de moradias em parceria com estados, municípios e iniciativa privada.

Secretaria de Assistência Social promove curso Casal Grávido em maio

O Banco de Leite Humano da Secretaria de Assistência Social (SAS) oferece, nos dias 6 e 7 de maio, das 18h30 às 21h, o curso Casal grávido, que conta com o apoio do Corpo de Bombeiros, por meio do projeto Bombeiro Amigo do Peito.

> [Ver mais notícias](#)

Sites em Destaque



simplex
Programa de simplificação Administrativa e Legislativa
Quanto mais simples, melhor.



www.simplex.pjf.gov.br > www.cesama.com.br

Agenda 2009

FEVEREIRO


15	Curso de Introdução às Tecnologias 'Open Source' para Agentes da Administração Pública
16	Formação de 'b-Learning' em Cidadania e Igualdade para Conselheiros/as
17	Congresso Internacional 'A Inspeção do Trabalho na Direção de Mudança'

> [Ver mais eventos](#)


Sobre o Portal | Contatos | Perguntas Frequentes | Avisos Legais | Ajuda | Mapa do Portal | Política de Privacidade

Prefeitura de Juiz de Fora
 Avenida Brasil, 2001 - Centro - CEP: 36060-010 - Juiz de Fora - Minas Gerais

JF CIDADÃO
TV JF
VideosJF
BLOGOV
PJF NOTÍCIAS
TWITTER
FLICKR
YOUTUBE




[ir para conteúdo](#) | [atendimento online](#) | [ajuda](#) | [fale com o governo](#) | [mapa](#) | [perguntas frequentes](#) | [home](#)



CIDADÃO
EMPRESA
SERVIDOR
JUIZ DE FORA
ADMINISTRAÇÃO
E-GOVERNO
COMUNICAÇÃO

Avançada
GOVERNO de A a Z



UOL BUSCA
Web
Blog
Neste blog
Fotoblog
Sites pessoais

Buscar

Arquivos

19/04/2009 a 25/04/2009

[+ veja mais](#)

Votação

Dê uma nota para meu blog

Outros links

UOL - O melhor conteúdo

BOL - E-mail grátis

OOO **Indique este blog**


RSS

[O que é isto?](#)

[Leia este blog no seu celular](#)


Blogov

25/04/2009



Escrito por blogov às 10h22

[\[\[0\] Comente\]](#) [\[envie esta mensagem\]](#) [\[link\]](#)



[\[\[0\] Comente\]](#) [\[envie esta mensagem\]](#) [\[link\]](#)

Prefeito assina termo de adesão ao programa Minha Casa, Minha Vida

O prefeito Custódio Mattos e o superintendente regional da Caixa Econômica Federal (CEF), José Henrique Marques da Cruz, assinaram na sexta-feira, dia 24, o termo de adesão ao programa Minha Casa, Minha Vida lançado pelo Governo federal e que prevê a construção de moradias em parceria com estados, municípios e iniciativa privada. A Caixa Econômica Federal é a responsável pela operacionalização do programa e, de acordo com o prefeito Custódio Mattos, desde o lançamento, a Prefeitura vem fazendo os estudos necessários para que o programa possa efetivamente beneficiar as famílias com renda de até três salários mínimos no município. "A aquisição da casa própria pelas famílias de baixa renda permite um salto na qualidade de vida destas pessoas", frisou o prefeito.

JF CIDADÃO | **TV JF** | **VideosJF** | **BLOGOV** | **PJF NOTÍCIAS** | **TWITTER** | **FICKR** | **YOUTUBE**

ir para conteúdo | atendimento online | ajuda | fale com o governo | mapa | perguntas frequentes | home

CIDADE DE JUIZ DE FORA
MUNICÍPIO

CIDADÃO EMPRESA SERVIDOR JUIZ DE FORA ADMINISTRAÇÃO E-GOVERNO COMUNICAÇÃO

Busca Avançada GOVERNO de A a Z

PCC - Segurança Pública e Cidadania informação do grupo

Perfil do grupo | Configuração | Membros | Mensagens | Mural | Enquetes | Disco virtual | Divulgação | Blog do grupo | SMS | Estatísticas

acesso

usuário:

senha:

sempre identificado
Esqueci minha senha

grupo

GRUPO

SEM FOTO!

PCC - Segurança Pública e Cidadania

19 assinaturas

0 mensagens (mês)

Assinar RSS

assine e grupo

Aberto:
Usuários podem participar deste grupo sem aprovação

Visível:
Este grupo é visível no diretório de grupos



Descrição

A situação precária do país gerou uma auto-gestão diferente: As Organizações de Prisioneiros. Elas se organizam com uma força e objetivos superiores às estruturas do Estado, incapaz de resolver questões de Segurança Pública e de promover um ambiente próspero para uma vida digna na sociedade brasileira. O objetivo deste Grupo (pccsp) é inserir tal discussão na ordem do dia de cada um; somos universitários (na maioria) e temos condições de pensar a questão com profundidade e o devido respeito. Promover a Qualidade de Vida e a Cidadania é algo impensável numa sociedade paralela com novas regras e determinações, na qual a declaração de guerra é a única verdade absoluta e a questão correcional uma piada de mau gosto. Não sabemos nada da realidade dos prisioneiros, não sentimos na pele a tensão diária pela sobrevivência nos presídios, mas sabemos muito bem o que é viver sob o medo e a violência direta, quando um amigo ou parente morre em um assalto sem esboçar a menor reação. Nossa sociedade é estúpida e isso não pode continuar. Sentimentos de ódio e punição eterna não resolverão o problema, grupos de extermínio são equivalentes em moral aos grupos que desejam destruir, a guerra civil está nas "entrelinhas" e a corrupção (ladrões de colarinho branco) tem uma ação violenta e destruidora. Vocês não concordam que precisamos usar a inteligência para contribuir na solução desse problema? Não concordam que precisamos saber melhor o que está acontecendo para não opinarmos sobre o vazio, conhecendo principalmente as ações do governo em suas n-esferas? É certo que o preso em poder do Estado aprenda mais práticas delirantes? Será que tais organizações de prisioneiros não acenam para uma chamada pública de atenção, quando a polícia nacional se vira por completo para questões puramente econômicas ligadas aos interesses internacionais? O que é uma ação correcional? Qual deve ser o objetivo da punição?... O Grupo pccsp@grupos.com.br está aberto.

Configurações:

Aberto:
Usuários podem participar deste grupo sem aprovação

Discussão:
Todos os membros enviam mensagens

Visível:
Este grupo é visível no diretório de grupos

Avanço Google

[Pós em Segurança Pública](#)
Estude a Distância na Unisul. Inscrições abertas. Confira! www.Unisul.br/Virtual

[Gestão de Hospitais](#)
Melhoria da Lucratividade. Aumento da Receita e Redução de Custos www.healthcompass.com

[Para Profissionais de RH](#)
O Portal Com Informações Que Você Procura Está Aqui. Confira! www.RHCentral.com.br

[Pós graduação a Distância](#)
Cursos credenciados pelo MEC. Matricule-se e comece a estudar já! www.ESAB.edu.br

Para soluções corporativas clique aqui...

<p>Comunidade</p> <p>encontrar grupos grupos especiais grupos novos criar um novo grupo</p>	<p>Ajuda</p> <p>o que é o Grupos? o que há de novo? consulta termos de uso política anti-spam ajuda e suporte</p>	<p>Compartilhe</p> <p>informações anuncie</p>
--	--	--

Central de Atendimento do Cidadão

Além de nos enviar sua mensagem via e-mail, você pode conversar conosco.



Para que possamos dar encaminhamento e retorno a sua mensagem, por gentileza preencha todos os campos. As mensagens são respondidas, pela Central de Atendimento das 8h às 17:30h, de segunda a sexta-feira.

Nome:

Endereço: Cidade:

E-mail: Telefone:

Assunto:

Comentários:

Tamanho da letra
 Contraste
 Comunicar erros
 Imprimir
 RSS
 Receber boletim

Atos do Governo	Canal de contato público
1 janeiro 1982	
JF Cidadão	INTRODUÇÃO
Certidões	O Canal de Contato Público e assuntos intergovernamentais é a porta de entrada da Prefeitura, através do qual todos podem se informar, sugerir, criticar e participar do trabalho da Administração Municipal.
Consultas e Processos	
Consulta Protocolo	O Canal engloba toda a administração e as comunidades em toda Juiz de Fora, estimulando o diálogo franco e aberto e garantindo que os cidadãos juizforanos e suas autoridades tenham um governo que funcione eficazmente para eles e com eles.
Cultura, Esporte e Lazer	
Direitos	O Canal trará novas vozes à mesa, construindo relacionamentos diversos e se apoiando no movimento municipal para a mudança, através do envolvimento dos cidadãos e da sociedade.
Documentos	
Educação	Nós estaremos adicionando muitas outras maneiras de interagir serão adicionadas ao <i>Canal de Contato Público</i> , nesta página nas semanas e meses que se seguem.
Habitação	
Impostos e Taxas	Portanto, por favor, compartilhe seus pensamentos, utilizando o formulário abaixo.
Licenças	
Licitações	
Limpeza Urbana	
Manutenção Urbana	
Saneamento	
Saúde	
Segurança Pública	
Trabalho	
Transporte e Trânsito	
Mais...	
Administração	
Prefeito	
Vice-Prefeita	
Equipe de Governo	
Estrutura da PJF	
Órgãos e Secretarias	
Telefones da PJF	
Mais...	
Servidor Online	

Contato

*Dados obrigatórios. Todos os outros dados são opcionais.

*Nome <input type="text"/>	*Sobrenome <input type="text"/>
*E-mail <input type="text"/>	Endereço <input type="text"/>
Cidade <input type="text"/>	Estado <input type="text"/>
*CEP <input type="text"/>	Telefone <input type="text"/>

Comentário

*Assunto

Sua MENSAGEM possui limite de 500 caracteres.

7. CONCLUSÃO

Se o Estado está perdendo a sua autoridade e legitimidade em virtude das pressões da economia global, Castells (2006) argumenta que uma das saídas é a transformação do Estado-nação, modalidade proveniente ainda da sociedade industrial, em Estado-rede, um Estado com estrutura mais dinâmica, mais flexível, que seja capaz de enfrentar os desafios do século XXI. Na sociedade em rede, o Estado-rede emerge como um caminho para os impasses do capitalismo pós-industrial.

As redes, segundo Castells (2006), são estruturas abertas capazes de expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede ou desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação. O que se destaca é que uma estrutura social com base em redes é um sistema aberto altamente dinâmico, suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio.

Em uma rede entre pessoas (social), os diferentes nós podem ter tamanhos diversos, de modo que são comuns nessas redes as desigualdades políticas e as relações de poder assimétricas. Já num Estado-rede, todos os membros são interdependentes e se articulam cotidianamente para a tomada de decisões com instituições nacionais, regionais e locais, e, cada vez mais, organizações não governamentais (trabalham com e a partir dos governos) se conectam com esta rede inter-institucional, feita tanto de negociação como de decisão, de compromisso quanto de autoridade, de informação quanto de estratégia. Este tipo de Estado parece ser o mais adequado para processar a complexidade crescente de relações entre o global, o nacional e o local, a economia, a sociedade e a política, na era da informação. Assim, quando se tomam as decisões políticas, é preciso levar em conta os efeitos delas sobre todos os membros da sociedade, pois elas afetarão necessariamente a rede inteira.

Por outro lado, o crescimento das informações em rede, o aumento da transparência e a consequente diminuição da burocracia estatal aumentarão o controle social sobre o Estado, o que contribuirá para a democratização do processo decisório e para uma maior efetividade da ação governamental. Por isso, a proposta de implantação de e-Gov na Prefeitura de Juiz de Fora visa ampliar e potencializar os canais comunicacionais com a sociedade e com os cidadãos.

Essa proposta de uma política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Municipal de Juiz de Fora pode possibilitar e ser, neste novo contexto mundial, um agente democrático, estratégico, socialmente justo e ao mesmo tempo eficiente na prestação de serviços aos seus cidadãos no contexto da sociedade informacional.

A proposta do e-Gov também inclui a criação de um modelo de interface que dê conta da participação pública. O recorte da nossa pesquisa valoriza e compreende os processos comunicacionais, privilegiando as potencialidades cooperativas do ambiente em rede 2.0 na interface do e-Gov como processo de cidadania. Por acreditarmos que não se trata somente de um certo determinismo técnico, como se a existência da Web 2.0 imediatamente transformasse o e-Gov, ou se ele fosse também uma escolha simplesmente derivada de um certo ambiente cidadão já existente cultural e socialmente. Partimos da premissa que essas relações não estão dadas ou determinadas, o que nos permite ser propositivos.

Para tal, utilizamos como ferramenta conceitual, o conceito de dispositivo, o dispositivo e-Gov, que permite a reunião de elementos em conjuntos muito heterogêneos (questões sociais, processos de subjetivação, discursos, instituições, organizações arquitetônicas, decisões regulamentares, leis, medidas administrativas, proposições éticas, etc.) para entender se a sua articulação ou interação resulta em uma formação histórica específica, que produz tanto estruturas de poder como de conhecimento.

Em outras palavras, o e-Gov deve sempre se abrir para a aprendizagem do inusitado e do singular nas relações de poder que possibilitam tanto o governante como o governado de pensar, agir e mudar a cidade, a partir da perspectiva da comunicação multidirecional (“todos para todos”). Assim, o dispositivo e-Gov permite a discussão de ações de transparência, de co-gestão, de definição de prioridades orçamentárias, de políticas públicas e de prestação de serviços através de ferramentas tecnológicas informacionais cooperativas e/ou colaborativas (*blogs, podcast, videoblogs, wikis* etc.), promovendo relações de interação mediada por computador nas relações sociais, políticas e de gestão técnico-administrativas, e buscando privilegiar o empoderamento e o *accountability*, visando melhorar e ampliar os processos administrativos e políticos de uma cidade.

Essas transformações podem ocorrer, porque o dispositivo é capaz de condicionar processos comunicativos que permitem criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos e informações que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para a inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo na Sociedade da Informação.

No contexto dessa sociedade informacional procuramos conhecer as interfaces dos portais de Portugal, do Paraná e dos EUA para avaliar de que forma ocorre o condicionamento dos processos comunicacionais. Dos portais de Portugal, da Casa Branca dos EUA e do Paraná constatamos que não só as novas tecnologias de informação e de comunicação são o fio condutor de suas políticas públicas na Internet como também o espelho marketeiro dos governantes que estão sempre de olho na próxima eleição. À exceção das conjunturas específicas de cada uma das localidades dos portais analisados e das suas peculiaridades levamos em consideração as suas potencialidades e possibilidades comunicativas na Web para propor ao governo municipal de Juiz de Fora a reformulação do seu website, compreendendo os e-

xemplos de interação mediada por computador e suas ferramentas cooperativas e colaborativas.

Dos portais governamentais avaliados, o da Casa Branca dos EUA é o que melhor compreende o e-Gov como um canal comunicativo aberto aos cidadãos. O *blog* é a principal ferramenta colaborativa usada para disseminar mensagens, notícias, vídeos, áudios, fotos, etc. Mais importante que o uso da ferramenta é a vontade política do governo dos EUA em usar a Internet como um dispositivo para expressar um conjunto de elementos heterogêneos como assuntos diversos, decisões políticas, discursos, nomeações, projetos e políticas do governo, dia a dia do presidente com a família e com a sociedade, slideshows, vídeos e fotos.

O *accountability* e o empoderamento do cidadão são elementos em processo de construção e dependem da participação dos interagentes no exercício da cidadania digital, cujo acesso à Internet é uma condição imprescindível para estar conectado ao mundo. Apesar de todas essas possibilidades, o portal dos EUA em última instância tem a comunicação centrada no emissor, porque ainda é o governo quem decide o que vai ser comunicado e de que forma será comunicado, fortalecendo o marketing político em rede.

O Portal Governo de Portugal é um canal único avançado na prestação e sofisticação de serviços oferecidos aos cidadãos e às empresas, em que metade dos serviços é transacional (cidadão inicia e termina o serviço na Internet) e interativos na Internet e a outra metade é de serviços informativos. Um dos destaques é o Portal do Cidadão que permite uma integração com o cidadão através da interface do portal e da criação do Cartão Cidadão, que é um documento de cidadania e um multicanal que pode ser utilizado para resolver questões pela Internet, pelo telefone e presencialmente.

Constatamos a presença de algumas ferramentas colaborativas no portal de Portugal, permitindo a comunicação multidirecional e o tratamento de conteúdo voltado para vínculo social nos portais da Presidência da República, do Cidadão, do Governo e da Empresa. En-

tretanto, a utilização é limitada por não oferecer diretamente espaços de cooperação e nem incentivar a criação de comunidades para interagir com o governo. A melhor oportunidade de interação mediada por computador foi testada no portal presidencial no espaço “Diálogos digitais”.

A interação com os cidadãos funciona muito bem no que se refere aos serviços e informações. A potencialidade da Internet é usada com grande eficiência e transparência, acompanhada de uma vontade política do governo português de investir no e-Gov. Dessa forma identifica-se o portal português como dispositivo ao tratar questões heterogêneas. Não obstante, ainda não é uma prioridade a abertura de canais exclusivos de comunicação multidirecional, porque o processo comunicacional favorece a comunicação centralizada no emissor.

Da mesma forma, o Portal do Paraná também não valoriza os canais de comunicação multidirecionais como uma de suas características prioritárias, embora ofereça espaços de cooperação e incentive a criação de comunidades de interesses específicos como lista de discussão e fórum ou grupo de discussão no *Portal Dia a Dia Educação* ou os *chats* em mais de um canal de atendimento *online*. Entretanto, não disponibiliza de forma explícita e com a finalidade de manter uma comunicação de mão-dupla com o cidadão, prevalecendo a comunicação direcional e personalizada com foco no marketing político do governador.

De qualquer forma, o portal paranaense oferece experiências como a criação do portal Gestão do Dinheiro Público (transparência), a construção de ferramentas e aplicativos para atender educadores, alunos, escola e comunidade no Portal Dia a Dia Educação e a utilização de Software Livre na informática pública. O portal destaca-se na prestação de serviços e informação aos cidadãos em seus mais de 400 *websites* integrados com tecnologias desenvolvidas pelo governo. A sintonia com o comitê gestor do e-Gov do Governo Federal também é uma das características interessantes do programa paranaense, permitindo integração e parcerias para desenvolver o e-Gov.

Embora os três portais sejam exemplos robustos de interfaces comunicacionais, concluímos que muitas das potencialidades do e-Gov podem ser ampliadas, porque nos três casos predomina a comunicação centrada no emissor (do governo para a sociedade). Assim, conclui-se que os governos ainda estão influenciados pela comunicação direcional, aquela prevalecente nos meios de comunicação de massa. Acredita-se que essa conjuntura pode ser transformada com uma proposta de criação de um portal com canais comunicacionais de mão-dupla, confirmando a nossa hipótese de que o e-Gov pode ser um dos elementos para contribuir com o empoderamento do cidadão através da implantação de canais comunicacionais multidirecionais, onde todos podem construir, dizer, escrever, falar e serem ouvidos, vistos, lidos, com suas linguagens hipertextuais que superam o pensamento linear com suas associações complexas. Por isso, propomos a implementação do e-Gov e de um portal em Juiz de Fora que venha privilegiar esse processo comunicacional e permita uma melhor interação entre governo e cidadãos.

A proposta de e-Gov é imprescindível para que Juiz de Fora passe a integrar a Sociedade de Informação no contexto nacional e internacional. E, para isso, sugere-se a criação do e-Gov municipal com ênfase na *cidadania* em rede, privilegiando o *empoderamento do cidadão* e o *accountability* para criar mais possibilidades de democratizar a informação e o conhecimento com a liberdade de expressão permitida pela Web 2.0. Para melhor atender a estes processos seria interessante a constituição do *Comitê Gestor do Governo Eletrônico de Juiz de Fora* (CogegovJF), com o objetivo de diagnosticar, planejar, coordenar e propor uma política de e-Gov que envolva tanto o governo com setores do legislativo e da sociedade organizada. Quanto ao novo portal a ser criado, como proposta dessa dissertação, defendemos que tenha um canal aberto e democrático junto aos cidadãos que priorize o uso de ferramentas cooperativas e colaborativas como blogs, chats, fórum de discussões, fórum de mensagens, fórum de notícias, etc.

Concluimos, assim, que o e-Gov é um dispositivo para a reconfiguração e atualização dos governos no Século XXI; é uma ferramenta com todas as possibilidades e pontecialidades da Web na Internet e de outras tecnologias de informação e de comunicação; é social ao criar a concepção de participação na ordem do comum; é cultural por investir na cultura participativa e colaborativa do processo democrático. Através da comunicação de mão dupla, o e-Gov pode potencializar a interação dos cidadãos, realimentando os processos democráticos de reconstrução permanente da sociedade e da tecnologia social.

O portal, a interface do e-Gov, deve ser um governo atual, da Sociedade da Informação, privilegiando a comunicação multidirecional entre o governante e sua administração e o cidadão e toda a sociedade. Nesse sentido, destacamos a importância da participação social e cidadã através de caminhos abertos à comunicação potencializados pela Web 2.0.

8. REFERÊNCIAS

- AGAMBEN, Giorgio. **Qué es un dispositivo**. Tradução Marcus Vinícius Xavier de Oliveira. 2007. Artigo disponível em <http://profanacoes.blogspot.com/2007/10/qu-es-un-dispositivo-giorigio-agamben.html>. Acesso em 03/06/2008.
- AMARAL, Marcelo Santos. **Accountability, governo local e democracia**: investigação em portais municipais do Estado da Bahia. Salvador: 2007. Disponível em <http://www.adm.ufba.br>. Acesso em: 30/11/2007.
- ANTOUN, Henrique (org.). **Web 2.0**: participação e vigilância na era da comunicação distribuída. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008.
- CARVALHO, Marcelo Sávio Revoredo Menezes de. **A Trajetória da Internet no Brasil**: do Surgimento das Redes de Computadores à Instituição dos Mecanismos de Governança. Dissertação concluída em setembro de 2006 na UFRJ. Disponível em <http://www.nethistory.info/Resources/Internet-BR-Dissertacao-Mestrado-MSavio-v1.2.pdf>. Acesso em 12/2008.
- CASTELLS, Manuel A. **A Galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.
- CASTELLS, Manuel A. Internet e sociedade em rede. **In: Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder. Denis de Moraes (org.). Rio de Janeiro: Record, 2005 (3ª edição), p. 255-287.
- _____. **A Sociedade em rede**. Trad. Roneide Venancio Majer. 9.ed. rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2006. v.1: A era da informação: economia, sociedade e cultura.
- CAVALCANTI, Marcos. **O conhecimento em rede**: como implantar projetos de inteligência coletiva/Marcos Cavalcanti e Carlos Nepomuceno. 1ª edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.
- CHAHIN, Ali [et al.]. **E-gov.br**: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- COCCO, Giuseppe. **Trabalho e cidadania**: produção e direitos na era da globalização. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- COCCO, G.; SILVA, G.; GALVÃO, A. P. Introdução: conhecimento, inovação e redes de redes. In: GALVÃO, Alexander P.; SILVA, Gerardo; COCCO, Giuseppe (Orgs.). In: **Capitalismo cognitivo**: trabalho, redes e inovação. Rio de Janeiro: DP&A, 2003. p.7-14.
- COELHO, Júlio César. **Governo Eletrônico (e-Gov) Municipal como Instrumento de Fortalecimento da Cidadania**. Trabalho apresentado de conclusão do curso de especialização "Globalização, Mídia e Cidadania", concluída em maio de 2004. Monografia de especialização concluída na Faculdade de Comunicação Social da UFJF. Maio de 2004.

CORSANI, Antonella. Elementos de uma ruptura: a hipótese do capitalismo cognitivo. In: GALVÃO, Alexander P.; SILVA, Gerardo; COCCO, Giuseppe (Orgs.). **Capitalismo cognitivo: trabalho, redes e inovação**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003. p.15-32.

COSTA, Edmilson. **A globalização neoliberal e as novas dimensões do capitalismo contemporâneo**. 2002. Trabalho apresentado como síntese de sua tese de pós-doutoramento, concluída em dezembro de 2002, além do aporte de ideias de vários ensaios do autor publicados sobre o tema. Tese de pós-doutorado concluída no Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Unicamp. Dezembro de 2002. Disponível em <http://www.ie.ufu.br>. Acesso em: 04/01/2008.

DIAS, Cláudia A. **Usabilidade na Web: Criando portais mais acessíveis**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003. 296p.155

DIZARD Jr., Wilson. **A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação**. Rio de Janeiro : Jorge Zahar Ed., 2000.

FERNANDES, Andréa Gomes. **E-Governo no Brasil: estudo da secretaria para assuntos fiscais do banco nacional de desenvolvimento econômico e social (SF/BNDES)**. In: Seminário Regional de Política Fiscal, 13. Seção 3, E-Governo e governabilidade: perspectivas e experiências nacionais de tipo G2G, G2P e G2C., 2001, Santiago do Chile. Anais... CEPAL, BIRD, BID e FMI, 2001. Disponível em http://federativo.bndes.gov.br/bf_bancos/estudos/e0001364.pdf. Acesso em 20/08/2006.

FERRARI, Pollyana (org.). **Hipertexto e hipermídia: as novas ferramentas da comunicação digital**. São Paulo: Contexto, 2007.

FERRER, Florência; SANTOS, Paula (orgs.). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

FOUCAULT, Michel. **Microfísica do Poder**. Organização e tradução de Roberto Machado. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979 (1ª edição).

_____. **História da sexualidade 1: a vontade de saber**. Tradução de Maria Thereza da Costa Albuquerque e J. A. Guilhon Albuquerque. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1997 (12ª edição).

FREIRE, Paulo. **Conscientização**. São Paulo: Cortez e Nunes, 1979 .

GRAEFF, Antonio; ERCÍLIA, Maria. **A Internet**. São Paulo: Publifolha, 2008.

GORZ, André. **O imaterial: conhecimento, valor e capital**. Tradução de Celso Azzan Júnior. São Paulo: Annablume, 2005.

HOLLANDA, Heloisa Buarque de. **Quem tem medo de tecnologia?** Revista do livro, Rio de Janeiro, v. 44, n. Ano 14, p. 141-145, 2001. Disponível em <http://www.pacc.ufrj.br/heloisa/medo.php>. Acesso em 27/06/2008.

JOIA, Luiz A. **Governo eletrônico: em busca de uma conceituação**. 2002. Disponível em http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp. Consulta em 02/08/07.

JOHNSON, Steven. **Cultura da interface**: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar/Steven Johnson; tradução de Maria Luiza X de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. **Trabalho imaterial**: formas de vida e produção da subjetividade. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LEMOS, André (org.). **Cidade Digital**: portais, inclusão e redes no Brasil. Salvador: EDUFBA, 2007.

_____. Cidade, tecnologia e interfaces: **Análise de interfaces de portais governamentais brasileiros**. Uma proposta metodológica/André Lemos/José Mamede/Rodrigo Nóbrega/Silvado Pereira/Luize Meirelles. Revista Fronteiras – estudos midiáticos VI(2): 117-136, julho/dezembro 2004. Unisinos/RS. Disponível em <http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/fronteiras/article/view/3096/2906>

LENK, K. & TRAUNMÜLLER R.. Broadening the Concept of Electronic Government. In: **Designing E-Government**, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer L. International.2001. Disponível em http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp . Consulta em 08/08/03

LEVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Ed. 34, 2004.

_____. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 2005.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

KELNNER, Douglas. Feenberg's **Questioning Technology**. Revista Theory, Culture & Society SAGE, London, Thousand Oaks and New Delhi) Vol. 18(1): 155. 2001. LEMOS, André (org.). Cidade Digital: portais, inclusão e redes no Brasil. Salvador: EDUFBA, 2007.

MARTINUZZO, José Antonio. **E-gov e novas implicações político-comunicacionais**: a questão dos cartões corporativos do Governo Federal. 2008. Disponível em <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1135-1.pdf>.

MATTELART, Armand. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2006.

MOULIER-BOUTANG, Yann. O território e as políticas de controle do trabalho no capitalismo cognitivo. In: **Capitalismo cognitivo**: trabalho, redes e inovação. GALVÃO, Alexander P.; SILVA, Gerardo; COCCO, Giuseppe (Orgs.). Rio de Janeiro: DP&A, 2003. p.33-60.

O'REILLY, Tim. **O que é Web 2.0**: padrões de design e modelos de negócios para a nova geração de software. 30/09/2005. Disponível em <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>. Acesso em 15/12/2008

PAUL, Nora. Elementos das Narrativas Digitais. In: **Hipertexto e hipermídia**: as novas ferramentas da comunicação digital, Pollyana Ferrari (org.). São Paulo: Contexto, 2007. p. 121-139.

PEREIRA, Ferdinand Cavalcante . **O que é empoderamento**. Sapiencia, Teresina, v. 8, p. 1 - 1, 09 jun. 2006. Disponível em <http://www.fapepi.pi.gov.br/novafapepi/sapiencia8/artigos1.php>;

PIMENTA, Francisco José Paoliello. **Hipermídia e ativismo global**. Rio de Janeiro: Sotese, 2006.

PINHEIRO, Marta de Araújo. **Como pensar a cidadania na internet**: a questão do acesso e da socialização do conhecimento. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28., 2005. Rio de Janeiro. Anais... São Paulo: Intercom, 2005. CD-ROM. Disponível em <http://reposcom.portcom.intercom.org.br/handle/1904/18021>. Acesso em 20 set. 2008.

_____. Comunicação, consumo e produção de si. In: **Comunicação**: tecnologia e identidade. Rio de Janeiro: Muad X, 2007.p. 51-72.

PRIMO, Alex. **Interação mediada por computador**: comunicações, cibercultura, cognição. Porto Alegre: Sulina, 2007 (Coleção Cibercultura).

PRIMO, Alex. Fases do desenvolvimento tecnológico e suas implicações nas formas de ser, conhecer, comunicar e produzir em sociedade. In: **Além das redes de colaboração**: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder/Nelson De Luca Pretto, Sérgio Amadeu da Silveira (organizadores). Salvador: EDUFBA, 2008, p. 56-68.

PRIMO, Alex; RECUERO, Raquel da Cunha. **A terceira geração da hipertextualidade**: cooperação e conflito na escrita coletiva de hipertextos com links multidirecionais. Líbero (FACASPER), v. IX, p. 83-93, 2006.

_____. **Hipertexto Cooperativo**: uma análise da escrita coletiva a partir dos blogs e da Wikipédia”. Trabalho apresentado no VII Seminário Internacional de Comunicação, 2003, Porto Alegre. Anais do VII Seminário Internacional de Comunicação, 2003. Trabalho publicado na Revista da Famecos, dezembro de 2003.

RECUERO, Raquel. **A Internet e a Nova Revolução na Comunicação Mundial**. In: PPG-COM/PUC RS, 2000. Rio Grande do Sul. Disponível em: <http://pontomidia.com.br/raquel/> (p. 3) Acesso em 14/01/08.

RIFKIN, Jeremy. **A era do acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001.

ROSE, Nikolas. **Powers of Freedom**: Reframing Political Thought. Cambridge, Cambridge University Press. 1999/2006.

SILVA, Sivaldo P. . **Configurações empíricas da pesquisa em comunicação e cibercultura**: trajetória, modelos e vetores metodológicos. In: XVI Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação (Compós), 2007, Curitiba. Biblioteca de anais do site da Compós, 2007.

SILVEIRA JUNIOR, Potiguara Mendes da. **Artificialismo total**: ensaios de transformática: comunicação e psicanálise. Rio de Janeiro: NovaMente, 2006.

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

http://www.cid.unb.br/publico/setores/100/145/download/dissertacao_Joao_Batista_UnB.PDF. Acesso em 11/11/2007

SIMÃO, João Batista; RODRIGUES, Georgete Medleg; ANDRADE, Patrícia Simas de. **Sociedade da Informação no Brasil e em Portugal**: um panorama dos Livros Verdes. Ciência da Informação, Brasília-DF, v. 32, n. 3, p. 89-102, 2003.

SPYER, Juliano. **Conectado**: o que a internet fez com você e o que você pode fazer com ela. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007. TRAUNMÜLLER, Roland & WIMMER, Maria. Directions in e-government: Processes, Portals, Knowledge. 2001. Available from IEEE database.

UNDPEPA ; ASPA. **Benchmarking e-government**: a global perspective, UN-DPEPA, New York, 2002. Disponível em: http://www.unpan.org/autoretrieve/dpadm_pub.asp?content=dpadm. Acesso em 27/12/2007.

VAZ, José Carlos. **Limites e Possibilidades do Uso de Portais Municipais para a Promoção da Cidadania**: a construção de um Modelo de Análise e Avaliação. Tese de Doutorado em Administração de Empresas da FGV/EAESP. São Paulo.2003. Disponível em <http://www.nbz.com.br/prefeitura/projetos/TeseInternetPublica.doc>. Consulta em 30/07/2007.

_____. **Desafios para a inclusão digital e a governança eletrônica**. 2002. Disponível em http://www.polis.org.br/artigo_interno.asp?codigo=70 artigo. Acesso em 19/09/2006

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade**: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web. Trabalho apresentado como síntese de sua dissertação de Mestrado, concluída em 2003. Dissertação de Mestrado concluída na Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG. Disponível em http://www.ip.pbh.gov.br/ANO5_N1_PDF/ip0501vilella.pdf. Acesso em 15/01/2009.

ZUGMAN, Fábio. **Governo eletrônico**. São Paulo: Livro Pronto, 2006.

9. ANEXOS

ANEXO 1

ANEXO 1 MATRIZ DE ANÁLISE DA INTERFACE DO PORTAL AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE					
WEBSITE:					
ENDEREÇO:					
FUNCIONALIDADE					
Serviços	Sub-Características da funcionalidade Norma NBR 13596/96				
	Adequação Propõe-se a fazer o que é apropriado?	Acurácia Faz o que foi proposto de forma correta?	Interoperabilidade Interage com os sistemas especificados?	Conformidade Está de acordo com as normas, leis?	Segurança de acesso Evita acesso não autorizado aos dados?
O portal oferece informações e viabiliza a prestação de serviços públicos online	X	-	-	-	-
O portal oferece informações e formulários on-line (formulários disponíveis para download) que podem ser impressos para a execução de serviços que só podem ser acessados nos locais físicos	-	X	-	-	-
O portal viabiliza a realização de pesquisas de informações (acesso a bases de dados)	-	X	-	-	-
O portal possibilita a troca de valores entre o usuário e o Governo, ou seja, permite transações formais de pagamento de taxas ou recebimento de reembolsos on-line	-	X	-	-	-
O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do Governo	X	-	-	-	-
O portal destina espaço para a disseminação de informações sobre políticas públicas	X	-	-	-	-
Está disponível um mecanismo de busca que facilite a requisição de informações mais exatas e específicas	-	-	X	-	-
O portal está estruturado de acordo com uma política de desenvolvimento estabelecida pelo Governo	-	-	-	X	-
Estão disponíveis aplicações colaborativas para compartilhamento de documentos	X	-	-	-	-
Comunicação, Participação e Feedback	Adequação	Acurácia	Interoperabilidade	Conformidade	Segurança de acesso
O portal funciona como um ambiente de promoção da comunicação em dois sentidos (Por comunicação em dois sentidos entende-se o real diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação, através de soluções a exemplo fóruns, etc.).	X	-	-	-	-
O portal oferece espaços de cooperação, a exemplo de salas de discussão e chats	X	-	-	-	-
O portal incentiva a criação de comunidades de interesses específicos, que ajudem os usuários a interagir em conversações e negociações com outros usuários e com o governo	X	-	-	-	-

Privacidade	Adequação	Acurácia	Interoperabilidade	Conformidade	Segurança de acesso
O portal especifica uma política de privacidade e segurança dos dados fornecidos pelos usuários			-	-	X
O portal utiliza recursos de criptografia e site seguro			-	-	X
O usuário pode criar uma visão personalizada do conteúdo do portal	X		-	-	-
O portal pode avisar ao usuário quando um novo conteúdo de seu interesse foi inserido		X	-	-	-
O portal agrega recursos de CRM, oferecendo uma interface adequada às demandas mais freqüentes do usuário	X		-	-	-
Interoperabilidade	Adequação	Acurácia	Interoperabilidade	Conformidade	Segurança de acesso
O portal provê acesso a fontes de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário	-	-	X	-	-
Esquema de classificação das informações	Adequação	Acurácia	Interoperabilidade	Conformidade	Segurança de acesso
O portal congrega informações de diferentes sites, não se configurando como um catálogo de links	-		X	-	-
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações é o espelhamento da estrutura hierárquica departamental do Governo	-	X	-	-	-
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em uma estrutura de assuntos ou temas	-	X	-	-	-
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em grupos de audiência	-	X	-	-	-
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia e life-events	-	X	-	-	-
Fonte: Vilella (2003)					

ANEXO 2

CRITÉRIOS E PARÂMETROS DA CATEGORIA FUNCIONALIDADE DA MATRIZ INTEFACE DO PORTAL

Categorias

1. Serviços

- O portal oferece informações e viabiliza a prestação de serviços públicos *online*
- O portal oferece informações e formulários *online* (formulários disponíveis para download) que podem ser impressos para a execução de serviços que só podem ser acessados nos locais físicos
- O portal viabiliza a realização de pesquisas de informações (acesso a bases de dados)
- O portal possibilita a troca de valores entre o usuário e o Governo, ou seja, permite transações formais de pagamento de taxas ou recebimento de reembolsos *online*
- O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do Governo
- O portal destina espaço para a disseminação de informações sobre políticas públicas
- Está disponível um mecanismo de busca que facilite a requisição de informações mais exatas e específicas
- O portal está estruturado de acordo com uma política de desenvolvimento estabelecida pelo Governo
- Estão disponíveis aplicações colaborativas para compartilhamento de documentos.

2. Comunicação, Participação e Feedback

- O portal funciona como um ambiente de promoção da comunicação em dois sentidos;
- O portal oferece espaços de cooperação, a exemplo de salas de discussão e chats;
- O portal incentiva a criação de comunidades de interesses específicos, que ajudem os usuários a interagir em conversações e negociações com outros usuários e com o governo.

3. Privacidade

- O portal especifica uma política de privacidade e segurança dos dados fornecidos pelos usuários;
- O portal utiliza recursos de criptografia e site seguro.

4. Personalização

- O usuário pode criar uma visão personalizada do conteúdo do portal;
- O portal pode avisar ao usuário quando um novo conteúdo de seu interesse foi inserido;
- O portal agrega recursos de CRM, oferecendo uma interface adequada às demandas mais frequentes do usuário.

5. Interoperabilidade

- O portal provê acesso a fontes de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário.

6. Esquema de classificação das informações

- O portal congrega informações de diferentes sites, não se configurando como um catálogo de links;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações é o espelhamento da estrutura hierárquica departamental do Governo;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em uma estrutura de assuntos ou temas;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em grupos de audiência;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em life-events.

Sub-Características da funcionalidade Norma NBR 13596/96

1. Adequação (Propõe-se a fazer o que é apropriado?):

- O portal oferece informações e viabiliza a prestação de serviços públicos *online*;
- O portal funciona como um ambiente de promoção da comunicação em dois sentidos;
- O portal oferece espaços de cooperação, a exemplo de salas de discussão e chats;
- O portal incentiva a criação de comunidades de interesses específicos, que ajudem os usuários a interagir em conversações e negociações com outros usuários e com o governo;
- Estão disponíveis aplicações colaborativas para compartilhamento de documentos;
- O usuário pode criar uma visão personalizada do conteúdo do portal;
- O portal agrega recursos de CRM, oferecendo uma interface adequada às demandas mais frequentes do usuário;
- O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do Governo;
- O portal destina espaço para a disseminação de informações sobre políticas públicas.

2. Acurácia (Faz o que foi proposto de forma correta?):

- O portal oferece informações e formulários *online* (formulários disponíveis para download) que podem ser impressos para a execução de serviços que só podem ser acessados nos locais físicos;
- O portal viabiliza a realização de pesquisas de informações (acesso a bases de dados);
- O portal possibilita a troca de valores entre o usuário e o Governo, ou seja, permite transações formais de pagamento de taxas ou recebimento de reembolsos *online*;
- O portal pode avisar ao usuário quando um novo conteúdo de seu interesse foi inserido;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações é o espelhamento da estrutura hierárquica departamental do Governo;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em uma estrutura de assuntos ou temas;
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em grupos de audiência ;

- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em lifeevents .

3 – Interoperabilidade (Interage com os sistemas especificados):

- O portal congrega informações de diferentes sites, não se configurando como um catálogo de links;
- Está disponível um mecanismo de busca que facilite a requisição de informações mais exatas e específicas;
- O portal provê acesso a fontes de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário.

4. Conformidade (Está de acordo com as normas, leis?):

- O portal está estruturado de acordo com uma política de desenvolvimento estabelecida pelo Governo .

5. Segurança de acesso (Evita acesso não autorizado aos dados?):

- O portal especifica uma política de privacidade e segurança dos dados fornecidos pelos usuários;
- O portal utiliza recursos de criptografia e site seguro.

ANEXO 3

ANEXO 3							
MATRIZ COMPARATIVA DA MATRIZ INTERFACE FUNCIONALIDADE ENTRE PORTAIS GOVERNAMENTAIS							
Comunicação, Participação e Feedback	Websites ou Portal						Comentários
	Prefeitura de Juiz de Fora		Governo do Estado do Paraná		Governo de Portugal		
	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	
O portal funciona como um ambiente de promoção da comunicação em dois sentidos (Por comunicação em dois sentidos entende-se o real diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação, através de soluções a exemplo fóruns, etc.).							
O portal oferece espaços de cooperação, a exemplo de salas de discussão e chats							
O portal incentiva a criação de comunidades de interesses específicos, que ajudem os usuários a interagir em conversações e negociações com outros usuários e com o governo							
Fonte: Vilella (2003)							

ANEXO 4

ANEXO 4					
MATRIZ DA COMUNICAÇÃO MULTIDIRECIONAL					
Canal Colaborativo/ Participativo	Websites ou Portais				Comentários
	Prefeitura de Juiz de Fora	Governo do do Paraná	Governo de Portugal	Governo dos EUA Casa Branca	
Agenda					
Blog					
Chat					
Canal de imagens					
Download					
E-mail - Fale conosco					
Enquete - Sua opinião					
Grupo de discussão					
Link externo					
Newsletter					
Podcast					
RSS					
Twitter					

Fonte: Portal IG - modelo baseado no usado para apontar uso de ferramentas da web 2.0 em sites de candidatos a prefeito nas eleições de 2008

ANEXO 5

FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO MULTIDIRECIONAL¹⁵⁵

1) Agenda: É um espaço no site governamental que disponibiliza *online* os compromissos diários da administração governamental com a sociedade e, também, um espaço com o armazenamento das principais posições administrativas e políticas de um governo sobre os mais diferentes assuntos e nas mais diversas áreas do conhecimento. Na seção de um determinado assunto da agenda, abre-se sempre espaço para comentários sobre as abordagens;

2) Blog: É uma ferramenta colaborativa que funciona como um espaço para fórum de discussões, fórum de mensagens, fórum de notícias, em que se postam mensagens, notícias, vídeos, áudios, fotos, etc. que são publicadas em sequência, alinhados cronologicamente. Aqui, abre-se um canal para manifestação livre. O blog governamental pode funcionar de várias formas, entre as quais: site pessoal de um prefeito, governador ou presidente da república; site em que temas relevantes à uma comunidade, cidade, estado ou nação são postados e abertos à discussão pública; como um boletim em que as notícias de um governo são postadas e abertas a comentários;

3) Chat: ambiente colaborativo para bate-papo *online*, onde os participantes podem transmitir, em tempo real, mensagens para outras pessoas que estejam dentro do mesmo ambiente. Num ambiente governamental, essa ferramenta pode ser também utilizada de várias formas: como um canal de atendimento *online* para esclarecimentos curtos e informações rápidas sobre a administração; como um canal em que as autoridades ficariam à disposição para conversar com cidadãos sobre assuntos afins de suas pastas ou competências administrativas etc.;

4) Banco de imagens: É um espaço *online* para publicar imagens digitalizadas fixas e em movimento da administração governamental e da comunidade local sobre assuntos de interesse de todos. Local para armazenar e preservar a memória das ações e imagens públicas. O ingresso dos gestores governamentais em redes colaborativas na Internet como Flickr também integra esse item de registrar ações de governo, ações comunitárias, obras importantes para a cidade executadas, em andamento etc.;

5) Download: é a transferência de dados de um computador remoto para um computador local: o inverso de *upload*;

6) E-mail - fale conosco: Espaço para envio de mensagem eletrônica destinado ao público em geral, seja para denúncias, reclamações, elogios, sugestões etc.;

7) Enquete - sua opinião: Uma ferramenta estatística *online* que envolve a manipulação de perguntas a indivíduos usada para recolher opiniões ou conteúdo factual. Uso no portal governamental para interação;

8) Grupo de discussão ou lista de discussão: é um tipo de mural eletrônico de mensagens que utiliza o correio eletrônico como canal de distribuição de conteúdo a um grupo de pessoas sobre um determinado tema, assunto ou fato em discussão. É considerado uma experiência de comunicação grupal que teria boa utilidade no portal governamental para se discutir assuntos de interesse de todos como se fosse uma audiência pública *online*;

¹⁵⁵ Fontes de consulta para as definições desse item: Wikipédia (<http://pt.wikipedia.org>) e Spyer (2007)

9) Link externo: links que apontam para fora do site que se está navegando, não importando se abre em uma janela nova do browser ou sobre a janela de seu site. Uso nos portais governamentais para complementar e aprofundar informações, conhecimento etc.

10) Newsletter: é um tipo de informativo de mensagem eletrônica em que se recebe conteúdo via Internet após efetuar um cadastramento em algum site, geralmente sobre um determinado assunto. A mensagem parte de um lugar para muitas pessoas. Pode ser usado pelo portal governamental para este fim;

11) Podcast: é uma forma de publicação de arquivos de mídia digital (áudio, vídeo, foto, pps, etc...) pela Internet, através de um Feed RSS, que permite aos utilizadores acompanhar a sua atualização. Com isso, é possível o acompanhamento e/ou download automático do conteúdo governamental de interesse público.

12) RSS: é uma ferramenta para “sindicar conteúdo” (content syndication), que significa utilizar um serviço para distribuir ou agregar conteúdo de um autor para diversos meios de comunicação. Os feeds (fontes) RSS oferecem conteúdo Web ou sínteses de conteúdo juntamente com os links para as versões completas deste conteúdo e outros local. Pode servir ao governo para distribuir conteúdo em geral;

13) Twitter: é uma rede social e servidor para microblogging que permite que os usuários enviem atualizações pessoais contendo apenas texto em menos de 140 caracteres via SMS, mensageiro instantâneo, e-mail, site oficial ou programa especializado. Esse tipo de serviço pode ser utilizado nas ações governamentais para chegar a um grande numero de pessoas.