

APG3 Administração pública, governo e terceiro setor

**GOVERNANÇA ELETRÔNICA: LIMITES E POSSIBILIDADES DAS PRÁTICAS NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA**

GOVERNANÇA ELETRÔNICA: LIMITES E POSSIBILIDADES DAS PRÁTICAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA

Resumo

As práticas de governança eletrônica adotadas pela administração pública envolvem as possibilidades do Estado de viabilizar o acesso às informações públicas, o fornecimento de serviços e, até mesmo democratizar a participação dos cidadãos. Entretanto, ainda há diversos limites que comprometem a efetividade dessas práticas. Apesar de diversos autores desenvolverem estudos sobre as práticas de governança no setor público, pouco se sabe acerca de quais são os limites e as possibilidades dessas prática, de forma sistemática. Assim, esta pesquisa busca responder a seguinte questão: Quais são os limites e possibilidades da governança eletrônica pública nos âmbitos federal, estadual e municipal? A metodologia utilizada foi a revisão sistemática da literatura. Percebeu-se que a dimensão referente à participação cidadã foi a que apresentou um maior número de possibilidades, seguida pelas dimensões de conteúdo; serviços; acessibilidade e usabilidade; e privacidade e segurança, respectivamente. A exclusão digital, o excesso de burocracia, a falta de incentivo à participação da sociedade e a cultura de não participação foram os principais limites encontrados nesta pesquisa. Concluimos que há necessidade de melhorar a atuação governamental em todas as esferas estudadas, para que as práticas de governança eletrônica pública obtenham o êxito para o qual foram criadas.

Palavras Chave: governança eletrônica, administração pública, *e-governance*, setor público

ELECTRONIC GOVERNANCE: LIMITS AND POSSIBILITIES OF PRACTICES IN BRAZILIAN PUBLIC ADMINISTRATION

Abstract

The electronic governance practices adopted by the public administration involve the State's possibilities of enabling access to public information, providing services, and even democratizing citizen participation. However, there are still several limits that compromise the effectiveness of these practices. Although several authors have developed studies on governance practices in the public sector, little is known about what the limits and possibilities of these practices are, in a systematic way. Thus, this research seeks to answer the following question: What are the limits and possibilities of public electronic governance at the federal, state, and municipal levels? The methodology used was a systematic literature review. It was noticed that the dimension referring to citizen participation was the one that presented the greatest number of possibilities, followed by the dimensions of content; services; accessibility and usability; and privacy and security, respectively. The digital exclusion, the excessive bureaucracy, the lack of incentive to the participation of society, and the culture of non-participation were the main limits found in this research. We conclude that there is a need to improve governmental performance in all spheres studied, so that public e-governance practices achieve the success for which they were created.

Keywords: electronic governance, public administration, e-governance, public sector.

GOVERNANÇA ELETRÔNICA: LIMITES E POSSIBILIDADES DAS PRÁTICAS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA

1. Introdução

Atualmente, com a expansão do acesso às tecnologias, cerca de 70% da população brasileira usa a internet, segundo dados da pesquisa TIC Domicílios (CETIC, 2018). Esse acesso à internet tem possibilitado, ao governo, a utilização de práticas de governança por meio de mecanismos eletrônicos. Assim, segundo Capella (2010), as práticas de governança eletrônica adotadas pela administração pública nos últimos tempos demonstram um interesse do Estado em viabilizar a todos os membros da sociedade o acesso às informações públicas, o fornecimento de serviços, e até mesmo uma forma de democratizar a participação social dos cidadãos.

O uso dessas práticas pela administração pública no Brasil foram iniciadas por meio da criação de um Grupo de Trabalho Interministerial que objetivava a análise e a proposição de políticas, diretrizes e normas que envolvessem questões relacionadas à possibilidade de interação a partir das tecnologias eletrônicas (SOUZA, 2002). Além disso, ao longo do tempo, foram surgindo propostas criadas por governos municipais e estaduais encontradas na literatura que visavam atender demandas da sociedade, além de facilitar a participação, a democratização de serviços e de informações públicas.

O surgimento dessas práticas despertaram o interesse da academia e estudos como os de Souza *et al.* (2014), Lara *et al.* (2018) e Leonnel *et al.* (2018) passaram a contribuir com informações sobre como os governos brasileiros, sejam eles municipal, estadual ou federal, estão utilizando as ferramentas eletrônicas para dispor de serviços de governança (*e-governance*). Apesar desses autores desenvolverem estudos nesse campo, pouco se sabe acerca de quais são as possibilidades e os limites das práticas de governança eletrônica no Brasil no âmbito da administração pública, de forma sistemática. Desse modo, entende-se que realizar uma revisão sistemática permitirá a identificação de trabalhos acadêmicos relevantes sobre o tema, com base em critérios de seleção definidos. Além disso, esse tipo de estudo pode também contribuir na identificação de lacunas existentes sobre determinado tema, facilitando assim a orientação para a elaboração dos próximos artigos.

Diante disso, este artigo tem como objetivo geral realizar uma revisão sistemática de literatura sobre os limites e as possibilidades das práticas de governança eletrônica na administração pública brasileira. E como objetivo específico identificar as possibilidades e limites de práticas de governança eletrônica na administração pública brasileira nos âmbitos municipal, estadual e federal. O artigo se justifica pela necessidade e importância do conhecimento sobre o que apontam os estudos acadêmicos sobre limites e possibilidades das práticas de governança eletrônica na administração pública brasileira, o que pode contribuir para que governos brasileiros em diferentes instâncias tomem conhecimento sobre possíveis práticas que podem ser implementadas em suas plataformas virtuais relacionadas às práticas de governança.

Para isso, o presente artigo está estruturado da seguinte forma: uma seção relacionada à introdução contendo informações gerais sobre a relevância e a justificativa do estudo; em seguida, o referencial teórico sobre governança eletrônica; posteriormente, uma seção referente à metodologia aplicada neste trabalho; logo depois são apresentados os resultados e discussões acerca das

possibilidades e limites de governança eletrônica encontrados nos artigos selecionados e, por fim, são mostradas as considerações finais do artigo .

2. Referencial teórico

O entendimento sobre o que de fato é a “governança eletrônica” vem ganhando destaque nas últimas décadas pelo fato de muitas vezes se confundir com o conceito de “governo eletrônico” (MARTINS; RAMOS, 2008). Para um melhor entendimento, alguns autores costumam ressaltar que a governança eletrônica nada mais é que um conceito mais amplo que caracteriza as práticas realizadas pelo governo na esfera digital.

Desse modo, Piana (2007) defende que a governança eletrônica, também chamada de e-governança está relacionada às ações advindas do Estado em que objetiva democratizar a participação dos cidadãos desde a etapa de elaboração de políticas públicas, até a participação nessas políticas e o acompanhamento de seus resultados, de forma a incentivar a população em uma participação mais construtiva na política de seu território. Souza *et al.* (2014), por sua vez, entende que a governança eletrônica também pode ser compreendida como a forma em que a sociedade junto com o governo atue através de ferramentas eletrônicas que incentivem a liberdade e a participação na administração pública. Já a ONU acrescenta que a governança eletrônica nada mais é do que o uso de tecnologias da informação, como a internet, para a entrega de serviços aos cidadãos, além de contribuir para o estímulo da participação das pessoas nos processos do governo, destacando então que os cidadãos não são apenas consumidores passivos dos serviços governamentais e que eles também podem de forma mais proativa participar nas decisões dos serviços que eles desejam (ONU, 2002).

Segundo Paul (2007), a governança eletrônica pode ser definida como a entrega de serviços eletrônicos e informações para o público utilizando meios eletrônicos. Ainda segundo ele, o uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC's) pelo governo tende a facilitar um eficiente, rápido e transparente processo para a distribuição de informações para o público e outros agentes da sociedade. O autor ainda destaca que as práticas de governança eletrônica podem ser aplicadas em diversos setores da sociedade, tais como: educação, transporte, agricultura, ou até mesmo o comércio eletrônico.

Mello (2009), por sua vez, defende que a governança eletrônica é um conceito amplo que engloba ações de governo eletrônico relacionadas a prestações de serviços e informações públicas, e ações de democracia eletrônica que são caracterizadas pelo uso das tecnologias de informação e comunicação para uma promoção maior da participação pública dos cidadãos no governo. Ainda, de acordo com o modelo conceitual de governança eletrônica estabelecido por Holzer e Kim (2005) e utilizado por Mello (2009), as práticas de governança eletrônica podem ser classificadas em cinco dimensões: Práticas de conteúdo: dimensão relacionada a ações que permitam o acesso dos usuários cidadãos a informações de contatos da administração pública, como a disponibilização de *links* dos órgãos da administração pública, endereços, horários de funcionamento, agendas dos governantes, etc.; documentos públicos disponibilizados pelos governos para a população como, por exemplo, códigos, regulamentos, licitações em andamento, informações públicas sobre servidores, etc.; informações sensíveis relacionadas a conteúdos de alerta e emergência para a sociedade, ofertas de empregos, etc.; e materiais multimídias acerca de eventos públicos (BRAGA, 2007; EINSEBERG, 2014; HOLZER; KIM, 2005; MELLO, 2009; SCHUELE, 2005; TRIPHATI, 2007;); Práticas de serviço:

caracterizada pela possibilidade de serviços interativos como a solicitação de informações, reportagem de crimes ou até mesmo o acesso a informações privadas como registros de educação, registros médicos, etc.; além da possibilidade de registrar em eventos ou serviços *on-line* como pagamentos de tributos locais, acesso a licenças e permissões, aquisição de ingressos para eventos, etc. (HOLZER; KIM, 2005); Práticas de participação cidadã: práticas do governo que permitem o envolvimento do governo com o cidadão e os mecanismos que possibilitam a participação deste último no governo *on-line* como plataformas para discussões, boletins *on-line*, *e-mail* para contato, canal para denúncias, agenda de reuniões, *links* específicos para participação cidadã em decisões governamentais, etc. (CLIFT, 2003; FERNANDER, 2006; HOLZER; KIM, 2005; KNIGHT; MELLO, 2009); Práticas de privacidade e segurança: referente a análise de políticas de privacidade relacionadas ao uso de dados e informações pessoais dos usuários a partir de declarações de privacidade; permite a constatação por parte dos usuários sobre o registro de informações incompatíveis, etc.; refere-se a políticas que envolvem a autenticação como assinaturas digitais, uso de senhas ou registros para acessos de informações públicas e ou privadas, etc. (HOLZER; KIM, 2005); Práticas de usabilidade e acessibilidade: práticas relacionadas a páginas tradicionais que possibilitam o acesso e entendimento dos conteúdos em *sites* como o tamanho da *homepage*, versões alternativas de documentos, customização do *website* para diferentes públicos-alvo, mapa do *site*, etc.; presença de formulários que sejam preenchidos facilmente e com versões alternativas; além de mecanismos de pesquisas que possibilitam a busca pelos usuários sobre informações do governo e de seus agentes (HOLZER; KIM, 2005; MELLO, 2009).

Assim sendo, é possível enxergar que entre os autores há uma visão similar sobre o conceito de governança eletrônica. De um modo geral, a governança eletrônica entendida por esses autores, se caracteriza pelas ações adotadas pelos governos por meio de ferramentas eletrônicas, visando atender a demandas da população como a entrega de serviços e informações contribuindo com a transparência do governo com o público, além de facilitar a interação governo-cidadão e estimular a participação da sociedade nos processos governamentais.

3. Metodologia

Neste trabalho, o método escolhido foi a Revisão Sistemática da Literatura (RSL). Segundo Morandi e Camargo (2015, p. 141), “RSL é uma etapa fundamental da condução de pesquisas científicas[...]”, uma vez que auxilia o pesquisador na busca da resposta de sua pergunta de pesquisa. Para isso, a RSL utiliza métodos explícitos e sistemáticos para identificar, selecionar e avaliar criticamente os estudos. O processo de revisão sistemática iniciou-se com a seleção das bases de dados em que seriam feitas as buscas, paralelamente à definição das palavras-chave ou *strings* que vieram a ser utilizadas em cada uma dessas bases. Para esta pesquisa, duas bases de dados foram selecionadas: *Scientific Periodicals Electronic Library* - SPELL e Portal de Periódicos CAPES. A escolha pela SPELL se deu pelo fato de a base agregar um vasto volume de produção acadêmica nacional da área das Ciências Sociais Aplicadas. No que tange ao Portal CAPES, a escolha se deu pelo fato do Portal contemplar um vasto número de bases de dados com conteúdos nacionais e internacionais, além da possibilidade de acesso a vários periódicos. As buscas foram realizadas em novembro e dezembro de 2019.

A revisão sistemática da literatura utilizou os seguintes critérios de seleção: apenas artigos; publicados nos últimos 5 anos; em inglês, espanhol e português;

fornecidos de forma gratuita e completa; revisados por pares. Como palavras-chave foram utilizados os termos: “*e-governance*”, “governança eletrônica”, “governo eletrônico” e “setor público”. Para selecionar os artigos mais adequados aos objetivos da revisão, foram definidos critérios de exclusão, inclusão e de qualidade para ambas as bases. Os critérios de exclusão foram: 1. Artigos que não estavam diretamente ligados ao âmbito federal, estadual ou municipal no Brasil e 2. artigos indisponíveis. Os critérios ligados à inclusão foram: 1. Artigos que tratam de “limites e possibilidades da governança eletrônica e seus sinônimos”; 2. Pesquisa com dados coletados no máximo há dez anos, ou seja, 2009 e com publicação nos últimos 5 anos; 3. Artigos disponíveis por completo. Quanto ao critério de qualidade, consideramos artigos publicados em revistas com no mínimo Qualis B2.

Concluída a avaliação e seleção dos artigos, foram extraídos e sintetizados os dados que vieram a responder a questão principal dessa pesquisa referente aos limites e às possibilidades de práticas de governança eletrônica adotadas pela administração pública. Tais limites e possibilidades foram sistematizados e podem ser vistos na seção seguinte.

4. Resultados e discussão

A pesquisa, inicialmente feita no SPELL, resultou em um total de 195 artigos obtidos com as palavras chave “*e-governance*”, “governança eletrônica”, “governo eletrônico” e “setor público”. No Portal Capes obtivemos um total de 259 artigos. Os artigos coletados foram exportados para a plataforma Start para o início do processo de análise. Dos artigos encontrados 67 eram duplicados. Após a utilização dos critérios de exclusão, inclusão e de qualidade para ambas as bases, foram selecionados 72 artigos sobre os limites e 18 artigos sobre as possibilidades da governança eletrônica no setor público.

Nos tópicos a seguir serão apresentados os limites e as possibilidades das práticas de governança eletrônica no setor público, encontradas na revisão sistemática. As práticas de governança eletrônica, segundo Mello (2009), podem ser estruturadas em cinco subgrupos de categorização: conteúdo; serviços; participação cidadã; privacidade e segurança; e usabilidade e acessibilidade.

4.1 Limites e Possibilidades de Práticas de Conteúdo

Para Mello (2009), esta dimensão aborda as práticas adotadas pelos governos relacionadas ao “acesso às informações de contato”, ao “acesso aos documentos públicos e à deficiência de acesso”, além do “acesso às informações sensíveis de multimídia”. Sobre isso, alguns autores investigaram em seus estudos como os governos municipais disponibilizam mecanismos eletrônicos para sociedade, possibilitando assim a adoção de práticas de conteúdo. Ao analisar portais eletrônicos municipais, Souza *et al.* (2014), por exemplo, ressaltaram que nem todos os municípios pesquisados possuem em seus sítios informações referentes aos horários de funcionamento, endereço ou agendas do gestor. Além disso, no que se refere às secretarias municipais, apesar de existirem informações especificando quem são seus secretários, verificou-se a inexistência de informações sobre suas atribuições. Os autores ainda destacam o fato de os portais municipais apresentarem endereços de *e-mail* gerais para contato e não endereços em que se faça possível a comunicação direta com os secretários.

Em seus estudos, Wegner *et al.* (2015) analisaram que o portal da cidade de Encruzilhada do Sul apresenta em sua estrutura a possibilidade dos usuários terem acesso a informações gerais sobre o município, sobre licitações, legislações e

editais de concursos públicos. Já Lara *et al.* (2018) identificaram aplicativos disponibilizados pelos governos que permitiam ao cidadão o acesso a serviços informativos, tais como a publicação de novidades do governo estadual ou até mesmo a divulgação de agendas de eventos institucionais. Na pesquisa realizada por Santos e Rover (2018), foi possível perceber que, em alguns portais eletrônicos de estados brasileiros, o acesso a informações referentes a *e-mail*, telefone ou horário de funcionamento era possível por meios de outras páginas e não na principal. Tais páginas tratavam de formas de contato dispostos pela administração pública como uma Ouvidoria, presentes nos portais de Santa Catarina, Maranhão e Ceará, ou do Fale Conosco presente no Distrito Federal, Bahia e Acre. Além disso, identificou-se a existência do e-SIC nos estados do Piauí e Amapá. Em Pernambuco, o Portal SIEPE, como visto por Silva *et al.* (2016), apresenta informações relativas ao que o governo estadual vem fazendo na área da educação, o que já foi feito e a disponibilização da legislação acerca da área referida. No que tange às possibilidades vistas no âmbito federal, Leonnel *et al.* (2018), por sua vez, apresentam a Biblioteca Virtual encontrada no portal e-Democracia da Câmara dos Deputados como um mecanismo que possibilita à sociedade o acesso a documentos como artigos ou legislações que dizem respeito aos assuntos debatidos no próprio portal.

Desse modo, no contexto da categoria conteúdo, é importante salientar que as três esferas possuem limites na divulgação de informação. Quando observado no aspecto federal, relaciona-se com informações mais detalhadas enquanto os setores municipais e estaduais apresentam limites relacionados às informações básicas. Em sua pesquisa, Freitas e Luft (2014) perceberam que práticas bastantes simples como a disponibilização de códigos e regulamentos de alguns municípios de Sergipe e informações sobre órgãos como localização, telefones e horários de atendimentos não foram identificados. Portanto, não foram disponibilizadas informações básicas que são de fácil acesso para as instituições. A disponibilização de conteúdo nas práticas de governança pode ser um indicativo de transparência no setor público. Cichoski, Sehn e Mello (2019), expõem que, há a necessidade de um aumento na divulgação de informações nas páginas oficiais, que é representado pelo índice de governança eletrônica municipal. Portanto, quanto mais informações divulgadas, maior o índice. E, quanto maior for o índice, mais engajado o governo será nas práticas de governança eletrônica.

4.2 Limites e Possibilidades de Práticas de Serviços

As práticas relacionadas aos serviços correspondem a iniciativas dos governos em disponibilizar serviços de interação com o cidadão, que o auxilia a “comprar ou pagar por tais serviços”, além de serviços que permitam aos usuários cidadãos “aplicar ou registrar eventos ou serviços *online*” (MELLO, 2009, p. 75). Ao analisar os portais eletrônicos dos 100 municípios mais populosos do Brasil, Souza *et al.* (2014) verificaram a presença de serviços nos *sites* referentes à obtenção e emissão de certidões, guias ou até mesmo serviços que possibilitam a realização de reclamações. Algo parecido pode ser observado no estudo de Freitas e Luft (2014), em que os autores verificaram que dentre os municípios analisados do estado de Sergipe, a cidade de Boquim obteve o maior índice relacionado às práticas de serviços, apresentando em seu portal a possibilidade do cidadão preencher guias de impostos, taxas e multas, obter certidões tributárias, etc.

Conforme Bueno *et al.* (2016), a prestação de serviços baseados em conhecimento e o governo aberto tendem a ser alguns dos desafios da

administração pública no século atual. Os autores abordam diversas ações relacionadas a esses desafios, tais como: a plataforma Participa.br que tem dentre seus objetivos a possibilidade de interação da sociedade com o governo federal, além da divulgação de conteúdo; o Portal Brasileiro de Dados Abertos, dados.gov.br e o Pitch Gov SP, que permitem a oferta de soluções aos cidadãos pelo estado em áreas como educação, através da plataforma GetNinja, e saúde, pela plataforma Saúde Controle. Uma outra ação que envolve áreas como saúde e educação está relacionada aos aplicativos estaduais encontrados por Lara *et al.* (2018), caracterizados principalmente pela possibilidade de oferta de serviços interativos, em que os usuários acessam documentos ou formulários tais como, contas de água, consultas de multas, entre outros.

No que tange aos limites dos serviços nas esferas federal, estadual e municipal, houve relatos relacionados à burocracia. Dado que o serviço relaciona-se a algumas ações de desburocratização, ou seja, agilizando o fluxo de informações de forma que seja mais rápido e acessível aos cidadãos. Com o constante avanço tecnológico e as pressões sociais, as práticas de serviços vêm de encontro ao excesso burocrático presente em instituições públicas. Sobre isso, para uma efetiva governança é necessário que a prestação de serviços do Estado, seja algo coordenado nas diversas instâncias de poder (SILVA, CLEMENTINO, ALMEIDA, 2018). Assim, quando a governança eletrônica é instaurada de forma eficaz, torna o governo mais desburocratizado. A pesquisa de Nogueira (2019) indica que a prestação de serviços *online*, ainda vem funcionando apenas como “um quadro de avisos eletrônicos”, no qual as informações são disponibilizadas. Sendo assim, o processo continua burocrático e com necessidade de a população se deslocar até locais físicos para realizar ações que poderiam ser *online*. Nesses casos, outro limite identificado está relacionado à privacidade e segurança, uma vez que as pessoas expõem sua identidade nas ações presenciais.

4.3 Limites e Possibilidades de Práticas de Participação Cidadã

Conforme Mello (2009), as práticas de participação cidadã referem-se a como os governos estão fornecendo mecanismos para os cidadãos participarem do governo de forma *online*. A adoção das TICs pela administração pública pode promover um governo aberto que contribui principalmente na possibilidade do cidadão participar de discussões em que ele não poderia colaborar “por motivos de tempo, espaço e recursos financeiros” (BUENO *et al*, 2016, p. 10). Dentre as ações de governo aberto levantadas pelos autores, podemos destacar no âmbito federal, a plataforma Participa.br, a qual permite uma interação do governo federal com a sociedade por meio de consultas públicas ou fóruns de debates, por exemplo. Além disso, a respeito das práticas de governo aberto adotadas pela administração municipal, pode-se citar as iniciativas da cidade de São Paulo: a plataforma Gestão Urbana, referente ao Plano Diretor da cidade em 2014 que possibilitou a criação de uma minuta colaborativa junto com a sociedade, além do Programa São Paulo Aberta que teve como objetivo a possibilidade da coordenação, promoção e integração de ações com base na transparência, participação social, etc. Alguns governos como o da cidade de Belo Horizonte, abrem espaços virtuais para que a sociedade os apoie em questões referentes a destinação de recursos em determinadas obras. A prática adotada pela cidade corresponde ao orçamento participativo digital (OPD), que permite à sociedade deliberar através de fóruns digitais e votações *online* sobre quais obras deverão ser executadas pela administração pública (BARROS e SAMPAIO, 2017). Tal prática já foi utilizada

também pela cidade de Olinda, em Pernambuco, em que Neto *et al.* (2019) verificaram a existência de um *link* referente aos orçamentos participativos dos anos de 2015 e 2016. Calvosa *et al.* (2017) citam que dentre as ações inovadoras encontradas nos portais virtuais das cidades do estado do Rio de Janeiro, os Projetos Participativos para o Desenvolvimento Municipal possuem como característica a possibilidade da aproximação da esfera pública com a sociedade permitindo que esta possa participar de debates públicos e sugerir mudanças. Um outro exemplo da aplicação de um processo participativo digital, no âmbito federal, foi o do Ministério da Cultura, através de uma Conferência Nacional de Cultura Virtual, em 2013 por meio do *site*: <http://cncvirtual.culturadigital.br> (VAZ, 2017). O autor ainda cita outras possibilidades referentes a área da cultura, como o Participa.br e a plataforma Dialoga Brasil, onde a sociedade pode discutir junto com o governo políticas públicas relacionadas à cultura, além do portal do Ministério da Cultura que oferece mecanismos para consulta pública e de transparência do governo. Sampaio (2016) corrobora com os estudos sobre práticas de orçamentos participativos digitais ao analisar as ocorrências de tais práticas em diversas localidades no mundo. O autor verificou que dentre os países encontrados, o Brasil foi o segundo com maior número de ocorrências: 37 ocorrências em 17 localidades. Outra ocorrência vista foi o caso da cidade de Ipatinga permitir a utilização de mensagens de texto de celular como um mecanismo de engajamento com a sociedade. Por fim, o autor cita o fato de as cidades de Belo Horizonte e Recife disponibilizarem pontos públicos como urnas eletrônicas ou computadores para a sociedade exercer o direito do voto em seus respectivos OPDs.

O engajamento dos cidadãos com seus representantes através de mídias sociais também pode demonstrar uma possibilidade de participação cidadã. Conforme Araújo *et al.* (2017), eleitores que são usuários de redes sociais como o *Facebook*, podem acompanhar seus deputados e fazer comentários quanto a conteúdos voltados para a *accountability* discursiva, em que se faz presente questões relacionadas a avaliação, demanda ou questionamentos, e até mesmo em conteúdos de posicionamento, como o apoio ou críticas aos representantes. Freitas e Luft (2014) perceberam que a cidade de Campo de Brito foi o município do estado de Sergipe que apresentou o maior índice de práticas de participação cidadã no seu *sítio* virtual. Tal cidade apresentava ações como a divulgação das agendas de reuniões e calendário para discussões públicas, além de incentivar a participação popular. Conejo e Moraes (2016) apresentam o caso do Canal 156 da cidade de Limeira, em São Paulo. O canal tem como um de seus objetivos norteadores a proposta de uma promoção de cidadania popular através da disponibilização de mecanismos que permitem à sociedade a possibilidade de registrar opiniões, sugestões, reclamações ou até mesmo o poder de solicitar algum serviço específico, com o intuito principal de solucionar ou diminuir os problemas que a sociedade apresenta. Dentre os mecanismos apresentados no estudo que possibilitam o contato do cidadão com o governo, destacam-se principalmente o guia “Serviço 156” encontrado no *site* do governo, além de um aplicativo denominado “Limeira 156”. Outros autores como Lara *et al.* (2018) apresentam o uso de aplicativos para *smartphones* como uma possibilidade de promoção da participação cidadã. Os autores realizaram uma busca sobre os aplicativos disponibilizados pelos governos estaduais e o que eles oferecem. Dentre os resultados, destaca-se a presença de seis aplicativos que possibilitam o contato do cidadão com o governo através do envio de sugestões, reclamações, etc. Além disso, os *apps* dos governos da BA, ES, MG e SP apresentam também a possibilidade de resposta do governo sobre as

demandas dos cidadãos na própria loja do *Play Store* por meio dos comentários realizados pelos usuários. Lara *et al.* (2018) ainda destacam o fato do aplicativo de MG (*MG app*) dar ao cidadão a possibilidade de avaliar os serviços prestados nas unidades de atendimento do estado. Relacionado aos governos estaduais, Santos e Rover (2018) destacam que os principais mecanismos de colaboração entre sociedade e governo em portais estaduais são os *blogs* e os fóruns de discussão. Um caso específico é o do fórum de discussão do governo de RS em que o cidadão pode iniciar uma discussão sobre um tema ou participar de alguma já existente. Além disso, os autores chamam a atenção pelo fato dos *chats* estarem presentes em 4 estados pesquisados (SANTOS; ROVER, 2018). Leonnel *et al.* (2018) apresentam 3 mecanismos em que o cidadão pode colaborar na formulação de propostas de leis federais com os deputados. As audiências públicas interativas encontradas no portal e-Democracia possibilitam a participação do cidadão em comissões *online* onde este pode interagir com os deputados ali presentes enviando sugestões ou perguntas. Já os Fóruns virtuais de Debate possibilitam uma maior interação entre os cidadãos e os deputados. Por fim, o *Wikilegs* possibilita a proposição de projetos de lei ou de alterações em projetos já existentes pela sociedade (LEONNEL *et al.*, 2018).

Ainda sobre as possibilidades de colaboração do governo com agentes da sociedade, Costa *et al.* (2014) levantam em seu estudo que umas das funcionalidades do Portal Inovação, de acordo com a proposta solicitada pelo governo federal, é a necessidade de um instrumento que promova a cooperação técnico-científica entre atores de inovação do Brasil, sejam estes profissionais independentes, entidades da área científica e de pesquisa, etc. Ademais, Silva e Rue (2015) apontam a presença de mecanismos que facilitam a interação da sociedade com o governo estadual como os formulários de contatos presentes nos portais de SP, MG, BA e SC. Por sua vez, Silva *et al.* (2016) apresentam o Portal SIEPE de Pernambuco como um mecanismo que possibilita a participação cidadã e a interação da sociedade com diversos atores da área da educação e com o governo, sendo este último representado no caso pela secretaria de educação estadual. No que tange aos *sites* eletrônicos dos 100 municípios mais populosos do Brasil, Souza *et al.* (2014) analisaram que muitos destes apresentam um *link* próprio para ouvidoria. No entanto, poucos municípios apresentam em sua plataforma virtual a presença de boletins informativos ou agendas de gestores. Já no que se refere à presença de *chats*, fóruns ou bate-papos que possibilitam a interação e a cooperação do governo com a sociedade sobre políticas públicas, nenhum dos *sites* apresentou. Algo parecido pode ser visto no estudo de Wegner *et al.* (2015) em que alguns *sites* dos municípios do Vale do Rio Pardo no Rio Grande do Sul continham alguma ferramenta como Ouvidoria ou Fale Conosco, no entanto foi constatado que poucos destes respondiam a quem tentava uma interação.

Em relação aos limites da participação cidadã, podemos observar que alguns são comuns às três esferas da administração direta. A falta de incentivo à prática de participação cidadã, a cultura da ausência de interesse participativo e o descaso com as opiniões da população que participa são os principais pontos em comum, demonstrando, portanto, que as dificuldades não são exclusivas de uma esfera. De acordo com Rojas e Dufor (2015), se tem visto que os governos, em todos os níveis, têm empregado a internet como meio de publicidade para divulgar algumas restritas informações, não disponibilizando possibilidades reais de interação com os cidadãos. Assim, as opiniões não são encaradas como fator necessário para tomada de decisão pública. Correlacionando com a cultura como limite, Fabríz, Gomes e

Mello (2018) explanam sobre a necessidade de mudança cultural para que os serviços prestados pelo governo sejam realmente eficientes. Nesse caso, podemos observar que com a quebra cultural, através de incentivo, que também é outro limite encontrado, a participação social possa ser mais incisiva. Segundo Costa e Medeiros (2016), o cidadão não entende a necessidade de discussão e voto. Às vezes, os cidadãos não participam por não entender a validade desse processo democrático. Na esfera estadual, temos o caso do estado de Santa Catarina, onde, segundo Moura *et al.* (2015), as práticas de governança adotadas pelos municípios catarinenses não estão focadas na participação da cidadania na condução das políticas públicas.

4.4 Limites e Possibilidades de Práticas de Privacidade e Segurança

As práticas de privacidade e segurança envolvem principalmente questões relacionadas à políticas de privacidade e ao mecanismo de autenticação (MELLO, 2009). De acordo com isso, Lara *et al.* (2018, p.79), destacam alguns aplicativos de governos estaduais que apresentam políticas de privacidade de dados fornecidos pelos usuários como os aplicativos: “ES na Palma da Mão”, “MG *app*”, “Governo Digital Pará”, e “SP Serviços”. Além disso, os autores destacam que a maioria dos aplicativos encontrados apresentam também algum meio que possibilita a identificação do cidadão. Outras iniciativas estaduais que apresentam práticas de privacidade e segurança podem ser analisadas no estudo de Santos e Rover (2018) em que os portais eletrônicos de alguns estados sempre solicitam a identificação do usuário. Já Souza *et al.* (2014), por sua vez, analisaram que os 100 municípios brasileiros mais populosos apresentam em seus portais eletrônicos informações públicas sem a necessidade de senhas ou assinaturas digitais e que poucos destes municípios possibilitam a seus servidores um espaço para consultas de informações privadas.

Um ponto que podemos perceber é que, nos artigos analisados, em relação a limites, há uma maior ênfase sobre a categoria privacidade e segurança no setor público federal, enquanto que nos âmbitos estadual e municipal não foram encontrados limites nessa categoria. Partindo da ideia que essa categoria relaciona-se com a possibilidade do cidadão fazer pesquisas de forma que não necessite expor a sua identidade, os limites ferem diretamente o sentido de proteção da identidade da população. Segundo Nascimento e Anelli (2018), há necessidade de ter cautela em satisfazer o usuário sem que este corra os riscos de uma navegação não segura, tendo em vista que alguns portais solicitam informações de dados pessoais para acesso às informações disponibilizadas, o que não é necessário, independente do tipo de portal, desde busca até um fórum de opinião.

4.5 Limites e Possibilidades de Práticas de Acessibilidade e Usabilidade

Por fim, as práticas referentes à acessibilidade e usabilidade estão relacionadas ao envolvimento de “tradicionais páginas da *web*, formulários e ferramentas de pesquisas” (HOLZER; KIM, 2005, p. 28). De acordo com Silva e Rue (2015), alguns estados brasileiros apresentam em suas plataformas *online*, mecanismos referentes a questões de acessibilidade para seus usuários. Os portais de SP, MG, PR, BA e SC, por exemplo, apresentam em sua estrutura, formulários que facilitam a interação da sociedade com a administração pública. Destaca-se também o fato de os portais de MG e PR apresentarem em seus respectivos *sites* informações sobre os recursos de acessibilidade e atalhos de teclado. Os autores ainda verificaram a presença de outros itens, como ferramentas de contrastes,

barras de acessibilidade, mapa do *site*, formatos em que os documentos estão disponibilizados, etc. (SILVA; RUE, 2015).

Ainda sobre governos estaduais, Lara *et al.* (2018) em seu estudo, fazem um levantamento dos aplicativos disponibilizados pelos governos que permitem por exemplo, a possibilidade de o usuário realizar buscas sobre serviços ou informações disponíveis com os *apps*. O Portal SIEPE referente a área de educação do estado de Pernambuco, visto por Silva *et al.* (2016), apresenta em sua estrutura mecanismos de busca e outras ações que permitem um acesso mais compreensível, como paleta de cores uniformes, elementos visuais diferenciados, etc. Souza *et al.* (2014), por sua vez, verificaram a presença de mecanismos de busca de informações ou mapas que possibilitam a localização das informações na maioria dos *sites* dos 100 municípios brasileiros com maior população. Outro destaque importante pode ser dado a Freitas e Luft (2014) os quais identificaram que todos os municípios do estado de Sergipe analisados em seu estudo apresentaram ao menos uma prática referente a este grupo.

Em relação à acessibilidade e usabilidade pode-se salientar que, assim como alguns limites nas categorias anteriores tangenciam as três esferas da administração direta, o limite exclusão digital segue o mesmo curso, interferindo no funcionamento das ações das práticas de governança eletrônica pública. Podemos entender a exclusão digital como força motriz para a desigualdade de acesso aos serviços públicos por vários segmentos dos cidadãos. Segundo Araújo (2017), apesar de existir avanços tecnológicos constantes, ainda existe uma parcela da sociedade que não tem acesso às tecnologias básicas, e tão pouco às suas inovações. Como explanado, a governança eletrônica está diretamente ligada às TICs, portanto, esses indivíduos sem acesso acabam não usufruindo do que é ofertado através das práticas de governança eletrônica.

Partindo desse ponto da exclusão digital, de acordo com Nogueira (2019), um desafio apontado é a inclusão social e digital que são pontos essenciais para se obter democratização do acesso aos serviços públicos eletrônicos. O ato, para um indivíduo, de estar dentro dessa nova realidade digital, ser incluído nesse novo panorama social, incentiva que se sinta mais participativo diante desta nova sociedade digital. Isso também se relaciona com o acesso da sociedade a portais e outros pontos disponíveis, ou seja, a exclusão digital diz respeito tanto aos cidadãos não possuírem meios de acesso como não saber utilizar o que é disponibilizado, o analfabetismo digital. Este, analisado no âmbito federal, limita as ações dos usuários às tecnologias fornecidas pelas práticas de governança eletrônica. Um aspecto é a linguagem utilizada nas plataformas. Se nessas plataformas a linguagem for muito técnica, ou que necessite de alguma habilidade técnica específica, vai impossibilitar o uso correto da tecnologia ofertada para as práticas de governança eletrônica. Isso está interligado com a estruturação de alguns portais, a baixa qualidade de algumas interfaces e a formatação dos dados que são limitadores da governança eletrônica ser efetiva para a sociedade. Na pesquisa de Silva, Paiva e Sousa (2017) sobre o SIEPE (Portal Sistema de Informações da Educação de Pernambuco), os autores afirmam que há um certo descuido com respeito a forma de estruturação do Portal do SIEPE em relação ao público final ao qual ele se destina, no âmbito das dimensões usabilidade e acessibilidade.

Outra faceta dessa categoria é em relação à acessibilidade para pessoas que possuem alguma deficiência. Sendo que, a inacessibilidade dos *sites* governamentais brasileiros contribui para o aprofundamento da exclusão digital, uma vez que, afasta a participação de aproximadamente um quarto da população

brasileira, com pelo menos um tipo de deficiência (SILVA, OLIVEIRA, 2017). Essa parcela da população necessita de algumas ferramentas tecnológicas em postos físicos e nas interfaces nas plataformas disponibilizadas, de forma que tenham uma experiência satisfatória e informativa com êxito.

5. Considerações Finais

Ao analisar as possibilidades de práticas nas cinco dimensões, verificou-se que a dimensão referente à participação cidadã foi a mais encontrada, seguida respectivamente pelas dimensões de conteúdo, serviços, acessibilidade e usabilidade, e privacidade e segurança. Nas esferas governamentais, foi possível verificar que os estudos encontrados apresentam, em sua maioria, possibilidades de práticas de governança eletrônica no âmbito municipal, seguidos pelos âmbitos estadual e federal, respectivamente. Por fim, feita a análise dos artigos encontrados foi possível identificar que a produção acadêmica sobre limites e possibilidades da governança eletrônica no Brasil se concentra principalmente em analisar como os governos municipais utilizam de seus *websites* para implementar práticas de governança eletrônica.

Observamos também que alguns limites encontrados permeiam as três esferas da administração pública, demonstrando, portanto, que certas barreiras são comuns a toda federação, não apenas a um setor específico. A exclusão digital, excesso de burocracia, falta de incentivo à participação da sociedade por parte dos governantes e a cultura de não participação foram os principais limites encontrados nesta pesquisa.

Assim, concluímos que há necessidade de melhorar a atuação governamental em todas as esferas estudadas, para que as práticas de governança eletrônica pública obtenham o êxito para o qual foram criadas. Essa melhoria poderia se dar com a criação e implementação de políticas públicas direcionadas à inclusão digital para que a participação cidadã se torne mais efetiva. Em relação ao excesso de burocracia propõe-se que os procedimentos sejam mais simples a fim de tornar os processos mais fluidos. Mesmo com todas as informações disponibilizadas e fóruns participativos, a cultura de não participação nas decisões governamentais é o limite mais enraizado e de difícil mudança. Embora, os principais limites supracitados permeiem federação, estados e municípios, na categoria privacidade e segurança foram encontrados apenas limites federais.

Para futuras pesquisas sugerimos a realização de estudos que apresentem como as esferas estaduais e federais vêm utilizando a internet e as demais tecnologias de informação e comunicação para oferecer possibilidades de práticas em todas as dimensões da governança eletrônica. Outra sugestão é a realização de revisões sistemáticas de literatura sobre as potencialidades de práticas de governança em âmbitos governamentais únicos e específicos como, por exemplo, uma revisão sobre a adoção de práticas por determinado estado, por região do território brasileiro e até mesmo por outras instituições públicas, como por exemplo, universidades que implementaram tais práticas.

Referências

ARAÚJO, R. F. et al. COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NO FACEBOOK: análise dos comentários em páginas de parlamentares brasileiros. *Inf. & Soc.:Est.*, João Pessoa, v.27, n.2, p. 279-290, maio/ago. 2017.

BARROS, S. A. R.; SAMPAIO, R. C. A Confiança para a Manutenção de uma Inovação Democrática: O Caso do Orçamento Participativo de Belo Horizonte. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 22, n. 72, p. 142-163, maio/ago. 2017.

BRAGA, L. V.; ALVES, W. S.; FIGUEIREDO, R. M. da C.; SANTOS, R. R. dos. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, [S. l.], v. 59, n. 1, p. p. 05-21, 2014. DOI: 10.21874/rsp.v59i1.137. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/137>. Acesso em: 27 abr. 2021.

BUENO, R. L. P. et al. Administração Pública Brasileira no Século 21: Seis Grandes Desafios. **Revista Serviço Público**, Brasília, 67 (Especial), 7-28, 2016.

CALVOSA, M. V. D. et al. Portais Eletrônicos utilizados nos Municípios fluminenses: Análise das Ações Inovadoras. **Sociedade, Contabilidade e Gestão**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, mai/ago, 2017.

CAPELLA, Ana C.N. "A Política Brasileira de Governo Eletrônico: Um Estudo Sobre o Portal Brasil". **Anais do IV Encontro de Administração Pública e Governança da ANPAD (EnAPG)**. Vitória, 2010. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enapg207.pdf>

CONEJO, M. P.; MORAES, G. H. S. M. E-GOVERNMENT IN SAO PAULO: The case of the restructuring of Channel 156 in the city of Limeira. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.26, n.3, p. 139-150, set./dez. 2016.

COSTA, E. S. et al. Adoção e Uso de Portais de Governo Eletrônico no Ambiente do Sistema Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação: um estudo baseado no modelo UTAUT. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v.13, n. 3, p. 286-300, set/dez. 2014.

COSTA, F. L. F. da. MEDEIROS, J. P. A Governança Eletrônica Inserida no Orçamento Participativo Virtual. EmpíricaBR- **Revista Brasileira de Gestão, Negócio e Tecnologia da Informação**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 2-22, set. 2016. ISSN 2447-178X. Disponível em: <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/EmpiricaBR/article/view/4253>. Acesso em: 15 jul. 2020.

CICHOSKI, F. C. de L.; SEHN, L. C.; MELLO, G. R. de. Índice de Governança Municipal e Práticas de Governança Eletrônica: Um Estudo com os Municípios do Oeste do Paraná. **XIX USP International Conference in Accounting**. São Paulo:2019. Disponível em: <http://www.congressousp.fipecafi.org/> Acesso em: 13 de mar. de 2020

TIC Domicílios 2018 revela que 40,8 milhões de usuários de Internet utilizam aplicativos de táxi ou transporte. CETIC, 2018. Disponível em: <https://cetic.br/noticia/tic-domicilios-2018-revela-que-40-8-milhoes-de-usuarios-deinternet-utilizam-aplicativos-de-taxi-ou-transporte/>.

FABRIZ, S. M.; GOMES, A. R. V.; MELLO, G. R. de. Governança Eletrônica: Uma Análise Bibliométrica dos Periódicos Nacionais e Internacionais. **Revista Contabilidade, Gestão e Governança**. Vol 21, No 3. DOI: http://dx.doi.org/10.21714/1984-3925_2018v21n3a2. Paraná: 2018. Acesso em: 13 de mar. de 2020.

FREITAS, R. K. V.; LUFT, M. C. M. S. Índice de Governança Eletrônica nos Municípios: uma análise do estado de Sergipe. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 13, n. 1, p. 56-73, jan/abr. 2014.

HOLZER, M.; KIM, S-T. **Digital Governance in municipalities worldwide (2005)**: a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world. Division for Public administration and Development Management. Department of Economic and Social Affairs, United Nations. 2005. Disponível em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ASPA/UNPAN022839.pdf>

LARA, R. D. *et al.* Mobile government: uma análise dos aplicativos estaduais como mediadores do relacionamento entre os cidadãos e os governos estaduais. **Rev. Serv. Público**, Brasília, 69 (2), 62-88, abr/jun. 2018.

LEONNEL, A. C. M. *et al.* Limites e Possibilidades da Interação Sociopolítica entre Sociedade e Câmara dos Deputados pelo Portal Eletrônico e-Democracia. **Administração Pública e Gestão Social**, 10 (3), 213-221, jul/set. 2018.

MARTINS, D. A.; RAMOS, A. S. M. Conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica: Confrontação e Complementaridade. EnAPG, ANPAD, Salvador, nov/2008.

MELLO, Gilmar Ribeiro de. **Estudo das práticas de governança eletrônica**: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros. 2009. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

MORANDI, M. I. W. M.; CAMARGO, L. F. R.. Revisão sistemática da literatura. In:Dresch, A. L., D. A. (2015). Design Science Research: Método de Pesquisa para Avanço da Ciência e Tecnologia. 10.13140/2.1.2264.2885. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/268172679_Design_Science_Research_Metodo_de_Pesquisa_para_Avanco_da_Ciencia_e_Tecnologia. Acesso em: 13 mar. 2020

MOURA, G.; DALLABONA, L.; FANK, O.; ALMEIDA-SANTOS, P.; VARELA, P. Análise das Práticas de Governança Eletrônica de Municípios do Estado de Santa Catarina. **Ágora: Revista de Divulgação Científica**, v. 20, n. 2, p. 84-106, 18 dez. 2015. Blumenau – Santa Catarina: 2015. Disponível em: <http://www.periodicos.unc.br/index.php/agora/article/view/958> Acesso em: 13 mar. 2020.

NASCIMENTO, V. R. do; ANELLI, T. B. A Reinvenção Democrática do Estado Brasileiro por uma Governança Eletrônica. **XV SEMINÁRIO INTERNACIONAL. Demandas sociais e políticas públicas na sociedade contemporânea .XI Mostra Internacional de trabalhos científicos**. Santa Cruz do Sul- RS: 2018. Disponível

em:<http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidsp/article/view/18767/1192612040> Acesso em : 13 mar. 2020

NETO, J. H. S.; et al. Transparência Fiscal dos Municípios Mais Populosos do Estado de Pernambuco. **Teoria e Prática em Administração**, v. 9, n. 2, p. 64-76, Jul.-Dez./2019.

NOGUEIRA, D. A.J. Governo Eletrônico: uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. **Revista Eptic** vol.21, n.1, jan-abr. 2019. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/epitic/article/view/10909> Acesso em: 15 jul. 2020.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU. **Benchmarking e-government: a global perspective**. New York: American Society for Public Administration, 2002.

PAUL, S. A case study of E-governance initiatives in India. **The International Information & Library Review**, [s. l.] v. 39, p.176-184, sep./dec. 2007. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.iilr.2007.06.003>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1057231707000343>[FV3].

PIANA, Ricardo Sebastián. **Gobierno Electrónico: gobierno, tecnologías y reformas**. 1ª Ed. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007.

SAMPAIO, R. C. e-Orçamentos Participativos como iniciativas de e-solicitação: uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-Participação. **Rev. Adm. Pública** — Rio de Janeiro 50(6):937-958, nov./dez. 2016.

ROJAS, C. C. C. ; DUFOUR, F. P. A Utilização das TICS e a Contribuições das Cidades Digitais para o Favorecimento da Governança. **Revista de Pesquisa e Educação Jurídica**: V.1, N.1. DOI:<http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0049/2015>. Minas Gerais: 2015. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/49> Acesso em: 13 mar. 2020.

SANTOS, P. M.; ROVER, A. J. DIREITO À INFORMAÇÃO E À PARTICIPAÇÃO: uma avaliação das ferramentas dispostas nos portais de governos estaduais. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 28, n.1, p. 219-244, jan./abr. 2018.

SILVA, E.R.A. et al. Aplicação da Governança Eletrônica na Área de Educação Pública: O Caso do Portal Sistema de Informações da Educação de Pernambuco – SIEPE. **Revista Gestão.Org**, v. 14, Edição Especial,p 188-199, 2016.

SILVA, A. F. C. da; CLEMENTINO, M. do L. M.; ALMEIDA, L. de S. B. Governança colaborativa e regimes urbanos: convergências inesperadas em tempos difíceis. **Cad. Metrop.**, São Paulo, v. 20, n. 43, p. 841-864, dez. 2018. Disponível em:http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S223699962018000300841&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 jul. 2020.

SILVA, E. R. A.; PAIVA JÚNIOR, F. G.; SOUSA JÚNIOR, J. H. Aplicação da Governança Eletrônica na Área de Educação Pública: O Caso do Portal Sistema de Informações da Educação de Pernambuco – SIEPE . GESTÃO.Org - **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 14, n. Ed. Espec. 2, p. 188-199, 2016.ISSN:16791827. Disponível em:<https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/22545/0> Acesso em: 15 jul.2020.

SILVA, R. L.; RUE, L. A. A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. **Rev. Adm. Pública** — Rio de Janeiro 49(2):315-336, mar./abr. 2015.

SILVA, R. L. da; OLIVEIRA, G. F. A Acessibilidade como Instrumento de Participação Política e Inclusão Digital na Governança Eletrônica: uma análise dos portais do Poder Legislativo brasileiro. Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias. Doi:<http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2526-0049/2017.v3i1.1940> Brasília- DF: 2017. Disponível em :<https://www.indexlaw.org/index.php/revistadgnt/article/view/1940/0> Acesso em:13 mar. 2020

SOUZA, F. J. V. et al. Análise das práticas de governança eletrônica dos municípios mais populosos do Brasil: um estudo baseado no Modelo de Mello (2009). **REUNIR: Revista de Administração, Contabilidade e Sustentabilidade**. Campina Grande-PB, v. 4, n. 3, p. 62-77, 2014. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38196/analisedas-praticas-de-governanca-eletronica-dos-municipios-mais-populosos-do-brasil--umestudo-baseado-no-modelo-de-mello--2009->.

SOUZA, M. C. L. **Política de tecnologia da informação no Brasil** - caminho para o século XXI. Brasília: NTC, 2002.

VAZ, J. C. Transformações tecnológicas e perspectivas para a gestão democráticas das políticas culturais. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 22, n. 71, jan./abr. 2017.

WEGNER, D. *et al.* Governo Eletrônico: Análise de Websites dos Governos Municipais do Vale do Rio Pardo (RS). **Desenvolvimento em Questão**, Editora Unijui, ano 13, n. 32, p. 209-239, out./dez. 2015.