

Universidade Católica de Santos

Mestrado em Direito

**Governo Eletrônico nos Estados Federados
Brasileiros**

Rodrigo Cardoso Silva

Santos
2013

Universidade Católica de Santos

Mestrado em Direito

Governo Eletrônico nos Estados Federados Brasileiros

Rodrigo Cardoso Silva

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Direito da Universidade Católica de Santos, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Direito.

Área de concentração: Direito Internacional.

Orientador: Prof. Dr. Gilberto Marcos Antonio Rodrigues.

Santos
2013

Agradeço aos meus pais que me deram todo o
suporte necessário para a realização deste
projeto acadêmico.

Dados Internacionais de Catalogação
Sistema de Bibliotecas da Universidade Católica de Santos
SIBIU

S586g SILVA, Rodrigo Cardoso
 Governo Eletrônico nos Estados Federados Brasileiros / Rodrigo Cardoso
Silva;
 Gilberto Marcos Antonio Rodrigues. - Santos: [s.n.], 2013.
 139 f.; 30 cm. (Dissertação de Mestrado) - Universidade
 Católica de Santos, Programa de Mestrado em Direito.

1. Governo Eletrônico. I. Gilberto Marcos Antonio Rodrigues. II. Governo
Eletrônico nos Estados Federados Brasileiros.

CDU 34(043.3)

DEDICATÓRIA

Eu dedico este trabalho científico para os meus pais,
Valéria e Benedito.

E aos estudantes universitários do município de
Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.
IN MEMORIAN.

AGRADECIMENTOS

Sou grato a minha consciência e personalidade, por buscar através do conhecimento parte da minha própria evolução, e a todo tempo me importar onde e como encontrá-lo, ignorando muitas vezes os obstáculos e o ceticismo mundano, até achar um caminho para nele persistir e seguir em frente, sempre.

Aos meus pais, o meu *personal club fan*.

Especial gratidão ao Prof. Dr. Gilberto Marcos Antonio Rodrigues, educador nato.

Ao Prof. Dr. Paulo Costacurta de Sá Porto, notório educador.

Ao Prof. Dr. Alcindo Fernandes Gonçalves, notório coordenador e educador.

Aos professores do Colegiado, excepcional corpo docente.

A secretária Cátia, profissional exemplar.

Ao corpo discente de 2011 a 2013.

RESUMO

A presente investigação científica analisou o aspecto interdisciplinar da política governamental e estratégica de *e-GOV* nos *websites* dos estados federados brasileiros com base na metodologia de dois *players* globais: EUA e ONU. Não obstante, a pesquisa adotou os métodos aplicados pelo *stakeholder* W3C com o objetivo de trazer para a pesquisa o liame entre as linguagens de TIC e Jurídica Social. O cenário atual de *e-GOV* dos atores subnacionais brasileiros podem ser visualizados como um ambiente em constante evolução. No entanto, os resultados obtidos pela pesquisa não foram absolutamente otimistas para os estados brasileiros, pois adotar um programa de *e-GOV* é muito mais do que criar um *website* governamental. O portal de um governo estadual é a materialização da administração pública na *Web* em proveito da sociedade civil e demais governos nacionais ou internacionais. Pode-se observar que as boas práticas implementadas nos estados federados dos EUA são muito superiores do que dos atores subnacionais brasileiros. No âmbito internacional, representado pelas Nações Unidas, o resultado foi quase semelhante, especialmente com relação aos serviços *on-line*. Com relação à recomendação do *stakeholder* W3C, os resultados dos estados federados brasileiros mostram sintonia com as tecnologias novas para a *Web 2.0* e que são imprescindíveis para a boa execução dos *websites*, salvo alguns ajustes que excepcionalmente são necessários em razão de atualizações. Os aspectos normativos de *e-GOV* no Brasil, em especial para os estados brasileiros, constituem um fato clássico de lacuna na legislação, que obsta o desenvolvimento de serviços eletrônicos com mais eficiência, transparência, visibilidade e qualidade para a sociedade civil. De outra parte, os EUA são os percursores na prática e na institucionalização do *e-GOV*, com a Lei Federal *AN ACT Electronic Government of 2002* e conselhos federais e estaduais. Por fim, a pesquisa observou que para alcançar resultados positivos no *e-GOV* estadual brasileiro é essencial que o líder político tenha a percepção de que os *websites* governamentais são uma extensão dos serviços da administração pública, que engloba também a participação democrática direta. Isto é, a vontade política associada às estratégias de tecnologia para o ciberespaço e a sensibilidade de alcançar a sociedade como um todo.

Palavras-chaves: Governo Eletrônico; Federalismo Brasileiro; EUA; Direito Internacional; Organização das Nações Unidas.

ABSTRACT

This scientific research examined the interdisciplinary aspect of government policy and strategic *e*-GOV websites of the Brazilian federal states based on the methodology of two global players: USA and UN. Nevertheless, the research adopted the methods used by stakeholder W3C aiming to bring research the link between the languages of ICT and Legal Sciences. The current scenario of *e*-GOV of the Brazilian subnational actors can be viewed as an evolving environment. However, the results of the survey were not absolutely optimistic for the Brazilian states, therefore adopting a program of e-government is much more than creating a government website. The portal of a state government is the embodiment of public administration web for the benefit of civil society and other national or international governments. It can be observed that the best practices implemented in the Federated States of the United States of America are in a much higher pattern than the Brazilian subnational actors. Internationally, represented by the UN, the result was almost similar, especially with regard to online services. Regarding stakeholder W3C recommendation, the results of the Brazilian Federated States show a connection with new technologies for Web 2.0 and that are essential for the smooth running of websites, unless some adjustments are needed to uniquely due to updates. The normative aspects of *e*-GOV in Brazil, especially for the Brazilian Federated States is a fact of classic gap in legislation that prevents the development of electronic services with more efficiency, transparency, visibility and quality for civil society. On the other hand, the United States is the precursor in the practice and institutionalization of *e*-GOV, Federal Law AN ACT Government Electronic of 2002 and federal and state councils. Finally, the survey noted that to achieve positive results in the *e*-GOV Brazilian states is essential that the political leader has the perception that government websites are an extension of government services, which also encompasses direct democratic participation. It means, the political strategies associated with cyberspace and technology to achieve the sensitivity of the society as a whole.

Key words: Electronic Government; Brazilian Federalism; USA; International Law; United Nations.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO I - O GOVERNO ELETRÔNICO E OS <i>GLOBAL PLAYERS</i>.....	ERRO!
INDICADOR NÃO DEFINIDO.	
1. CONCEITUAÇÃO DE TERMOS-CHAVES.....	20
1.1. Governo	20
1.2. Governabilidade	23
1.3. Governança	25
1.3.1. Tipos de Governança.....	29
1.3.1.1. Governança Corporativa	29
1.3.1.2. Governança de Tecnologia da Informação	30
1.3.1.3. Governança Participativa.....	31
1.3.1.4. Governança Digital	31
1.4. Federalismo	32
2. A GOVERNANÇA E A INTERDEPENDÊNCIA COM O DIREITO INTERNACIONAL.....	35
3. GOVERNO ELETRÔNICO: <i>THE BIG PICTURE</i>	36
3.1. O Que é Governo Eletrônico?	37
3.2. Os Desafios do Governo Eletrônico	39
3.3. Os Benefícios do Governo Eletrônico	40
3.4. Os Objetivos do Governo Eletrônico	42
3.5. O que é Governança Eletrônica?	43
3.6. Democracia Eletrônica	44
3.6.1. Votação Eletrônica	44
3.7. Participação Eletrônica.....	45
4. GOVERNO ELETRÔNICO E OS PLAYERS: EUA, ONU E BRASIL	46
4.1. Os Estados Unidos da América	46
4.2. A Organização das Nações Unidas.....	49

4.3. O Brasil.....	50
5. ASPECTOS NORMATIVOS DE GOVERNO ELETRÔNICO ENTRE EUA, ONU E BRASIL.....	54
5.1. EUA.....	54
5.2. ONU	58
5.3. Brasil	62
CAPÍTULO II - A METODOLOGIA APLICADA	65
1. A METODOLOGIA DA UNPAN.....	67
1.1. Online Service Index (OSI).....	69
1.2. Telecommunication Infrastructure Index (TII).....	71
1.3. Human Capital Index (HCI).....	71
1.4. Electronic Participation Index (EPI)	72
1.5. Electronic Environment Index (EEI).....	72
2. A METODOLOGIA DA RUTGERS	73
3. A METODOLOGIA DO BRASIL.....	76
4. AS MÉTRICAS E INDICADORES PARA WEBSITES (W3C)	79
CAPÍTULO III - OS ESTADOS DA REPÚBLICA FEDERATIVA DOS ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	82
1. O FEDERALISMO NORTE-AMERICANO	82
2. OS ESTADOS FEDERADOS DOS EUA	84
2.1. Estado de Nova Iorque.....	84
2.2. Flórida	85
2.3. Texas	86
2.4. Califórnia.....	86

3. A CAPITAL WASHINGTON D.C.	87
CAPÍTULO IV - OS ESTADOS DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL	89
1. O FEDERALISMO BRASILEIRO	89
2. OS ESTADOS FEDERADOS DO BRASIL	92
2.1. São Paulo	92
2.2. Minas Gerais	93
2.3. Rio de Janeiro	94
2.4. Rio Grande do Sul	95
3. A CAPITAL BRÁSÍLIA D.F.	95
CAPÍTULO V - RESULTADOS: AVALIAÇÃO DOS WEBSITES DOS ESTADOS FEDERADOS BRASILEIROS SOB OS CRITÉRIOS DA ONU E DOS EUA	97
1. ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	98
1.1. Avaliação Inicial dos Websites	20
1.1.1. Nova Iorque	29
1.1.2. Flórida	99
1.1.3. Texas	100
1.1.4. Califórnia	101
1.1.5. Washington D.C.	102
1.2. Avaliação UNPAN	20
1.3. Avaliação RUTGERS	103
1.4. Avaliação W3C	20
2. BRASIL	104
2.1. Avaliação Inicial dos Websites	104
2.1.1. São Paulo	104
2.1.2. Minas Gerais	105
2.1.3. Rio de Janeiro	105
2.1.4. Rio Grande do Sul	106
2.1.5. Brasília D.F.	107
2.2. Avaliação UNPAN	107
2.3. Avaliação RUTGERS	108
2.4. Avaliação W3C	108

CAPÍTULO VI - Considerações Finais	109
REFERÊNCIAS	117
ANEXOS	128
APÊNDICES	130

INTRODUÇÃO

A pesquisa deste trabalho científico é de caráter interdisciplinar e se concentrou em duas áreas: o Direito Internacional ou *International Law* e a Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ou *Information Communication Technology (ICT)*.

Importante mencionar que a união desses dois institutos tem demonstrado notável influência no mundo contemporâneo. Todavia, houve a necessidade de adotar mais dois campos disciplinares, que complementaram a estrutura sistemática e multidisciplinar do entendimento e compreensão das relações políticas e sociais presentes na pesquisa.

O primeiro é o campo da Ciência Política que contribuiu para melhor entender o papel do Estado e a sua relação de poderio perante a sociedade e seus governos subnacionais (locais, provinciais, estaduais, etc.). E, por último, as Relações Internacionais, que abordam a relação entre diversos atores internacionais (RODRIGUES, 2009), ou seja, a ciência que conduz as relações entre as nações, sociedade global (povos) e empresas (transnacionais ou supranacionais) na política, na economia, no patrimônio cultural e no campo do Direito.

A estrutura basilar da pesquisa tem como princípio a revolução tecnológica da informação com o surgimento da *Internet* e da *World Wide Web (WWW)* ou *Web*.

Os benefícios disponibilizados pelas modernas ferramentas de TIC, que estão em constante desenvolvimento e atualização, foram capazes de reinventar uma nova forma de relacionamento entre a sociedade civil e a soberania estatal. Com efeito, o advento da *Internet* e da *Web* na aldeia global, tornou realidade o desenvolvimento de serviços públicos eficazes e dinâmicos para cidadãos, empresas públicas ou privadas e governos. E, consequentemente, tornou extensivo a maior número de pessoas a prática da democracia.

Neste sentido, a sociedade civil se viu diante de um mundo novo, e iniciado pela *Internet*, mas consolidado com o surgimento da *Web*. Os *websites* ou portais se tornaram a entrada principal para a exploração do ciberespaço. Os *websites* são a via de múltiplos sentidos para qualquer segmento desenvolvido pelo ser humano, seja para adquirir conhecimento, ou apenas para o singelo entretenimento.

As empresas, os cidadãos e, especialmente, os governos (federal, estadual e municipal) foram compelidos a adentrar no ciberespaço, para proporcionar melhores condições de serviços e meios de comunicação com a sociedade em geral. Com isso, é notório aferir que todos os governos estaduais no Brasil e dos Estados Unidos da América (EUA) possuem *websites* como via de comunicação com a sua respectiva sociedade. E é com base nos

websites que este trabalho de pesquisa irá se aprofundar, especificamente nos *websites* dos governos estaduais brasileiros e norte-americanos.

Assim, o objetivo principal desta pesquisa científica é realizar uma investigação interdisciplinar entre as políticas públicas e estratégicas de Governo Eletrônico ou *Electronic Government (e-GOV)*¹, que se materializam nos portais governamentais dos atores subnacionais de Estados Federados do Brasil e dos EUA.

A amostragem da pesquisa se baseou em quatro importantes estados e a capital federal de ambos os *players* globais, de acordo com parâmetros gerais semelhantes, como estados com maior número de municípios ou cidades, dimensão geográfica, índice populacional, representatividade expressiva nos colégios eleitorais, produto interno bruto (PIB) e a representatividade legislativa.

No entanto, os EUA não foram o paradigma absoluto desta pesquisa. A Organização das Nações Unidas (ONU), com o seu programa *United Nations E-Government Survey* da *United Nations Public Administration Network (UNPAN)*, desde o ano 2000, exerce um papel importante na avaliação das boas práticas de *e-GOV* adotadas pelos seus Estados-membros.

É importante mencionar que a aplicabilidade científica do *e-GOV* está dividida em três segmentos: serviço eletrônico ou *electronic service*, participação eletrônica ou *electronic participation* e governança eletrônica ou *electronic governance*. O primeiro é o cerne da construção do novo paradigma estatal de serviços governamentais. A segunda ferramenta ampliou a interligação dos cidadãos com a democracia. E o terceiro segmento centralizou-se nas tomadas de decisões para a gestão de políticas públicas com o apoio e a participação da sociedade civil.

Deste modo, o presente trabalho de pesquisa científica buscou levantar duas hipóteses para o aparente ineditismo do problema nos Estados Federados do Brasil:

- Em que medida as políticas governamentais de Governo Eletrônico de Estados Federados brasileiros atendem aos critérios definidos internacionalmente pela ONU e, também, com base em parâmetros de boas práticas reconhecidas nos EUA?
- Em que ponto as políticas de Governo Eletrônico desses atores subnacionais podem ser consideradas Políticas de Estado ou Políticas de Governo?

Inicialmente, é importante tentar entender, como a sociedade e o poder público foram obrigados a imergir na Era da Informação e do Conhecimento Digital até os dias de hoje.

¹ O estilo desta sigla foi alterado pelo autor para inovar e diferenciá-lo dos demais estilos: *e-gov*, *e-government*, *E-Government*, *eGOV*, *e-Gov*, *E-GOV* ou *EGOV*.

O mundo está em constante transformação. A história tem demonstrado que a mudança mais significativa e impactante na sociedade civil é impulsionada pela tecnologia. Em 24 de maio de 1844, Samuel Morse enviou sua primeira mensagem pública por meio de uma linha telegráfica entre as cidades de Washington e Baltimore, nos EUA, inaugurando com este simples ato o início da era das telecomunicações.

Aproximadamente dez anos depois, o telégrafo já era o meio comunicacional mais utilizado pela sociedade civil. No entanto, as linhas telegráficas não atravessavam as fronteiras transnacionais. Cada país utilizava um sistema diferente, pelo qual as mensagens eram transcritas e traduzidas, antes de serem transmitidas pela rede telegráfica do país vizinho. Em razão dessa delimitação territorial, lentidão e das dificuldades operacionais do modelo de sistema da época, muitos países decidiram estabelecer acordos que facilitassem a interconexão das redes nacionais.

A contínua expansão das redes de telégrafos, em um número crescente de países, finalmente resultou na reunião de vinte Estados-nação, com o objetivo de formar um acordo de interconexão internacional. Na ocasião, o grupo acordou normas para facilitar a interconexão internacional e, também, estabelecer regras de funcionamento, que deveriam ser respeitadas pelos países membros.

Em 17 de maio de 1865, após dois meses e meio de negociação entre os vinte Estados-nação, foi assinada em Paris, França, a primeira Convenção Internacional do Telégrafo, a *Convention Telegraphique Internationale*, e criada a União Internacional do Telégrafo, para facilitar eventuais alterações futuras ao acordo inicial. Anos depois, essa organização passou a ser denominada União Internacional de Telecomunicações (UIT) ou *International Telecommunication Union (ITU)*, tornando-se a organização permanente mais antiga da ONU².

A seguinte revolução tecnológica somente ocorreu um século depois, no ano de 1955, com um projeto militar e aeroespacial norte-americano e, em 1969, com o projeto acadêmico denominado ARPANET³. Todavia, em 1990, com o surgimento da *Web*, a globalização consolidou-se no mundo.

Com esta tecnologia de hipertextos da *Web* para a *Internet*, o criador e físico inglês Tim Berners-Lee alterou para sempre o paradigma global de acesso à informação e liberdade de expressão, sem mencionar assuntos recorrentes da humanidade como a política, cultura, economia e tecnologia.

² Cf. website <http://www.onu.org.br/onu-no-brasil/uit/> (consultado em 02/02/2012).

³ Este projeto se tornou o modelo da *Internet* até os dias atuais.

O reflexo deste mundo novo na sociedade tornou clara a descentralização social e física, dando ensejo a uma nova forma de geografia mundial (sem fronteiras) e comportamental da sociedade. Em consonância com esta assertiva, segue as palavras do filósofo Pierre Lévy:

O espaço do novo nomadismo não é o território geográfico das instituições ou dos Estados, mas um espaço invisível dos conhecimentos, dos saberes, das forças de pensamento no seio da qual se manifestam e se alteram as qualidades do ser, os modos de fazer sociedade. Não dos organismos do poder, nem das fronteiras disciplinares, nem das estatísticas de mercados, mas sim o espaço qualitativo, dinâmico e vivo da humanidade, que se inventa ao mesmo tempo, que produz o seu mundo (LEVY, 1997, p.17).

Logo, a ciência jurídica do ciberespaço tornou-se um tema bastante complexo da atualidade. Enquanto a *Internet* está sob a égide *soft law* do Tratado Internacional das Telecomunicações ou *International Telecommunications Regulations (ITR)*, a *Web* rege-se por suas próprias regras, por vezes indefinidas, necessitando de instrumentos jurídicos internacionais para dar unidade e coesão ao tema para a sociedade global.

É importante mencionar um vício de linguagem bastante comum na sociedade, que é o de atribuir o nome *Internet* a *Web*, como se fossem a mesma tecnologia. No entanto, esse entendimento é tecnicamente errôneo, pois na Ciência Computacional, a *Internet*, *Web* e o Ciberespaço ou *Cyberspace* possuem conceitos bastante distintos.

A *Internet* é a evolução da infraestrutura de telecomunicações (telégrafo, telefonia, rádio, etc.) que abrange uma ampla área geográfica internacional para a transferência de arquivos e dados. Já a *Web* é uma tecnologia inovadora voltada para a *Internet* que, através de páginas de hipertexto (*websites*), consegue interligar dados e informações de qualquer tipo. E o Ciberespaço é a junção dos dois conceitos no mesmo plano.

Diante desse breve histórico de como a TIC se desenvolveu para interligar os povos dos quatro cantos do mundo, e, consequentemente, o aperfeiçoamento das inovações tecnológicas, o advento da globalização em 1990 fez o cenário mundial na Era Digital surgir como uma sociedade que adquiriu consciência de sua própria unidade e controla um território sem fronteiras.

Recentes fatos internacionais têm demonstrado que, desde a última década do século XX e duas décadas do atual, a Era da Informação e do Conhecimento Digital não tolera tiranias e regimes ditatoriais. Ademais, com o uso de suas ferramentas eletrônicas ou *on-line tools*, a inovação da *Internet* e da *Web*, ampliou o espectro democrático de democracias já

consolidadas e trouxe reforço especial, para a democratização de nações oprimidas por regimes totalitários.

Os serviços *on-line* transformaram o cenário político e social, facilitando o acesso e a comunicação com o poder público, e criando novas possibilidades de interação, organização e mobilização social. O Estado é o principal ator dessa transformação política chamada *e-GOV* e a TIC tem auxiliado a reinventar essa nova forma de governo.

No Capítulo I, “O Governo Eletrônico e a sua inserção no Brasil”, iniciou-se a pesquisa retratando os diversos conceitos sobre governo, governabilidade, governança e federalismo, sob a ótica do Direito Internacional, da Ciência Política, da Administração Pública e Privada, das Relações Internacionais e da Tecnologia da Informação e Comunicação. Abordaram-se os diferentes segmentos do Governo Eletrônico, desde o surgimento conceitual, até os parâmetros e modelos de políticas normativas e paradigmáticas entre os EUA, a ONU e o Brasil. No caso brasileiro, recentes avanços ocorreram no dia 16 de maio de 2012, pois a democracia deu mais um passo importante com a entrada em vigor da Lei 12.527/2011 ou Lei de Acesso à Informação, que normatizou órgãos e entidades da administração federal com a divulgação de uma série de informações de maneira proativa em seus respectivos *websites*, mediante a solicitação de pedidos pelos cidadãos⁴. De outra parte, o aspecto negativo está na procrastinação do Projeto de Lei 2.126/2011, que estabelece os princípios, as garantias, os direitos e deveres para uso da *Internet* no País, também chamado de Marco Civil da Internet. O capítulo IV da Lei 2.126/2011 traz especial atenção para a pesquisa, porque discorre sobre a atuação do poder público no desenvolvimento da *Internet* no Brasil, apesar de o País ter um órgão especializado em questões voltadas para *Internet*, o Comitê Gestor da Internet (CGI) e seus departamentos internos. Por fim, a concepção jurídica sobre o tema que envolve os três *players* globais da pesquisa e a importância do assunto para o futuro da sociedade global contemporânea.

O Capítulo II, “A Metodologia Aplicada”, abordou a visão sistêmica dos métodos escolhidos para analisar os *websites* dos Estados Federativos do Brasil e EUA, conforme a delimitação da pesquisa. No início, foi demonstrada a metodologia e historicidade de cada programa de *e-GOV*: *E-Government Survey* da ONU, da *Rutgers University* dos EUA e do Brasil. O objetivo deste capítulo foi aplicar estas metodologias nos *websites* estaduais norte-americanos e brasileiro e, posteriormente, cotejar os resultados para observar quais Estados Federados se destacou na avaliação. Outro mecanismo adotado nesta metodologia foi com

⁴ Cf. portal <http://www.acessoainformacao.gov.br> (consultado em 02/02/2012).

relação à ontologia tecnológica dos *websites* que foi estudada a partir de métricas e indicadores para avaliação de *websites*, segundo parâmetros reconhecidos internacionalmente por *stakeholders*⁵, inclusive, adotados pelos três atores globais. No final, será demonstrado que a metodologia aplicada a essa pesquisa científica também foi a do método comparado.

Nos Capítulos III e IV, “Os Estados da República Federativa dos Estados Unidos da América” e “Os Estados da República Federativa do Brasil”, respectivamente, tratam de forma sucinta, o nascimento do Federalismo nos EUA e no Brasil, e da justificativa da amostragem para a pesquisa de cada ente subnacional com base em parâmetros semelhantes.

O Capítulo V, “Resultados: Avaliação dos *Websites* dos Estados Federados Brasileiros sob os critérios da ONU e dos EUA” traz a perspectiva inicial dos *websites* governamentais mediante um questionário padronizado e o resultado final dos indicadores de *e-GOV* adotados na metodologia para os Estados Federados do Brasil e dos EUA.

O Capítulo VI, “Considerações Finais”, traz a observação do pesquisador com relação aos resultados obtidos no Capítulo V, exemplificando quais *websites* dos atores subnacionais norte-americanos e brasileiros que mais se destacaram na pesquisa e, por fim, as recomendações para o processo de evolução do *e-GOV* no cenário brasileiro.

A presente dissertação objetivou demonstrar como a *Internet* e a *Web* podem ser fundamentais para o desenvolvimento sustentável dos governos estaduais brasileiros, com a aplicação de boas práticas de *e-GOV* materializadas em seus *websites* governamentais.

Outrossim, o *e-GOV* pode ser considerado como um importante meio para o exercício da democracia descentralizada e uma nova modalidade de política governamental das democracias contemporâneas e futuras. Hoje, os *websites* governamentais são o instrumento mais importante de defesa da ordem democrática no século XXI.

⁵ É um termo utilizado no planejamento estratégico da área de negócios e foi utilizado pela 1ª vez por Robert Edward Freeman em 1984. No cenário atual, *stakeholders* são organizações que seguem padrões técnicos. É também denominado de *multistakeholder* de governança, com membros de diversos setores. Os principais são: o *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN), que é uma entidade privada sediada nos EUA que regula os domínios como (.br e .com), e endereços de protocolos da *Web* (IPv4 e IPv6); o *Internet Engineering Task Force* (IETF), um grupo internacional composto por engenheiros que definem padrões de tecnologias para tornarem compatíveis a portabilidade entre dispositivos e *softwares*; a *World Wide Web Consortium* (W3C), fundada pelo inventor da *World Wide Web*, que estabelece os padrões técnicos para a *Web*.

CAPÍTULO I

O Governo Eletrônico e os *Global Players*

*A Government of the People, by the People, for the People*⁶
Elihu Vedder

“Information is the currency of democracy”
Thomas Jefferson

O Governo Eletrônico ou *Electronic Government* (e-GOV) é uma das apostas da Organização das Nações Unidas (ONU) para alcançar a eficiência plena nos serviços governamentais oferecidos para o povo e a manutenção do estado democrático de direito na aldeia global⁷. Nos últimos cinquenta anos, as modernas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a *Internet* têm comprovado que são os responsáveis por essa alteração de paradigma governamental.

O e-GOV surgiu como um experimento ousado e que hoje é considerado pela ONU como um importante instrumento de transformação da administração pública. Ou seja, tanto no âmbito nacional como no plano doméstico, o seu progresso atingiu um ponto com força suficiente para exercer uma governabilidade efetiva e um envolvimento mais acentuado do cidadão no campo das políticas públicas.

Neste sentido, o papel do poder público é fundamental na adoção de práticas de governo apoiadas às ferramentas de TIC, para sustentar a harmonia da gestão de políticas públicas com os processos de negócios, pois somente assim o líder de governo (presidente ou primeiro ministro, governador e prefeito) poderá atuar com responsabilidade, transparência, democracia e fomentar a participação da sociedade civil nas tomadas de decisões.

Desde a globalização, o cenário internacional não é mais apenas único dos Estados-nação, e diante desse novo paradigma, os Estados Unidos da América (EUA) antecipou-se estrategicamente, tornando-se o primeiro modelo de boas práticas de e-GOV.

Após o sucesso dos EUA, no final da década de 1990, a ONU criou o programa denominado *United Nations Public Administration Network* (UNPAN), com o objetivo de aconselhar a adoção das boas práticas de e-GOV para governos com democracias já

⁶ *Government*, pintura em tela de 1896.

⁷ Aldeia global é uma definição criada pelo filósofo e educador canadense Marshall McLuhan, autor do livro *War and Peace in the Global Village* de 1968.

consolidadas, países emergentes, nações de regimes híbridos ou totalitários, que ainda lutam na busca de uma democracia perfeita ou imperfeita⁸.

O mais recente relatório da UNPAN, divulgado em 2012, apresentou um *ranking* dos 193 Estados-membros que adotam as boas práticas de *e-GOV* em suas políticas de governo, com base em indicadores elaborados pela própria ONU.

Na pesquisa, o Brasil ocupa a 59ª posição, isto significa que o país não está relacionado na listagem dos 25 primeiros do *ranking* mundial, que é liderado pela República da Coreia do Sul por dois anos consecutivos. Nas posições seguintes estão Holanda, Grã Bretanha/Irlanda do Norte, Dinamarca, EUA, França, Suécia, Noruega, Finlândia, Cingapura, Canadá, Austrália, Nova Zelândia, Liechtenstein, Suíça, Israel, Alemanha, Japão, Luxemburgo, Estônia, Áustria, Islândia, Espanha, Bélgica e Eslovênia⁹.

A posição do governo federal brasileiro reflete um cenário preocupante, pois o que está em jogo não é apenas o *e-GOV* federal, mas no Brasil cada Estado Federado representa um elo importante dessa realidade.

1. Conceituação de Termos-Chaves

A pesquisa procurou conceituar alguns termos-chaves em razão da linguagem política ser notoriamente ambígua, ou seja, nenhum termo é considerado ideologicamente neutro. Demais, ao longo do tempo, alguns conceitos passam por mutações históricas, sob o prisma de um processo evolutivo ou negativo.

1.1. Governo

A origem da palavra vem do latim medieval *gubernaculum*, que significa leme ou direção (MINOGUE, 1995). A palavra *government*, que significa Governo, é bastante utilizada pelos países anglo-saxônicos, contudo, na língua inglesa também se usam outros termos, como *cabinet* no Reino Unido e *administration* nos EUA.

⁸ Index criado pela revista britânica The Economist "A Report from the Economist Intelligence Unit". Cf. website <http://www.eiu.com> (consultado em 08/08/2011).

⁹ E-Government Survey 2012. Cf. website <http://www.unpan.org/egovkb> (consultado em 19/03/2012).

No Brasil, o dicionário *on-line* da língua brasileira, Michaelis¹⁰, a palavra Governo está registrada com mais de um significado: ação ou efeito de governar; o poder supremo do Estado; autoridade administrativa encarregada do supremo poder executivo; sistema por que está organizada para a administração de um país: governo constitucional.

É notório dizer que desde os tempos de Aristóteles, Platão, Santo Agostinho, Nicolau Maquiavel, Cardeal Mazarin, Thomas Hobbes, John Locke, Barão de Montesquieu, Jean-Jacques Rousseau, e até os mais recentes autores, como Max Weber, Hans Morgenthau e outros, a concepção de Governo esteve sempre relacionada ao conceito de poder, e este, a acepção da força.

Numa primeira análise, o conceito de Governo pode ser definido como o conjunto de pessoas que exercem o poder político, e que determinam a orientação política de uma determinada sociedade, que, em tempos mais modernos, foi associado à noção de Estado.

Assim, o Governo adquiriu um aspecto de Estado, na medida em que o poder passou a ser exercido por um complexo mecanismo de órgãos institucionais que, naturalmente, exprimem a orientação política do Estado.

O poder de um Governo é tanto o resultado de determinantes internas, como de necessidades externas no cenário político. Contudo, um Governo pode ser considerado forte, quando se baseia no consenso universal entre a sua sociedade civil, setor privado e outros governos.

O liberalismo, a democracia e o socialismo, contribuíram para ampliar a base social do poder estatal, e deram origem ao processo de humanização na vida política. No entanto, a necessidade da existência de impor a força como defesa, como a institucionalização das forças armadas e da polícia de atores subnacionais, ainda revela-se como último meio de apoio ao poder que o Governo necessita para manter o seu controle monopolizador.

Na mesma acepção da ideia Jules Mazarin:

No sentido moderno, próprio dos governos constitucionalistas, a política é uma atividade limitada quanto aos meios e aos fins. É popularmente reconhecida como uma “carreira”, um conjunto identificável de papéis que devem ser exercidos e de trajetórias que devem ser percorridas por aqueles que aspirem a exercer funções públicas. E por meio desse conjunto de papéis e atividades que a sociedade regula e delimita o exercício do poder para que o recurso da força ocorra somente como ultima *ratio*, ou seja, quando os procedimentos estabelecidos de negociação e pressão se revelarem insuficientes (MAZARIN, 1997, p. 13).

¹⁰ Cf. *website* <http://michaelis.uol.com.br> (consultado em 01/09/2012).

Com efeito, a definição de Governo pode ser também exposta como a aplicação da força e do consenso, que apesar de contraditórios, podem aspirar harmonização. A evolução do termo Governo demonstra que, independentemente da sua forma de regime político, a existência de governo central deterá sempre o monopólio de poder.

Para James N. Rosenau (2000, p. 15), Governo sugere atividades sustentadas por uma autoridade formal, pelo poder de polícia, que garante a implementação das políticas devidamente instituídas.

No âmbito da Ciência Política, fundamenta-se em duas correntes, a Ciência do Estado que é o conhecimento de tudo o que se relaciona com a arte de governar um Estado; e a Ciência do Poder que é a força que se dispõe, e com a qual se pode obrigar outrem a ouvir e a obedecer (AZAMBUJA, 2003, p. 23).

No campo do Direito Positivo, Hans Kelsen define que o Estado, organização de poder, deve se esvaziar de toda a substantividade, tornando a Ciência Jurídica autônoma, e distante das vicissitudes da política e sociologia, sem negá-las.

De um modo inteiramente acrítico, a jurisprudência tem-se confundido com a psicologia e a sociologia, com a ética e a teoria política. Esta confusão pode porventura explicar-se pelo fato de estas ciências se referirem a objetos que indubitavelmente têm uma estreita conexão com o Direito. Quando a Teoria Pura empreende delimitar o conhecimento do Direito em face destas disciplinas, fá-lo-á, não por ignorar ou, muito menos, por negar essa conexão, mas porque intenta evitar um sincretismo metodológico que obscurece a essência da ciência jurídica e dilui os limites que lhe são impostos pela natureza do seu objeto (KELSEN, 1999, p. 02).

Quanto ao conceito de Governo na Administração Pública, há um influxo, pois as atividades estatais da própria administração estão vinculadas com os órgãos governamentais. Neste sentido, é o entendimento de Norberto Bobbio:

A Administração Pública corresponde a uma gama bastante ampla de ações, que se reportam à coletividade estatal, compreendendo, de um lado, as atividades de governo, relacionadas com os poderes de decisão e de comando, e as de auxílio imediato ao exercício do governo e, de outra parte, os empreendimentos voltados para a consecução dos objetivos públicos, definidos por leis e por atos de governo, seja através de normas jurídicas precisas, concernentes às atividades econômicas e sociais; seja por intermédio da intervenção no mundo real (trabalhos, serviços, etc.) ou de procedimentos técnico-materiais; ou, finalmente, por meio do controle da realização de tais finalidades (com exceção dos controles de caráter político e jurisdicional) (BOBBIO, 1983, p. 555).

No cenário internacional, o Programa das Nações Unidas para Desenvolvimento (PNUD) definiu o termo Governo como:

O exercício da autoridade administrativa, econômica e política para gerir os assuntos de um país em todos os níveis. É composto por mecanismos, processos e instituições através dos quais os cidadãos e grupos articulam seus interesses, exercem os seus direitos legais, cumprem as suas obrigações e medem suas diferenças (PNUD, 1997).

As acepções demonstradas acima dão uma interpretação conceitual de Governo de duas maneiras: uma para a política de Estado; e outra para a política de Governo, mas que convergem entre si no mesmo plano estatal.

1.2. Governabilidade

A palavra Governabilidade não foi encontrada literalmente no dicionário da língua brasileira, pois é uma derivação sufixal da palavra governo, o que ocasionalmente pode sofrer alteração no seu contexto. Na língua inglesa, governabilidade se refere a *governance*, que tem o mesmo significado na tradução literal da palavra, ou seja, governança.

Na Ciência Política, segundo Alcindo Fernandes Gonçalves, a Governabilidade expressa uma dimensão estatal do exercício do poder (GONÇALVES, 2010, p. 03).

Para a cientista política Maria Helena de Castro Santos, a Governabilidade é uma condição sistêmica e institucional, sob as quais se dá o exercício do poder, tais como as características do sistema político, a forma de governo, as relações entre os poderes e o sistema de intermediação de interesses (SANTOS, 1997, p. 342).

Já Eli Diniz descreveu um quadro de três dimensões sobre o conceito de Governabilidade:

Capacidade do governo para identificar problemas críticos e formular políticas adequadas ao seu enfrentamento; capacidade governamental de mobilizar os meios e recursos necessários à execução dessas políticas, bem como à sua implementação; e capacidade de liderança do Estado sem a qual as decisões tornam-se inócuas, deixando claro dois aspectos: governabilidade está situada no plano do Estado, e segundo quando representa um conjunto de atributos essenciais ao exercício do governo, sem os quais nenhum poder seria exercido (DINIZ, 1995, p. 385).

No campo do Direito, o jurista Manoel Gonçalves Ferreira Filho (2003, p. 11), explicou que a Governabilidade é a possibilidade de ação governativa eficaz, ou seja, a aptidão de um Estado determinado para realização dos objetivos que se propõe com a missão de não em abstrato, mas em face de um quadro concreto.

Todavia, em 1965, Samuel P. Huntington iniciou os estudos sobre o tema e ampliou o seu debate no cenário político e acadêmico até os dias atuais. De fato, a partir daquela época, o conceito é mais precisamente explorado de maneira antagônica.

A Não-Governabilidade surgiu naquele momento como conceito-chave na inflexão conservadora das teorias da modernização ou do desenvolvimento político. Ele sintetiza, de certa forma, o momento em que perde terreno o otimismo desenvolvimentista dos anos 50, que sempre acreditou na associação necessária e irreversível entre o desenvolvimento econômico e a construção democrática da periferia capitalista. (*Apud* FIORI, 1995, p. 158).

Na acepção política de Samuel P. Huntington:

A não-Governabilidade não é somente, nem principalmente, um problema de acumulação, de distribuição e de redistribuição de recursos, bens e serviços aos cidadãos, mas é, de preferência, um problema de natureza política: autonomia, complexidade, coesão e legitimidade das instituições. Na sua exposição mais sintética e mais incisiva a Governabilidade de uma democracia depende do relacionamento entre a autoridade de suas instituições de Governo e da força das suas instituições de oposição (HUNTINGTON, 1975, *apud* BOBBIO, 1983).

Da mesma forma, outras hipóteses sobre o fenômeno da Não-Governabilidade foram levantadas na época por James O'Connor:

A Não-Governabilidade é o produto de uma sobrecarga de problemas aos quais os Estados respondem com a expansão de seus serviços e da sua intervenção, até o momento em que, inevitavelmente, surge uma crise fiscal. Não-Governabilidade, portanto, é igual à crise fiscal do Estado (O'CONNOR, 1973 *apud* BOBBIO, 1983).

E, igualmente, por Jürgen Habermas:

As crises de *output* têm a forma da crise de racionalidade: o sistema administrativo não consegue compatibilizar, nem agilidade eficientemente, os imperativos de controle que lhe chegam do sistema econômico. As crises de *input* têm a forma das crises de legitimação: o sistema legitimador não consegue preservar o nível necessário de lealdade da massa, impulsionando assim os imperativos de controle do sistema econômico que ele assumiu (HABERMAS, 1975 *apud* BOBBIO, 1983).

Na década de noventa, o Banco Mundial e outras organizações multilaterais, buscaram limitar a problemática perante a sociedade internacional devido à falta de sincronismo da gestão política e socioeconômica dos atores capitalistas, neste sentido:

Para muitos credores do sistema financeiro, a efetividade de suas operações de ajuste e investimento é impedida por fatores que contribuem para uma gestão ineficiente. Esses fatores incluem instituições pouco sólidas, a falta de uma adequada estrutura legal, a fragilidade dos sistemas e políticas incertas e variáveis (*WorldBank*, 1992).

A solução, neste caso, foi adotada na agenda do Banco Mundial de 1992, em seu documento *Governance and Development*, e nomeada de Governança (*governance*) ou Boa Governança (*good governance*), assim:

A Governabilidade ou Boa Governança, neste caso, passou a ser sinônimo ou resultado da capacidade dos reformistas de acumularem inicialmente uma concentração incomum de poder mediante a formação de uma coalizão ampla, sólida e permanente de poder que obtivesse a fidelidade da burguesia uma vez que na prática poderá levar muito pouco em recompensas materiais para conseguir a lealdade da classe baixa (FIORI, 1995).

De outra parte, a Boa Governança para o Banco Mundial não tem haver somente com a Governabilidade, mas também implicam na gestão eficiente do setor público na prestação de contas ou *accountability*¹¹, troca e livre do fluxo de informação com transparência, e um quadro jurídico para o desenvolvimento da justiça, com respeito pelos direitos humanos e liberdades civis.

No decorrer dos anos seguintes, a Boa Governança desenvolveu oito importantes características em prol da sociedade civil: participação, estado de direito, transparência, capacidade de resposta, orientação consensual, equidade e inclusão, efetividade ou eficiência e *accountability* (GONÇALVES, 2011, p. 15).

Como consequência, o conceito de Governabilidade na sua acepção mais ampla ou mais específica, ficou indeterminado do ponto de vista teórico, tratando-se, na verdade, de uma categoria estratégica (FIORI, 1995). E, este cenário mantém-se do mesmo modo até os dias de hoje.

1.3. Governança

Etimologicamente, a palavra Governança, tem a sua origem no vernáculo grego *kibernetes*, que quer dizer direção ligada à navegação e a prática ou condição de piloto ou timoneiro das naus.

O dicionário da língua inglesa, ambos na versão *on-line*, o *Merriam-Webster*¹² a registra como *governance*, e possui o mesmo significado de *government*. O *The American*

¹¹ Refere-se à obrigação por parte de funcionários públicos para informar sobre o uso dos recursos públicos e a responsabilização pelo não cumprimento dos objetivos e desempenho pré-estabelecidos. Fonte: *United Nations Public Administration Glossary*, 2012.

¹² Cf. website <http://www.merriam-webster.com/> (consultado em 05/08/2012).

*Heritage Dictionary of the English Language*¹³, faz adoção do uso da palavra *governance*, mas a definindo como ação, meio, ou poder de governar: princípios da boa governança¹⁴.

No Brasil, o Dicionário Aurélio Eletrônico da Língua Portuguesa, de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira (2011), define a palavra Governança com governação, que significa o ato de governar. Enquanto que, o dicionário Michaelis, também na versão *on-line*, registra a palavra de duas maneiras: o ato de administrar e, apenas governo.

Desde o início da década de noventa, o enfoque deste conceito tornou-se bastante complexo, na medida em que o seu desenvolvimento com outras áreas científicas evoluiu para preencher as lacunas impostas pela mudança de paradigma na aldeia global.

Em 1989, o Banco Mundial abordou o termo Governança quando aduziu o relatório sobre a África subsaariana, e o definiu como um instrumento estatal no processo de formulação de políticas públicas e maiores fluxos de informações realizados entre governos e cidadãos e governo, para ulterior tomada de decisão e implementação. (WOODS, 2000).

Logo, a pesquisa pode observar que o conceito tem a sua origem na política econômica, e não na ciência jurídica internacional ou áreas correlatas. Igualmente, o relatório buscou ressaltar que, nesse contexto, a Governança não vem com intuito de pormenorizar o *status* do Governo, mas tentar fazer com que este se desenvolva para melhor. Ou seja, maior esforço em produtividade dos atores estatais, sem a intervenção direta de outros fatores que, obstam a sua fluidez e continuidade desenvolvimentista (GONÇALVES, 2011, p. 21).

A visão do Banco Mundial foi o sinal de que as estruturas da época tornaram-se obsoletas, e não estavam acompanhando a evolução da sociedade global. Assim, ao longo da década de 1990, o termo se desenvolveu num contexto liberal, isto é, a construção se baseou mais em recomendações do que na pujança estatal.

Por isso, a dificuldade em aplicar o conceito definido pelo Banco Mundial nas ações estatais, não foi somente por razões liberais, mas porque o seu enfoque foi direcionado para o cenário político econômico.

Com efeito, em 1990, surgiram ideais como o Consenso de Washington, que nada mais foi do que um plano norte-americano (Banco Mundial, FMI, Secretaria do Tesouro dos EUA, todos sediados em Washington), para reformar a América Latina, consubstanciando-se em dez princípios: disciplina fiscal, reordenamento nas prioridades dos gastos públicos, reforma tributária, liberdade no setor financeiro, taxas de câmbio competitivas, liberdade comercial, investimentos estrangeiros diretos, proteção dos direitos autorais, desregulação da

¹³ Cf. *website* <http://www.ahdictionary.com/> (consultado em 05/08/2012).

¹⁴ Tradução do autor: *the action, manner, or power of governing: principles of good governance*.

economia e, o mais debatido de todos, a privatização de empresas estatais (GONÇALVES, 2011, p. 32). A adoção deste ideal abalou as estruturas governistas de países, como o Brasil, durante a década de noventa, causando reflexos positivos e negativos até os dias de hoje.

Em 1992, o Banco Mundial resolveu abordar mais três aspectos relacionados à Governança: a forma do regime político, o desenvolvimento nacional com base nos recursos sociais e econômicos do próprio país e a obediência de suas funções estatais para com a nação, em consonância com a sua capacidade plena de governação (COURT, 2002, p. 12).

Todavia, a nova perspectiva do Banco Mundial distorceu a sua definição inicial, pois neste novo prisma conceitual, a democracia foi enfraquecida com a exclusão da participação direta da sociedade civil. Em sentido análogo com esta afirmação, Klaus Frey também foi bastante crítico quanto à Governança adotada pelo Banco Mundial:

Aplicar apenas o conceito de governança ou boa governança em ambientes onde a sociedade civil é fraca, inclusive a democracia, com movimentos de oposição reprimidos e controlados, favorecerá necessariamente o fortalecimento e a perpetuação da hegemonia prevalente, mesmo se, devido à pressão política externa, algumas melhorias limitadas na situação social puderem ser eventualmente notadas (FREY, 2008, p. 05).

Nos anos entre 1991 e 1996, a ONU optou por construir a sua concepção para o novo paradigma de desenvolvimento global, mas com a participação expressa do povo. A Comissão sobre a Governança Global, instituída pelo documento a Responsabilidade comum nos anos 1990: A Proposta de Estocolmo sobre a Segurança e Governança Globais, marcou a transição geopolítica da Guerra Fria para o século XXI, e deu início a implantação da acepção nova de mundo da ONU.

O marco principal foi, em 1994, quando a comissão definiu a Governança como a necessidade de conscientização e participação ampla dos entes estatais públicos e privados (transnacionais e supranacionais), sociedade civil, atores não governamentais e organizações internacionais para resolução de problemas comuns. A partir deste ponto, o conceito de Governança convergiu-se de uma ótica da política econômica para o fenômeno da globalização, que envolve todos os *players* globais.

Não obstante, a pesquisa observou que ambos os conceitos ainda vem em busca de uma definição mais objetiva e unívoca, para que possa abranger tanto a Governança quanto a Governança Global.

Governança é a totalidade das diversas maneiras pelas quais os indivíduos e as instituições, públicas e privadas, administram seus problemas comuns. É um processo contínuo pelo qual é possível acomodar interesses conflitantes e

realizar ações cooperativas. Governança diz respeito não só a instituições e regimes formais autorizados a impor obediência, mas também a acordos informais que atendam aos interesses das pessoas e instituições. (...) No plano global, a Governança foi vista primeiramente como um conjunto de relações intergovernamentais, mas agora deve ser entendida de forma mais ampla, envolvendo Organizações Não-Governamentais (ONG), movimentos civis, empresas multinacionais e mercados de capital globais. Com estes interagem os meios de comunicação de massa, que exercem hoje enorme influência (Comissão sobre a Governança Global, 1996).

Em 1997, o Programa das Nações Unidas para Desenvolvimento (PNUD), no documento intitulado *Governance for Sustainable Human Development* ou Governança para o Desenvolvimento Humano Sustentável, corroborou com a idealização da referida comissão e, também, destacou que um Estado-membro não é suficiente sem a participação ampliada do setor privado e da sociedade civil organizada.

Todos os três são críticos para o desenvolvimento humano sustentável. O Estado cria um ambiente legal e político propício, enquanto o setor privado gera empregos e renda, e a sociedade civil facilita a interação social e política, mobilizando grupos para participar em atividades econômicas, sociais e políticas (PNUD, 1997).

Para a pesquisa, o desenvolvimento do conceito de Governança ganhou força com a globalização, que exerceu papel fundamental para analisar axiomas ditos como já consolidados perante a sociedade global, como o poder estatal, a economia global e as questões sociais e culturais. No mesmo sentido é a interpretação de James N. Rosenau:

Dadas as transformações profundas ocorridas na natureza e na localização da legitimidade, da autoridade e sua aceitação, e dados os papéis e as estruturas emergentes do Estado moderno, das organizações transnacionais, dos movimentos sociais, dos mercados comuns e dos partidos políticos, torna-se certamente obrigatório um amplo reexame do governo e da governança em um mundo cada vez mais interdependente (ROSENAU, 2000, p.23).

James N. Rosenau (2000) também asseverou que a Governança refere-se a atividades apoiadas em objetivos comuns, que podem ou não derivar de responsabilidades legais, e formalmente prescritas, e não dependem, necessariamente, do poder de polícia para que sejam aceitas e vençam resistências. Contudo, ela não exclui o caráter governamental.

Nos anos que se seguiram, a contextualização sobre o assunto não se alterou, tanto que Hyden e Court (2002) mantêm a sua posição com os ideais da mencionada comissão, corroboraram com Rosenau e, ao mesmo tempo, aduziram que a Governança é um processo envolvendo múltiplos atores na arena internacional, que produz normas e regras para o trabalho conjunto, com a finalidade de resolver problemas ou conflitos globais.

O atual Secretário-Geral da ONU Ban Ki-moon, em seu discurso no Fórum Econômico Mundial no ano de 2009, em Davos, Suíça, também ratificou o papel da Governança no cenário global, "Nossos tempos exigem uma nova definição de liderança - liderança global. Eles exigem uma nova constelação de cooperação internacional - governos, sociedade civil e setor privado, trabalhando juntos, para uma boa coletividade global¹⁵".

Neste contexto, a Governança pode até ser empregada em níveis locais da administração municipal ou estadual, para produzir resultados eficazes na busca da solução de problemas comuns (GONÇALVES, 2011, p. 39). E para efetivar este ideal, é necessário o elemento mais importante, a institucionalização. Pois sem o caráter institucional, estabelecer e operar regras que possam contribuir para a solução de conflitos e promover a cooperação entre vários atores sociais torna-se, praticamente, inócuo.

Por fim, a pesquisa pode entender que a Governança é um meio e processo de participação ampla de atores estatais na solução de problemas comuns, e que encontra o ponto de convergência para o seu conceito na Governança Global, onde o caráter de consenso nele é fortemente presente. Ou seja, um princípio bastante diferente do tradicional sistema mecanicista de coerção e poder que ainda é difundido na sociedade global, sob a veste da democracia.

1.3.1. Tipos de Governança

1.3.1.1. Governança Corporativa

Como a maioria das organizações no mundo, o setor privado também sofria de carência quando o assunto era governança. Em meados de 1990, o termo governança ganhou destaque por meio do Relatório *Cadbury*, considerado o primeiro código de boas práticas do sistema de governança corporativa (IBGC, 2009). O documento supracitado surgiu como resposta aos escândalos registrados no mercado corporativo e financeiro do Reino Unido no final da década de 1980, e acabou por influenciar as publicações dos códigos de diversos países.

¹⁵ Tradução do autor. Cf. *website* <http://www.un.org/en/civilsociety/index.shtml> (consultado em 24/10/2012).

Em 2000, o estudo dirigido pelo Banco Mundial e a consultora *McKinsey & Company*¹⁶ concluiu que investidores concordariam em pagar a mais, em torno de 18% a 28%, por empresas que adotem uma política de governança presente na sua gestão orientada a resultados (IBGC, 2009).

O sistema de governança, implementado na empresa, permite que a missão, a visão e a estratégia sejam transformadas, tendo em vistas as metas e os resultados desejados. Mas tudo isso, somente é possível através da TIC. A dependência da organização pelas ferramentas de informação é muito grande e as questões de governança não podem ser resolvidas sem o uso intensivo da TIC (MOLINARO, 2011, p. 23).

No Brasil, o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), lançou o primeiro código das melhores práticas de governança para empresas privadas, segundo o IBGC “a Governança Corporativa (GC) é um sistema por meio do qual as sociedades são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre Acionistas ou Cotistas, Conselho de Administração, Diretoria, Auditoria Independente e Conselho Fiscal”.

No contexto geral, as boas práticas de Governança Corporativa (GC), têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade corporativa ou empresarial, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade.

1.3.1.2. Governança de Tecnologia da Informação

O Marco Civil da Internet e a Lei de Acesso à Informação tem gerado forte influência no campo das melhores práticas de Governança de Tecnologia da Informação (GTI), exigindo-se dela uma maior regulação no setor privado. O *IT Governance Institute* (2001) define a GTI como uma parte integrante da GC, consistindo no gerenciamento de estruturas organizacionais e processos que asseguram a sustentabilidade e a ampliação da estratégia e dos objetivos da empresa.

Segundo Grembergen (2004), a GTI é a capacidade organizacional exercida pela cúpula diretiva e pela gerência executiva e de Tecnologia da Informação (TI), para controlar a formulação e a implementação da estratégia de TI, de forma a assegurar o alinhamento da TI com a organização. Ainda, destacam-se outros fatores que influenciaram no desenvolvimento da importância da GTI: ambiente de negócios, a TI como prestadora de serviços, interação

¹⁶ A consultoria é definida como: *a global management consulting firm advising the top management of leading companies and institutions on issues of strategy, organization, technology and operations.* Cf. website <http://www.mckinsey.com.br/> (consultado em 09/10/2012).

tecnológica, segurança da informação, dependência do negócio em relação a TI e marcos regulatório (FERNANDES, 2008). Importante ressaltar que a GTI, não deve ser confundida com o gerenciamento de TI, pois este está centrado na oferta interna de serviços e produtos de tecnologia, bem como na gestão eficaz e eficiente das presentes operações. Enquanto que, o principal propósito da GTI é apoiar o processo de identificação dos objetivos, as fases de tomada de decisão e o atendimento as demandas presentes e futuras da organização (objetivos endógenos) e dos clientes (objetivos exógenos).

1.3.1.3. Governança Participativa

A *Engaged Governance* ou Governança Participativa é a estratégia de integração dos cidadãos nos processos de políticas públicas, conforme a Declaração dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio da ONU no ano 2000.

Neste sentido, a ONU a preconizou como uma disposição institucional que envolve as pessoas diretamente nos processos de tomada de decisão, sem que haja desvios, com relação à democracia representativa (por exemplo, o voto), ou seja, ela surgiu para aumentar o engajamento dos laços de comprometimento do cidadão com o governo local.

1.3.1.4. Governança Digital

A *Digital Governance* ou Governança Digital é um conceito mais amplo que também envolve a Governança Participativa. O seu objetivo não é apenas tentar vincular os cidadãos ao acesso a *Internet* com a disponibilização de computadores, mas fazê-los compreender o verdadeiro significado do ativo mais importante da aldeia global: a informação.

Assim, na Era da Informação e do Conhecimento Digital, a *Web* é a ferramenta promissora para ampliar ainda mais o acesso às informações e, principalmente, no que diz respeito às informações governamentais. Logo, a Governança Digital se dá na gestão de políticas públicas com o objetivo de auxiliar as tomadas de decisões do governo com o apoio da participação direta da sociedade civil. Portanto, o *e-GOV* adotou este conceito como parte do seu escopo, e passou a denominá-lo de Governança Eletrônica ou *Electronic Governance* (*e-GOE*)¹⁷, assunto que será abordado mais adiante neste capítulo.

¹⁷ Sigla criada pelo autor.

1.4. Federalismo

A sua etimologia provém do latim, *foedus ou foedera*, que quer dizer pacto, aliança ou contrato. O termo federalismo foi encontrado em três formas léxicas. De acordo com o dicionário *on-line* de língua portuguesa Michaelis, a palavra federalismo compreende um sistema político que consiste na associação de vários Estados numa federação.

O *The American Heritage Dictionary of the English Language*, dicionário *on-line* norte-americano, definiu *federalism* ou federalismo como: sistema de governo no qual o poder é dividido entre unidades políticas constituintes e uma autoridade central; sistema de defesa de um governo; e a doutrina do Partido Federalista¹⁸.

E o dicionário *on-line* britânico *Merriam-Webster: An Encyclopedia Britannica Company*, interpretou o vocábulo *federalism* como: a distribuição de poder em uma organização (como um governo) entre uma autoridade central e as unidades constituintes; e apoio ou defesa deste princípio¹⁹. Outrossim, o dicionário britânico trouxe, ainda, um entendimento mais extensivo da expressão da palavra federalismo:

Sistema político que liga um grupo de estados em um estado maior, não centralizado, superior, enquanto permite manter suas próprias identidades políticas. Certas características e princípios são comuns a todos os sistemas federais de sucesso: uma Constituição escrita ou a lei base estipulando a distribuição de poderes; difusão de poder entre os elementos constitutivos, que são substancialmente autossustentáveis, e divisões territoriais para garantir a neutralidade e igualdade na representação de vários grupos e interesses. Mudanças exigem o consentimento das pessoas afetadas. Bem sucedidos sistemas federais também têm um sentimento de nacionalidade comum e linhas diretas de comunicação entre os cidadãos e todos os governos que os servem. Exemplos de sistemas federalistas modernos incluem os EUA, Brasil, Alemanha e Nigéria (MERRIAM-WEBSTER, 2012)²⁰.

¹⁸ System of government in which power is divided between a central authority and constituent political units; advocacy of such a system of government; and the doctrine of the Federalist Party.

¹⁹ The distribution of power in an organization (as a government) between a central authority and the constituent units; and support or advocacy of this principle.

²⁰ Political system that binds a group of states into a larger, non-centralized, superior state while allowing them to maintain their own political identities. Certain characteristics and principles are common to all successful federal systems: a written constitution or basic law stipulating the distribution of powers; diffusion of power among the constituent elements, which are substantially self-sustaining; and territorial divisions to ensure neutrality and equality in the representation of various groups and interests. Changes require the consent of those affected. Successful federal systems also have a sense of common nationality and direct lines of communication among the citizens and all the governments that serve them. Examples of modern federal systems include the U.S., Brazil, Germany, and Nigeria (MERRIAM-WEBSTER, 2012).

Na acepção doutrinária de Afonso Arinos de Melo Franco, Federalismo, Federação e Estado Federado estão engajados em diferentes áreas da ciência jurídica moderna, respectivamente:

O Federalismo é uma matéria incluída na Ciência Política; a Federação é a materialização do fato que se relaciona, preferencialmente, com a Teoria do Estado; e o Estado Federal diz respeito ao Direito Constitucional, pois um sistema federal é reforçado por uma constituição escrita, que concede autoridade e delimita o âmbito das responsabilidades compartilhadas por cada nível de governo (FRANCO, 1958, p. 155).

E, segundo Norberto Bobbio, a perspectiva está disciplinada como:

O princípio constitucional no qual se baseia o Estado federal é a pluralidade de centros de poder soberanos coordenados entre eles, de modo tal que, ao Governo federal, que tem competência sobre o inteiro território da federação, seja conferida uma quantidade mínima de poderes, indispensável para garantir a unidade política e econômica, e aos Estados federais, que têm competência cada um sobre o próprio território, sejam assinalados os demais poderes (BOBBIO et al, 1983, p. 481).

Historicamente, a Declaração da Independência dos EUA é o marco inicial do federalismo no mundo, sendo posteriormente definido como o modelo para o federalismo contemporâneo²¹.

Todavia, a primeira formulação de alguns elementos essenciais da teoria federalista, entendida como doutrina social global, encontra-se no início da era do nacionalismo nos escritos políticos, jurídicos e filosóficos de Immanuel Kant. Com efeito, Kant foi o primeiro grande pensador federalista e a sua contribuição teórica consiste em ter fundado o Federalismo numa visão autônoma dos valores e do curso histórico.

Com relação aos fatos federalistas norte-americanos, pode-se visualizar que a Teoria da Separação dos Poderes, do político e filósofo francês Charles de Montesquieu, e o seu livro intitulado *O Espírito das Leis* de 1748, provavelmente serviram de base inspiradora para a construção do processo de independência dos EUA em face do imperialismo britânico.

Ademais, a origem do termo república federativa é de Charles de Montesquieu, e não dos ensaios originais do *Federalist Papers*, produzidos por Alexander Hamilton, James Madison e John Adams.

É muito provável (diz ele) que a humanidade teria sido obrigada a viver constantemente sob o governo de uma ÚNICA PESSOA, se não tivessem inventado uma espécie de constituição que tem todas as vantagens internas de um republicano, juntamente com a força externa de um governo,

²¹ O dicionário eletrônico britânico, *Merriam-Webster*, registrou a data de 1787, como sendo o marco inicial do surgimento da palavra federalismo. Entretanto, há países que reivindicam ter sistemas federais anteriores aos dos EUA, como a Suíça e a Índia.

monárquico. Quero dizer uma REPÚBLICA CONFEDERATIVA. Esta forma de governo é uma convenção pela quais vários estados menores concordam em se tornar membros de um estado maior, que pretendem formar. É um tipo de conjunto de sociedades que constituem um novo estado, capaz de aumentar, por meio de novas associações, até chegar a um grau de poder capaz de fornecer segurança para a unidade estatal como um todo. Uma república deste tipo, capaz de resistir a uma força externa, pode se sustentar sem corrupções internas. A forma desta sociedade previne todos os tipos de inconvenientes. Se um único membro na tentativa de usurpar a autoridade suprema, não pode ser tratado com igual autoridade e ter crédito com os demais estados confederados. Se tiver grande influência sobre um, isto pode alarmar o resto. Se ele fosse subjugar uma parte, que ainda permanece livre poderia se opor a ele com forças independentes daquelas que ele havia usurpado, e dominá-lo antes que ele pudesse ser estabelecido em sua usurpação. Caso uma insurreição popular aconteça em um dos estados confederados, os outros são capazes de acabar com isso. Caso se introduza abusos de uma parte, eles são beneficiados por aqueles que continuam sólidos. O Estado pode ser destruído de um lado, e não no outro; a confederação pode ser dissolvida, e os confederados preservar sua soberania. Como este governo é composto por pequenas repúblicas, ela desfruta da felicidade interna de cada um; e com relação à sua situação externa, que é possuidor, por meio de como este governo é composto por pequenas repúblicas, é aproveitar o convívio da felicidade interna, de todas as vantagens das grandes monarquias (HAMILTON et al., 1787-1788, p. 69)²².

Em vista disso, é importante ressaltar que a institucionalização do federalismo nos EUA foi baseada na aplicabilidade do pensamento doutrinário de Kant e, principalmente, Montesquieu, sendo este o modelo posto em prática pela primeira vez na história da sociedade global. Corrobora com este entendimento Roberto Gurgel de Oliveira Filho:

Em análise mais detalhada podemos asseverar que os escritos de Montesquieu estão contidos na obra dos federalistas, sendo ainda citada textualmente nos *papers* 3, 6 e 51, além de ser citada de forma direta no

²² *It is very probable (says he) that mankind would have been obliged at length to live constantly under the government of a SINGLE PERSON, had they not contrived a kind of constitution that has all the internal advantages of a republican, together with the external force of a monarchical, government. I mean a CONFEDERATE REPUBLIC. This form of government is a convention by which several smaller states agree to become members of a large one, which they intend to form. It is a kind of assemblage of societies that constitute a new one, capable of increasing, by means of new associations, till they arrive to such a degree of power as to be able to provide for the security of the united body. A republic of this kind, able to withstand an external force, may support itself without any internal corruptions. The form of this society prevents all manner of inconveniences. If a single member should attempt to usurp the supreme authority, he could not be supposed to have an equal authority and credit in all the confederate states. Were he to have too great influence over one, this would alarm the rest. Were he to subdue a part, that which would still remain free might oppose him with forces independent of those which he had usurped, and overpower him before he could be settled in his usurpation. Should a popular insurrection happen in one of the confederate states, the others are able to quell it. Should abuses creep into one part, they are reformed by those that remain sound. The state may be destroyed on one side, and not on the other; the confederacy may be dissolved, and the confederates preserve their sovereignty. As this government is composed of small republics, it enjoy the internal happiness of each; and with respect to its external situation, it is possessed, by means of the as this government is composed of small republics, it enjoy the internal happiness association, of all the advantages of largest monarchies (HAMILTON et al., 1787-1788, p. 69).*

paper 9. Assim, nos causa desconforto, ao analisar as obras de autores que escrevem sobre o federalismo, não vemos a citação da teoria da república federativa de Montesquieu. Assim, poderíamos até mesmo dizer que a obra *The Federalist Papers* foi elaborada totalmente calcada em “O Espírito das leis”. Ademais, somos partidários do entendimento de que Montesquieu foi o mais importante e destacado autor para a criação do federalismo moderno americano. Um ponto de destaque que podemos citar como exemplo verifica-se no ideal de Montesquieu no que se refere às grandes monarquias e pequenas repúblicas, questão estas inúmeras vezes dispostas por Hamilton. Este afirmava, ou melhor, reproduzia com outras palavras a lição de Montesquieu que, os Estados teriam tranquilidade apenas quando tivessem uma forma diferente de se organizar, forma esta definida como governo federativo (OLIVEIRA FILHO, 2009, p. 190).

Portanto, entende-se que o Federalismo é o fenômeno de vários grupos de cidadãos livres que, independentemente de aspectos linguísticos, religiosos ou culturais, escolhem viver sob um mesmo quadro constitucional substanciados com autonomia local e oportunidades econômico-sociais igualitárias.

2. A Governança e a Interdependência com o Direito Internacional

A ontologia das Ciências Jurídicas é essencial para a sociedade civil, pois é nela que estão os mecanismos de regulação para os conflitos internos e externos. Mas ao longo da história, pôde-se observar que para o Direito, como ciência, também foi preciso evoluir para transformar as relações sociais em algo novo e continuado.

O Direito tem a sua participação no processo evolutivo da Governança, contudo, não faz parte do seu amplo conceito. Muito embora já tenha sido mencionado anteriormente, o conceito de Governança originado pelo Banco Mundial enfatizou mais as áreas das Relações Internacionais e da Ciência Política, do que da própria Ciência Jurídica (GONÇALVES, 2011).

Para o Direito Internacional o novo paradigma da sociedade civil, a Sociedade da Informação e do Conhecimento Digital, não somente enfraqueceu os pilares do antigo modelo de governo como único *player*, mas também trouxe elementos positivos que alteraram o curso da história no final do século XIX. Com efeito, pode-se citar a revolução tecnológica, ascensão de atores privados transnacionais, globalização jurídica, fortalecimento das organizações internacionais, valorização do indivíduo (cidadão) e ascensão da sociedade civil transnacional (MATIAS, 2005).

Essa mudança de paradigma não afeta somente os Estados soberanos no cenário internacional, mas refletem positivamente no Direito interno, devido à importância e relevância das ações estatais presentes no plano doméstico (GONÇALVES, 2011). Portanto, o Direito exerce papel fundamental nesse processo de confluência dos valores do novo paradigma de sociedade global.

O cenário do Direito Internacional é baseado em regras de cooperação entre os governos nacionais existentes, sem chegar ao ponto de ditar aos Estados as modalidades da sua representação governamental (PELLET et al., 2003).

A acepção atual de Governança não foi encontrada na doutrina de Direito Internacional. A pesquisa procurou se basear em juristas brasileiros, como Hildebrando Accioly e Alberto do Amaral Júnior, e estrangeiros como Ian Brownlie, Alain Pellet e Malcolm Nathan Shaw. Porém, a doutrina acadêmica ainda não faz alusão ao novo paradigma de Governança.

3. Governo Eletrônico: *The Big Picture*

Não é a ideia central desta pesquisa científica comentar a história do rápido desenvolvimento da Tecnologia da Informação e Comunicação do século XX. No entanto, é interessante fazer um breve resumo de cada década de transformação que impulsionou o crescimento tecnológico e alterou o cenário mundial.

A pesquisa e desenvolvimento de máquinas capazes de realizar cálculos, acima da capacidade humana e com extrema rapidez, foram a ambição de muitos estudiosos da área da Ciência da Computação. Na Segunda Grande Guerra, cientistas, profissionais e acadêmicos, direcionaram seus esforços para a pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias.

Destaque para duas importantes universidades que contribuíram na Segunda Guerra Mundial, a Universidade norte-americana de *Massachusetts Institute of Technology* (MIT)²³ e a Universidade de Cambridge²⁴ do Reino Unido (SINGH, 2001).

Em 1950, cinco anos após a 2ª Grande Guerra Mundial, a sociedade civil iniciou o seu contato com as modernas Tecnologias da Informação (TI). Neste ano, foi criado o

²³ 7º do ranking das melhores universidades do mundo pela *Times Higher Education* (Reino Unido), jornal Folha de S. Paulo (consultado em 05/10/2011).

²⁴ 6º do ranking das melhores universidades do mundo pela *Times Higher Education* (Reino Unido), jornal Folha de S. Paulo (consultado em 05/10/2011).

primeiro computador de grande porte (*mainframe*), e vinte anos depois, surge a era dos computadores pessoais. Dez anos mais tarde, nascem a *Internet* e a *Web* para transcender as fronteiras e as barreiras físicas da sociedade global. No início da década de 1980, governos de países desenvolvidos iniciam o processo de Informatização ou *Computerization*. A Informatização foi a estratégia que o governo adotou para tornar os seus processos de negócio mais ágeis, eficientes e produtivos. Inicialmente, houve apenas um relacionamento de governo para governo na troca de informações.

Com a chegada da *Internet* em 1990, a Informatização passou por um processo evolutivo, diante da necessidade de se adequar as novidades tecnológicas. Então, os governos de países mais desenvolvidos começaram a utilizar o termo Governo *On-line* para denominar a transição da Era da Informatização para a *Internet*. Mais tarde, com os avanços das modernas TIC e o surgimento da *Web*, adotou-se o conceito de Governo Eletrônico ou *Electronic Government (e-GOV)*. Embora o conceito de *e-GOV* tenha sido popularizado em 1992 por Bill Clinton, ex-presidente dos Estados Unidos da América, ele foi amplamente aceito em toda a década de 1990 até os dias de hoje.

3.1. O Que é Governo Eletrônico?

O *e-GOV* se iniciou mediante o surgimento do Governo *On-line* que foi o desenvolvimento natural dos sistemas internos de informação na Era da *Internet* com o fim de aumentar o acesso às informações públicas e serviços governamentais para demais governos, empresas e cidadãos²⁵. Já o *e-GOV* é a transformação e adaptação do modelo tradicional de governo mediante a TIC. Ambos os termos tendem a ser confundidos até os dias atuais porque estão relacionados, porém são conceitos distintos. Logo, o *e-GOV* é um conceito e uma ideia mais ampla, pois inclui os aspectos endógenos e exógenos da informatização governamental na Gestão do Conhecimento Digital²⁶.

No entendimento de Zweers e Plánqué, o *e-GOV* é:

Um conceito emergente que tem como objetivo fornecimento ou prestação de informações, serviços ou produtos, através de um ambiente eletrônico, começando com os órgãos públicos, em qualquer tempo ou lugar, a fim de agregar valor a todas as partes interessadas na esfera pública (ZWEERS et al., 2001).

²⁵ Sem um sistema interno de gerenciamento de informação governamental (por exemplo: tributação), torna-se muito difícil implementar e conectar este sistema a um *website* do próprio governo.

²⁶ Gerir a enorme quantidade de informação disponível nos *websites* ou portais da *Internet*.

E, de acordo com a acepção doutrinária de Hoeschl, o *e-GOV* é definido com base em duas perspectivas:

Governo é caracterizado como a gestão do poder público nas suas três esferas de poder (municipal, estadual e federal), e eletrônico, no sentido de qualificação digital. Ou seja, um governo qualificado digitalmente em termos de ferramentas, mídias e procedimentos tecnológicos (HOESCHL, 2002).

Além disso, Hoschel (2002) também acrescentou um novo rótulo ao conceito de *e-GOV*, denominando-o de Governo Digital. Afirmou que os governos deveriam se preparar para a maior revolução estatal da história, e que os novos eventos, estariam muito próximos de acontecer pela imposição da tecnologia, que elevará a relação entre os conceitos de governo e conectividade.

Caldas (2007) definiu o *e-GOV* como o projeto que busca se colocar na direção da capacitação do setor público, para enfrentar desafios que se apresentam à sociedade da Era Digital. Em um mundo conectado, o *e-GOV* é apresentado como um modelo de competência e de governança para o século XXI. O Banco Mundial, no ano de 2009²⁷, também contribuiu com a sua definição de *e-GOV*, expôs que se refere à utilização por órgãos governamentais de tecnologias de informação como Redes de Longa Distância ou *Wide Area Networks* (WAN), a *Internet* e computação móvel, que têm a capacidade de transformar as relações com os cidadãos, empresas e outros governos.

A ONU definiu em sua agenda o conceito de *e-GOV* como:

Governo eletrônico é a aplicação das TIC na administração pública para otimizar as suas funções internas e externas. Também conhecido como *e-GOV*, Governo Digital, Governo *On-line* ou, em determinado contexto, de transformação governamental, refere-se ao uso das tecnologias da *Internet* como uma plataforma de troca de informações, prestação de serviços e transações com os cidadãos, empresas e outros governos. O *e-GOV* pode ser aplicado no poder executivo, legislativo ou judiciário, com o objetivo de melhorar a eficiência, a prestação dos serviços públicos e o processo de governança democrática. Os principais modelos de aperfeiçoamento de *e-GOV* envolve a conectividade entre *Government to Citizen or Customer* (G2C), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G) e *Government to government Employee* (G2E). Logo, o objetivo é proporcionar a sociedade civil uma gestão governamental eficiente no gerenciamento das informações, melhorar a prestação de serviços, aumentar o fortalecimento das pessoas através do acesso à informação e ampliar a sua participação nas tomada de decisão de políticas públicas (UNDESA, 2012)²⁸.

²⁷ Cf. website <http://go.worldbank.org> (consultado em 23/10/2012).

²⁸ The United Nations Department of Economic and Social Affairs (UNDESA).

Assim, diante de tantas definições construídas ao longo dos anos sobre *e-GOV*, pode-se concluir que ele é a transformação do governo tradicional por meio da moderna TIC, e tem como seu principal objetivo, a criação de um governo adaptado para a Era da Informação e do Conhecimento Digital, visando a otimização das funções internas e externas governamentais, de modo a proporcionar uma ampla relação entre os cidadãos, empresas públicas ou privadas, governos e, não obstante, atores não governamentais.

A gestão de política do governo local deve ter consciência que o *e-GOV*, necessariamente, precisa desenvolver programas centrados para sociedade civil, promover a participação dos cidadãos, buscar excelência na prestação de serviços eletrônicos, mediante auto avaliação, e criar uma política de *benchmarking* para análise do *website* governamental.

Com isso, o novo paradigma de governo irá modificar a forma de disponibilização dos serviços públicos, empregar utilmente o conhecimento e medrar a execução da política de forma eficiente, transparente e responsável. O *e-GOV* tornou-se uma ferramenta poderosa para apoiar os cidadãos e assegurar que os objetivos da boa governança sejam alcançados.

3.2. Os Desafios do Governo Eletrônico

O desenvolvimento do *e-GOV* é um processo longo, e que pode levar muitos anos para lograr êxito. Conforme a base de dados do Programa de Administração Pública da ONU, do desenvolvimento do *e-GOV* no mundo, órgão ligado à UNPAN, países desenvolvidos ainda permanecem com processos apenas informatizados, sendo que uma pequena parcela dessas informações e serviços públicos está disponibilizada na *Internet*. Em 2001, apenas 30% do relacionamento entre cidadãos e governo foi concretizado mediante *e-GOV*²⁹.

Desde a primeira realização do *Survey Global* da UNPAN, no ano de 2001, até o último realizado em 2012, os indicadores são positivos e promissores, pois a competição entre os países membros da ONU no *ranking* mundial demonstra que o crescimento do *e-GOV* parece seguir uma linha em ascensão de desenvolvimento e aperfeiçoamento³⁰.

²⁹ *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, UNPAN, 2001.

³⁰ Os 10 primeiros melhores posicionados no *ranking* mundial de **2012** são: República da Coreia do Sul (1º), Holanda (2º), Grã Bretanha/Irlanda do Norte (3º), Dinamarca (4º), EUA (5º), França (6º), Suécia (7º), Noruega (8º), Finlândia (9º) e Cingapura (10º); no ano de **2010** foram: República da Coreia do Sul (1º), EUA (2º), Canadá (3º), Grã Bretanha/Irlanda do Norte (4º), Holanda (5º), Noruega (6º), Dinamarca (7º), Austrália (8º), Espanha (9º) e França (10º); no ano de **2008** foram: Suécia (1º), Dinamarca (2º), Noruega (3º), EUA (4º), Holanda (5º), República da Coreia do Sul (6º), Canadá (7º), Austrália (8º), França (9º) e Grã Bretanha/Irlanda do Norte (10º); e em **2005** foram: EUA (1º), Dinamarca (2º), Suécia (3º), Grã Bretanha/Irlanda do Norte (4º), República da Coreia do Sul (5º), Austrália (6º), Singapura (7º), Canadá (8º), Finlândia (9º) e Noruega (10º). (SURVEY, 2012-2005).

Por outro lado, a queda ou inércia de alguns governos no desenvolvimento do *e-GOV* demonstra que a gestão principal de políticas públicas não está sendo administrada com responsabilidade e seriedade sobre essa questão. E, provavelmente, há razões para isso. Talvez a mudança de gestão política de governo e a falta de investimento sejam os possíveis causadores desse fenômeno.

Contudo, conjecturando o nível de gestão administrativa comum nos governos, a pesquisa observou que o principal desafio é alterar a mentalidade dos líderes políticos na adoção da atual fórmula que é comumente aplicada no medramento de *e-GOV*. Isto é:

$$e\text{-GOV} = \text{Gerente de Projeto (TI)} + \text{Profissionais Especializados (TIC)} + \text{Capital (\$)}$$

Segundo a fórmula supracitada, há um enorme equívoco de interpretação e entendimento. A alta gestão de política pública adotou esta fórmula com base em princípios de gestão administrativa privada, isto é, somente com a aplicação de dinheiro e profissionais técnicos um projeto³¹ de *e-GOV* torna-se efetivo. No entanto, não se deve confundir liderança política com liderança técnica, pois um líder de governo deve estar atento às mudanças do mundo, pois este sofre alterações mais rápido do que a percepção humana. Além disso, a dimensão do *e-GOV* é o próprio Governo, e não somente a extensão eletrônica ou digital.

Com efeito, a aplicação de capital e profissional especializados em TIC é somente parte da construção de um *e-GOV*, como por exemplo, a adoção de infraestrutura de telecomunicações modernas para dispor serviços eletrônicos eficientes. Mas há outros fatores importantes, como a coordenação e implementação de políticas públicas responsáveis, lei (federal, estadual ou municipal) de *e-GOV* e uma liderança governamental alinhada ao novo paradigma de poder. Não obstante, um programa de *e-GOV* poderá até existir, mas sem estes fatores, tornar-se-á falho.

3.3. Os Benefícios do Governo Eletrônico

Há duas razões para o *e-GOV* ser importante para os governos de todas as esferas. Primeiro, porque eles são os maiores proprietários, produtores, processadores e consumidores de dados e informações públicas e, também, os maiores usuários de tecnologia. Segundo, a TIC proporciona boas oportunidades para que o governo estabeleça em todos os níveis, um governo centrado no cidadão, e com foco no atendimento dos serviços, estimulando a

³¹ Liderado por um gerente de TI.

participação das pessoas nas tomadas de decisões e o desenvolvimento de políticas de gestão públicas.

A *Internet* e a *Web* associadas com as modernas ferramentas de TIC já estão auxiliando a construir esse novo paradigma, que coloca a sociedade civil como um dos principais atores do novo conceito de poder estatal, promovendo, assim, a democracia, o desenvolvimento econômico e o progresso social.

Um bom exemplo é o crescimento de novas economias, como o comércio eletrônico ou *e-commerce*. Os cidadãos e o setor privado viram-se desejosos por processos e meios semelhantes ao do *e-commerce*, ou seja, mais simplificados e dinâmicos.

O modelo de comércio eletrônico, fez com que os governos se sentissem pressionados a encontrar soluções parecidas. Destarte, o *e-commerce* tornou-se uma força motriz e modelo para o desenvolvimento do *e-GOV*.

Com efeito, é interessante expor as vantagens e benefícios do *e-GOV* para a sociedade civil:

- Fortalecimento na expansão dos serviços: a palavra chave é acessibilidade, uma vez que as antigas barreiras de distância e mobilidade de acesso às informações foram resolvidas com a TIC, *Web* e a *Internet*. Assim, a interação entre governo, cidadãos e empresas foi totalmente simplificada, e trouxe segurança, praticidade e comodidade para as suas ações.
- Procedimentos simplificados: no modelo tradicional de governo, a busca por serviço e informação é árdua e complexa, pois existe a necessidade de percorrer a estrutura física para conseguir alcançar o seu objetivo, sendo que, muitas vezes, é obrigado a lidar com mais de um órgão governamental. O processo eliminou as camadas tradicionais, e os clientes (cidadãos, governos e empresas) não precisam conhecer as estruturas do governo para acessar os seus serviços, basta apenas clicar ou um simples toque ou *touchscreen*³².
- Transparência: as novas tecnologias oferecem oportunidades de propagação da informação, acessibilidade com ampliada participação das pessoas e consenso colaborativo. E o resultado é um governo aberto e transparente. A *Internet* e a *Web* são

³² Tecnologia de reconhecimento de toque sobre uma superfície de tela plana utilizada em equipamentos digitais como celulares, *tablets* e *notebooks*. Existem dois tipos: capacitivo (reconhecimento do toque através de carga elétrica da pele) e resistivo (reconhecimento através da pressão sobre o objeto no ato de tocar).

a mais poderosa ferramenta de controle e fiscalização das ações estatais da atual sociedade da informação civil organizada. Não obstante, esse controle poderá também ser exercido por Sistemas de Informação *in loco*. Os *websites* são a maneira mais acessível e dinâmica de obter as informações mantidas pelos governos. Os portais não só permitem a acessibilidade dos serviços, mas proporcionam para os cidadãos e demais atores, um meio de fiscalização de todos os atos da gestão de políticas públicas, exigindo-se mais responsabilidade de seus governantes.

- Redução dos custos: o exemplo do governo norte-americano é o mais emblemático para explicar os benefícios do governo eletrônico na redução dos custos. E a tecnologia da *Internet* aumentou ainda mais esse benefício, pois os cidadãos, as empresas e outros governos podem ter acesso aos serviços, sem a necessidade de deslocamento até estrutura física da administração pública.

3.4. Os Objetivos do Governo Eletrônico

De acordo com os dados da UNPAN, em 2001³³, dentre os 190 Estados-membros da ONU, os governos nacionais de 169 países, ou seja, 88,09% fizeram uso da *Internet* em algum setor da administração pública para fornecer informações e serviços. Já para outros 16,08% desses governos, a utilização da *Internet* ainda era um projeto emergente e a informação era disponibilizada em alguns *websites* com conteúdo limitado e baixa atualização. Um indicativo melhor foi apresentado com 34,02% desses países, onde os governos apresentaram portais com recursos avançados de serviços *on-line*, ambiente dinâmico e acessível para os cidadãos.

Contudo, a consciência dos líderes no início do século XX ainda era bastante longínqua da realidade atual. Apenas pouco menos 30% dos países pesquisados ofereceram serviços *on-line* com conteúdo atualizado regularmente e, dentre outras coisas, também era possível a realização de transferência de documentos e enviar *e-mails* para os funcionários públicos. Ou seja, o conceito de *e-GOV* estava disponível apenas em 17 países, o que equivalia somente a 9% dos Estados-membros da ONU no ano de 2001.

Importante mencionar que a adoção do *e-GOV* pelos líderes estatais não pode ser encarado de forma resiliente, e sim de maneira crescente e continuada. É evidente que o

³³ *Benchmarking E-government: A Global Perspective, UNPAN, 2001.*

ambiente *on-line* não irá substituir alguns procedimentos tradicionais para lidar com o governo. Para tanto, será necessário que a estrutura física de atendimento ao cidadão seja mantida, e sem perder a qualidade do serviço prestado.

3.5. O que é Governança Eletrônica?

A Governança Eletrônica ou *Electronic Governance* (*e-governance* ou *e-GOE*) não está relacionada com o ato de governar o povo. É um processo que busca a interação entre as instituições, organizações e cidadãos para a tomada de decisão na gestão de políticas públicas. Destarte, a *e-GOE* ajuda a fortalecer os processos democráticos já consolidados ou em fase de transição, a promover um governo aberto, e torna a tomada de decisão mais transparente dentro da administração pública.

A *Internet* e a *Web* são os seus principais instrumentos de atuação, logo, os objetivos estão diretamente ligados com os propósitos gerais do *e-GOV*. Com efeito, o estratagema da *e-GOE* são: aplicar o portal governamental na *Internet*, como a principal ferramenta de disponibilização dos processos com transparência e *accountability*; as alterações no relacionamento entre os níveis de governo mediante o Federalismo Eletrônico ou *Electronic Federalism* (*e-federalism*); as implicações sociais decorrentes da exclusão digital; mais transparência e ética dos servidores públicos; melhorar a participação dos cidadãos e a votação eletrônica ou *Electronic Voting* (*e-voting*) na Democracia Eletrônica ou *Electronic Democracy* (*e-democracy*); maior atenção nas questões de ética, segurança e privacidade; maior transparência nas doações de fundos para as campanhas políticas; ampliar a legalização das assinaturas eletrônicas; redução dos impactos transnacionais através da troca de informações no cenário internacional; adoção de padrões internacionais e melhores práticas de Gestão da Informação, Gestão do Conhecimento e Gestão de *e-GOV*³⁴.

Hoje, a *e-GOE* exerce um importante papel no *e-GOV* para fomentar e consolidar a democracia no cenário internacional, através da associação de normas e tecnologia. Segundo Devika Hovell, a transparência, em especial, age como atributo principal da boa governança, e um princípio basilar da liberdade de acesso à informação (HOVELL, 2009).

Princípios como esse, e aliado à tecnologia, estão se tornando um aspecto cada vez mais importante dos sistemas jurídicos contemporâneos, com leis de liberdade de informação, atualmente existentes em quase setenta países ao redor do mundo.

³⁴ *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, UNPAN, 2001.

3.6. Democracia Eletrônica

De acordo com a UNPAN, a Democracia Eletrônica ou *Electronic Democracy* (*e-democracy* ou *e-DEM*³⁵) é a utilização da TIC, inclusive da *Internet* e a *Web*, para melhorar os processos democráticos, como eleições, fóruns e outros meios de participação do cidadão. É relativamente um desenvolvimento novo de política, e um assunto de muito debate envolvendo governos, grupos cívicos e a sociedade em todo o mundo³⁶.

O voto é a manifestação mais democrática de uma sociedade livre e igualitária. Desde a revolução tecnológica no final do século XIX, o processo de democracia representativa passou por um aperfeiçoamento que foi adotado por alguns países e seus governos internos. Assim, a Votação Eletrônica ou *Electronic Voting* (*e-voting* ou *e-VOG*³⁷) tem sido exercida, de forma facultativa, mediante o uso de urnas eletrônicas³⁸.

3.6.1. Votação Eletrônica

Entre 2005 e 2011, a empresa norte-americana *Google*³⁹ investiu alto em novas tecnologias que envolviam modernos Sistemas Operacionais (SO)⁴⁰ e ferramentas de TIC para indústria de telefonia móvel e novos computadores pessoais denominados *Tablets*. Com esse aparato tecnológico a favor da sociedade civil organizada, pode-se pensar na possibilidade do *e-VOG* começar a ser utilizado a partir de um celular, *iPad*, *iPhone*, *notebook*, computador pessoal e TV Digital, todos com acesso à *Internet*.

As vantagens não estão associadas apenas na praticidade do ato de votar. Como já ocorre no Brasil com a redução dos custos de processamento de urna eletrônica e celeridade na apuração, a possibilidade de votar pelo *website* governamental é um projeto cobiçoso de alcance nacional, transnacional e supranacional. Isto é, transcende o mecanicismo singelo das urnas eletrônicas e não haveria a necessidade do deslocamento nacional e internacional (embaixadas governamentais) de seus cidadãos. Com efeito, haveria a ampliação da efetiva participação do eleitorado e a transparência dos candidatos.

³⁵ Sigla criada pelo autor.

³⁶ *United Nations Public Administration Glossary*, 2012 (consultado em 12/10/2012).

³⁷ Sigla criada pelo autor.

³⁸ Exemplo de países que utilizam urnas eletrônicas: Brasil, País de Gales e a Escócia nos parlamentos locais.

³⁹ *Website* de busca que se tornou a 2ª marca mais valiosa no mercado digital em 2012.

⁴⁰ Android é um sistema operacional baseado no núcleo Linux (SO) para dispositivos móveis, como o próprio Google Nexus One, Nexus S ou Galaxy Nexus. É desenvolvido pela empresa Open Handset Alliance, liderada pela Google.

Todavia, mesmo nos EUA⁴¹, há vários fatores que impedem o desenvolvimento de um projeto ambicioso desse nível. São eles: vulnerabilidade de segurança para manutenção do sigilo do voto via Sistemas de Informação (SI), dificuldade de autenticação do voto, fracos valores educacionais sobre TIC e gestão de conhecimento para determinadas classes sociais e o eminente risco de fraude, com a falta de mecanismo de controle do poder público para a correta destinação do voto.

No Brasil, não há projetos desse porte. Entretanto, desde 2008, um sistema de biometria⁴² foi implementado em algumas cidades como piloto, inclusive nas eleições de 2012. Com o sistema de reconhecimento de identificação digital, o eleitor poderá votar em qualquer cidade do país. É uma versão mais física do que virtual.

No ano de 2010, esse novo sistema já atingiu sessenta e três cidades em vinte e três estados da federação. O Tribunal Superior Eleitoral espera que até 2018, o sistema biométrico opere em todo território brasileiro.

3.7. Participação Eletrônica

Conforme o programa da UNPAN de *e-GOV*, a Participação Eletrônica ou *Electronic Participation* (*e-participation* ou *e-PAN*⁴³) tem como objetivo estimular a participação do cidadão na política como um todo.

Em 2000, a Assembleia Geral da ONU, na Declaração dos Objetivos do Milênio, ratificou o compromisso dos governos nacionais em "... resolver trabalhar coletivamente por processos políticos mais inclusivos, permitindo a participação efetiva de todos os cidadãos em todos os países (o nosso)... e o direito do público de ter acesso à informação..."⁴⁴.

A *e-PAN* é um meio e processo que permite melhorar a comunicação dos constituintes com os poderes estatais através da Web, tornando as medidas sócio-políticas mais adaptadas para atender às necessidades e prioridades da sociedade civil e atores não governamentais.

⁴¹ Em 2010, na capital Washington D.C., *The University of Michigan* desenvolveu um projeto piloto de votação pela Internet por meio de um portal para eleitores no exterior. *Paper, Attacking the Washington, D.C. Internet Voting System*, 2012.

⁴² A palavra biometria vem do grego: *bio* (vida) e *metron* (medida). Designa um método automático de reconhecimento individual baseado em medidas biológicas (anatômicas e fisiológicas) e características comportamentais. As biometrias mais implementadas, ou estudadas, incluem as impressões digitais, reconhecimento de face, íris, assinatura e até a geometria das mãos.

⁴³ Sigla criada pelo autor.

⁴⁴ "...resolve to work collectively for more inclusive political processes, allowing genuine participation by all citizens in all (our) countries... and the right of the public to have access to information....".

Pode basear-se em três processos: disponibilidade da informação, ferramentas de consulta e meio de participação de decisões governamentais. É um processo mais quantitativo do que qualitativo, pois a utilização de instrumentos *on-line* pode divergir de finalidade para cada produto disponível no mercado tecnológico, seja gratuito ou não.

Destarte, o mais importante que se deve constar no portal do governo é o número de opções que os cidadãos possam ter à sua disposição para manter um canal de comunicação política viável e eficiente.

O governo pode contar também com a criatividade e desenvolver ferramentas que atendam a esse conceito, e que possa fornecer mais informações, como por exemplo, uma maior abrangência de assuntos para discussão, o acesso a dados estatísticos dos temas mais relevantes e irrelevantes e um temporizador de perguntas e respostas (*feedback*).

A ideia de utilização de redes sociais como *Facebook*, *Twitter* e etc. deve ser vista como um intermédio real da atualidade em propalar a democracia. Esta concepção pode ser corroborada com fatos recentes do atual Presidente dos EUA, Barack Hussein Obama II. Em 2012, ele inovou a maneira de governar a sua administração pública, adotando o *Twitter* como mais um meio de interagir diretamente com seus constituintes sobre diversos assuntos da esfera política federal. O resultado foi positivo para os norte-americanos e, também, para a sua campanha à reeleição presidencial do mesmo ano.

Portanto, o principal fator do *e-PAN* é manter aberto o canal de acesso à informação para consultas eletrônicas ou *on-line* e, preferencialmente, em locais que estejam ao alcance da população, pois a via de comunicação só deve funcionar se o governo demonstrar vontade política no desenvolvimento do seu processo de tomada de decisão junto à sociedade.

4. Governo Eletrônico e os *Players*: EUA, ONU e Brasil

4.1. Os Estados Unidos da América

O melhor *case* de sucesso de *e-GOV* ocorreu no governo dos Estados Unidos da América (EUA)⁴⁵. Após Bill Clinton ser eleito presidente dos EUA em 1992, o primeiro plano

⁴⁵ Os EUA se destacaram no cenário internacional, diferente do Reino Unido e outros países, em razão das boas práticas com que os resultados positivos foram alcançados e somados, posteriormente, a normatização de *e-GOV* e a liderança no *ranking* da UNPAN nos anos de 2001, 2003, 2004 e 2005.

de governo foi transformar o governo federal em um governo praticamente quase sem papel, mais eficiente e produtivo. O presidente dos EUA percebeu que, para o país se manter competitivo e consolidar ainda mais a sua democracia, a adoção da TIC no governo federal era a decisão certa a ser tomada. E, após quatro anos de esforços consecutivos, o governo Clinton logrou êxito.

Em janeiro de 1996, o governo federal teve uma redução de 240.000 funcionários, mais de 2.000 escritórios federais foram fechados, cerca de 200 projetos federais e órgãos executivos foram realocados, e as despesas baixaram em aproximadamente 118 bilhões de dólares. Quanto aos serviços públicos, as empresas e os cidadãos estavam apreensivos, pois mais de 3.000 novos padrões de serviços, haviam sido disponibilizados em 200 departamentos e agências federais. Diante disso, o setor privado tomou as mesmas medidas governamentais, e as empresas de tecnologia, em produzir mais tecnologia para suprir a necessidade do povo norte-americano para responder as exigências do governo federal. Além disso, com a reengenharia das informações, aproximadamente 16.000 páginas de regulamentos do governo federal foram anulados, e 31.000 páginas de outros regulamentos foram simplificadas (CHADWICK, 2003).

A positividade do projeto ganhou notório reconhecimento que os EUA, honrados em serem os primeiros a tomar essa iniciativa, não foram modestos em colocar o nome do portal do governo federal de *FIRSTGOV - The U.S. Government's Official Web Portal* (<http://www.firstgov.gov>). Com o passar dos anos, os EUA optaram em adotar o mesmo protocolo que as demais nações. Hoje, o *website* pode ser encontrado na *Web* como *USA.gov - The U.S. Government's Official Web Portal* (<http://www.usa.gov>).

Os métodos adotados pela equipe que definiu o teor do conteúdo do *website* foram reflexos de um trabalho ambicioso, que requereu ampla expertise em TIC voltada, especialmente, para esse novo mundo denominado de ciberespaço. Pois, houve a necessidade de criar, aprender e implementar novas linguagens de programação e estruturas de algoritmos para os hipertextos da *Web*, um ambiente totalmente inexplorado, surgido apenas em 1994.

Diante disso, o processo de construção do *website* do governo federal dos EUA listou as melhores boas práticas para o seu portal, tornando-se um modelo piloto para as transgerações de *websites* governamentais.

O projeto se baseou em três segmentos: conteúdo *web*, arquitetura do sistema *web portal* e política de *links* ou *hiperlinks*⁴⁶. Para o conteúdo *web*, os especialistas definiram o

⁴⁶ Significa uma referência no hipertexto de determinado *web portal* a outros documentos, no todo ou em parte, como também, o acesso a demais *websites*.

objetivo e o público-alvo para proporcionar uma maior interação com as pessoas. Com efeito, os procedimentos foram implementados para que todos os usuários, através do portal, pudessem acessá-los para manifestar as suas opiniões e, posteriormente, recebessem constante *feedback*. Em suma, o foco de convergência de todos os serviços e informações é para o público em geral.

Outros pontos também foram cruciais para o sucesso inicial do portal do governo norte-americano. São eles: manter constante definição do seu público-alvo; oferecer caminhos para informações e serviços de diferentes formas; evitar a duplicação e confusão de serviços e informações; facilidade no acesso para obtenção de formulários e serviços *on-line*; *click* de fácil interação com o usuário para os serviços e informações disponibilizados; conteúdo estruturado e eficiente; evitar páginas de rolagens muito longas; boa aparência visual do portal para navegação consistente; adotar parceria com organizações, agências, estados e municípios; utilizar linguagem simples para a *Web*; definir um guia (mapa do *website*) com estilo e convergência dos tópicos; manter o conteúdo atualizado e verificar, frequentemente, o aparecimento de *links* com problemas de conexão; adotar políticas de segurança e privacidade, e publicá-las no *website*; tornar *web portal* acessível e utilizável para pessoas com deficiência física; e tornar o *website* compatível (portabilidade) para outros navegadores *web*.

Quanto à arquitetura do sistema, o projeto foi construído em torno de um *design* para um paradigma seguro para as informações; baseado em padrões abertos (portabilidade); desenvolvimento constante para agregar novas tecnologias e serviços; alto grau de modularidade para o design do sistema; ter conhecimento das necessidades dos usuários; antecipar as necessidades de integração; garantir a tolerância a falhas; entender o gerenciamento de risco; e reavaliar constantemente a necessidade do sistema.

Por último, o projeto contemplou a política de acesso aos *links*, que se baseou em: suporte oficial do próprio governo; serviços ou informações do governo oficial; complementação de informações e serviços; acessibilidade para todos os usuários; relevância e utilidade; atualização constante; concordância com as políticas de privacidade e segurança; ambiente amigável; permitir transações *on-line*; capacidade de interagir com o governo oficial; fornecer informações sobre o desempenho do serviço; fornecer o nível das informações e serviços para o público; estabelecer limites intergovernamentais ou com agências⁴⁷.

⁴⁷ SURVEY UNPAN 2001.

Em suma, o sucesso do e-GOV nos EUA teve um impacto positivo para o desenvolvimento do e-GOV em toda a sociedade global.

4.2. A Organização das Nações Unidas

A Organização das Nações Unidas (ONU) é uma organização internacional de personalidade jurídica própria, contudo, derivada, e que exerce um importante papel para a prática de e-GOV. Em 1999, a Assembléia Geral através da Divisão para Administração Pública ou *Division for Public Administration and Development Management* (DPADM) e a Gestão do Desenvolvimento do Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas ou *United Nations Department of Economic and Social Affairs* (UNDESA) desenvolveu e implementou o programa intitulado *United Nations Public Administration Network* (UNPAN), que originalmente era denominado *United Nations Online Network in Public Administration and Finance*⁴⁸.

O objetivo do programa é de instrumentalizar os processos de e-GOV para auxiliar os países membros da ONU na Era da Informação e do Conhecimento Digital, por meio da *Internet* e da *Web*, ligando as instituições nacionais e regionais da administração pública e facilitar a troca de informações, experiências e treinamento na área de gestão de políticas públicas.

O Programa de Pesquisa de e-GOV da ONU em parceria com a *American Society for Public Administration* (ASPA), iniciou suas atividades em 1999, e no ano de 2001 começou a pesquisa de campo nos Estados-membros. Em 2002, divulgou o relatório final dessa pesquisa, o *Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. O relatório fez um minucioso estudo analítico do grau de mensuração dos indicadores de e-GOV, que uma nação deve alcançar, segundo a metodologia da UNPAN. No ano de 2003, o programa substitui o nome do relatório global para *Survey*. Assim, o *Survey* já foi realizado nos anos de 2003, 2004, 2005, 2008, 2010 e 2012⁴⁹.

A análise dos países é feita em todos os níveis de desenvolvimento, apresentando uma avaliação sistemática do uso e potencial da TIC, na transformação do setor público em um ambiente com mais eficiência, transparência, *accountability*, acesso aos serviços públicos disponibilizados e participação do cidadão.

⁴⁸ Cf. *website* <http://www.unpan.org/> (consultado em 18/10/2012).

⁴⁹ Análise do autor com base nos *Surveys* da UNPAN.

A UNPAN com o portal (<http://www2.unpan.org/egovkb/>) disponibiliza um conjunto de recursos de acesso às informações sobre o e-GOV de todos os países membros. O Banco de Dados das Nações Unidas para o Desenvolvimento de Governo Eletrônico ou *The United Nations E-Government Development Database* (UNeGovDD) é uma ferramenta de *benchmarking* que fornece uma avaliação comparativa para monitorar o progresso do desenvolvimento dos países membros. A principal fonte de dados para o banco de desenvolvimento do e-GOV, é da Base Global de Relatórios Eletrônicos e Pesquisa das Nações Unidas ou *United Nations Global E-Government Readiness Knowledge*⁵⁰.

4.3. O Brasil

Após o sucesso do e-GOV nos EUA na década de 1990, muitos países desenvolvidos iniciaram a sua jornada para o novo paradigma de Poder Estatal na Era da Sociedade da Informação.

No Brasil, um país emergente, a política de e-GOV surgiu no ano 2000, quatro anos depois do sucesso norte-americano, e um ano após a Assembléia Geral da ONU selar a importância do e-GOV para os Estados-membros.

Importante mencionar que o sítio na Web do portal da República Federativa do Brasil era inicialmente conhecido como <http://www.redegoverno.gov.br>, sendo posteriormente renomeado para o atual <http://www.brasil.gov.br>, conforme recomendações internacionais.

O desenvolvimento de programas de e-GOV do governo brasileiro, tem como princípio, a utilização das modernas TIC para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos, com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais. Ademais, segue um conjunto de diretrizes, que atuam em três frentes fundamentais: junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna, na integração com parceiros e fornecedores.

O objetivo principal do e-GOV 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, promoverem a interação com empresas e indústrias, e fortalecer a participação da sociedade civil por meio do acesso a informação, resultando numa administração mais eficiente.

⁵⁰ Cf. website <http://unpan3.un.org/egovkb/> (consultado em 18/10/2012).

O decreto presidencial de 03 de abril de 2000 criou o Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI)⁵¹, com a finalidade de analisar e propor políticas, diretrizes e leis relacionadas às novas ferramentas de TIC da atualidade⁵². Assim, o GTTI concentrou seus esforços em três frentes do programa: universalização de serviços públicos, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada⁵³.

Após dois meses, o GTTI apresentou um relatório de diagnóstico da situação da infraestrutura e serviços do governo federal, as aplicações existentes e desejadas e a situação da legislação sobre o assunto. O principal objeto da pesquisa foi propor uma nova política de interação eletrônica do governo com a sociedade civil organizada. Com efeito, o Programa Sociedade da Informação publicou o livro *Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde*, e dedicou o capítulo 6 a uma das frentes de trabalho do programa, Governo ao Alcance de Todos - atribuições do Governo Eletrônico. No dia 20 de setembro de 2000, o GTTI apresentou o documento intitulado Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal. Este documento foi a origem do decreto-lei de 18 de outubro de 2000, que institucionalizou o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do e-GOV⁵⁴.

No ano de 2002, com o propósito de incentivar a continuidade do programa, a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, juntamente com a colaboração dos membros do Comitê Executivo (Chefe da Casa Civil da Presidência da República - Presidência do Comitê; Secretários-Executivos dos Ministérios; Secretário-Geral do Ministério das Relações Exteriores; Subchefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República; Secretário de Organização Institucional do Ministério da Defesa; Subsecretário-Geral da Secretaria-Geral da Presidência da República; Secretário de Avaliação, Promoção e Normas da Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República; Procurador-Geral da União), publicou um documento de avaliação das atividades dos dois anos do e-GOV, e relatou os principais avanços e desafios do futuro⁵⁵.

⁵¹ Portaria da Casa Civil nº 23 de 12/05/2000, e incorporada às metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

⁵² Compuseram este Grupo de Trabalho os representantes dos seguintes órgãos: Casa Civil da Presidência da República; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério da Ciência e Tecnologia; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Ministério das Comunicações; Ministério da Justiça; Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República e a Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República, conforme a disciplina do artigo 2º do decreto presidencial de 03/04/2000.

⁵³ Cf. portal www.governoeletronico.gov.br (consultado em 03/09/2012).

⁵⁴ Cf. portal www.governoeletronico.gov.br (consultado em 03/09/2012).

⁵⁵ Cf. portal www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico (consultado em 03/09/2012).

Em 29 de outubro do ano seguinte, o decreto não numerado⁵⁶ instituiu os Comitês Técnicos do CEGE e delegou as atribuições da Secretaria Executiva ao Ministério do Planejamento por intermédio da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), que passou a ter as atribuições de apoio técnico administrativo e de supervisão dos trabalhos dos oito Comitês Técnicos: Implementação do Software Livre, Inclusão Digital, Integração de Sistemas, Sistemas Legados e Licenças de Software, Gestão de Sítios e Serviços On-line, Infraestrutura de Rede, Governo para Governo ou *Government to Government* (G2G), Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica⁵⁷.

Em 07 de julho de 2004, através do decreto nº 5.134⁵⁸, foi criado o Departamento de Governo Eletrônico, com atribuições de coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de *e-GOV*, como atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, legalizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações do *e-GOV* na Administração Pública Federal, de acordo com a disciplina do artigo 35, do decreto nº. 7.675/2012:

Art. 35. Ao Departamento de Governo Eletrônico compete: I - coordenar, disciplinar e articular a implantação de ações integradas de governo eletrônico na administração pública federal; II - promover atividades relacionadas à integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos na administração pública federal; III - estimular a digitalização de serviços públicos eletrônicos e a ampliação do nível de sofisticação tecnológica dos serviços disponibilizados; IV - definir e publicar padrões e melhores práticas de uso da internet, inclusive de redes sociais, para melhoria da gestão e disponibilização de conteúdos públicos digitais; e V - sistematizar e disseminar informações relacionadas às ações de governo eletrônico da administração pública federal.

Assim, a primeira versão do documento, Padrões de Interoperabilidade em Governo Eletrônico (e-PING) é disponibilizada⁵⁹. No ano seguinte, foi a vez da publicação do Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG), que recomenda a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública, para o uso das pessoas com necessidades especiais. No mesmo sentido, em 2005, surge o Portal de Inclusão Digital, com ações voltadas para as comunidades mais carentes, contendo informações sobre diferentes iniciativas governamentais nessa área⁶⁰.

⁵⁶ Dados fornecidos pelo governo federal. Cf. portais <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/comites-tecnicos> e http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/DNN/2003/Dnn10007.htm (consultado em 03/09/2012).

⁵⁷ Apesar de revogado pelo decreto nº. 5.433, de 2005, o departamento ainda está vigente.

⁵⁸ Revogado pelo decreto nº. 7.675, de 2012 para reestruturação regimental de cargos.

⁵⁹ Cf. portal www.governoeletronico.gov.br (consultado em 03/09/2012).

⁶⁰ Cf. portal www.governoeletronico.gov.br (consultado em 03/09/2012).

No ano de 2006, é realizada a primeira pesquisa de avaliação dos serviços de *e-GOV*, utilizando-se os parâmetros da Metodologia de Indicadores e Métricas de Serviços de Governo Eletrônico brasileiro. Essa metodologia buscou avaliar a qualidade dos serviços eletrônicos prestados pelas três esferas de governo: federal, estadual e municipal. Os resultados dessa pesquisa foram concluídos em 2007, de acordo com a conveniência para o cidadão, tornando-se a primeira iniciativa com esse foco já desenvolvida no país. Ainda em 2007, o e-MAG passa a ser institucional e obrigatório no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), pela Portaria nº 03 de 07 de maio de 2007. Em dezembro do mesmo ano, a SLTI disponibilizou o Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios (ASES), software de código livre para avaliar, simular e corrigir a acessibilidade de páginas, sítios e portais. Esse programa é resultado de uma parceria entre a SLTI e a Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), Acessibilidade Brasil⁶¹.

Em 2008, a padronização de *e-GOV* surge como recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas. A Cartilha de Codificação foi a primeira a ser lançada, com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos, pelos órgãos do Governo Federal. Destaque para a cartilha de Padrões *Web* em *e-GOV* (e-PWG), na qual é formada pelos seguintes documentos: cartilha de codificação, cartilha guia de administração, cartilha de usabilidade, cartilha de redação *web* ou *webwriting*⁶².

Segundo o Governo Federal, a adoção de padrões é vantajosa para garantir o resultado final dos portais governamentais, ou seja, a excelente qualidade de serviços eletrônicos disponibilizados para cidadãos, empresas e governos. Com isso, os objetivos, de acordo com o modelo adotado no Brasil, serão alcançados: estabelecer padrões de qualidade de uso, desenho, arquitetura de informação e navegação; estabelecer um fluxo de criação, desenvolvimento e manutenção na gestão dos sítios governamentais; consolidar a acessibilidade; criar artefatos de acordo com os padrões estabelecidos pelo *The World Wide Web Consortium (W3C)*⁶³.

Por fim, há o Comitê Gestor da *Internet* (CGI) criado em 1995 pela portaria interministerial de nº 147 e posteriormente alterada pelo decreto presidencial nº 4.829, em 03

⁶¹ Cf. portal www.governoeletronico.gov.br (consultado em 03/09/2012).

⁶² As duas últimas cartilhas, ainda estão em desenvolvimento, segundo os dados do Governo Federal.

⁶³ É uma organização internacional formada por organizações filiadas, equipes em tempo integral e o público, que trabalham juntos para desenvolver padrões para a *Internet*. É liderado pelo inventor da *World Wide Web*, o físico inglês Tim Berners-Lee. O objetivo da W3C é fazer com que a *Internet* alcance todo seu potencial através do desenvolvimento de protocolos e diretrizes que garantam seu contínuo crescimento.

de setembro de 2003. O objetivo principal é coordenar e integrar todas as iniciativas de serviços da *Internet* no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. É formado por nove membros do governo federal (Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação; Ministério das Comunicações; Casa Civil da Presidência da República; Ministério da Defesa; Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Agência Nacional de Telecomunicações; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico; e Conselho Nacional dos Secretários Estaduais para Assuntos de Ciência, Tecnologia e Informação (CONSECTI)), quatro do setor empresarial, quatro do terceiro setor, três da comunidade acadêmica científica e tecnológica e um representante de notório saber em assuntos da *Internet*⁶⁴.

O CGI tem como princípios basilares a multilateralidade, a transparência e a democracia, e suas atribuições se remetem no país a proposição de normas e procedimentos (resoluções) relativos à regulamentação das atividades na *Internet*; a recomendação de padrões e procedimentos técnicos operacionais para a *Internet*; o estabelecimento de diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da *Internet*; a promoção de estudos e padrões técnicos para a segurança das redes e serviços; a coordenação da atribuição de endereços *Internet* (*Internet Protocol* ou *IP*) e do registro de nomes de domínios usando (.br); e a coleta, organização e disseminação de informações sobre os serviços de *internet*, incluindo indicadores e estatísticas.

5. Aspectos Normativos de Governo Eletrônico entre EUA, ONU e Brasil

5.1. EUA

No cenário legal dos EUA, o sistema jurídico é a *Common Law*⁶⁵, e o país é formado por uma confederação de estados independentes⁶⁶. A Constituição norte-americana foi promulgada pela Convenção da Filadélfia em 1787, e é mais simplificada do que a brasileira,

⁶⁴ Cf. site <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/comite-gestor-de-internet> (consultado em 03/09/2012).

⁶⁵ O direito é criado pelos juízes de direito, quando não há precedentes, mediante as suas decisões.

⁶⁶ É a reunião de estados que, em relação aos estrangeiros, formam um só, reconhecendo um só líder.

em razão do sistema jurídico adotado. Entretanto, há um ponto em comum: ambas são alteradas por emendas à Constituição.

A Constituição Federativa dos EUA também não traz em seu texto normativo o tema e-GOV, mas há regramento jurídico especial. No âmbito federal, a estrutura do e-GOV está centralizada no Escritório de Gestão e Orçamento do governo ou *The Office of Management and Budget* (OMB), onde surgiu o *E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens*, em 27 de fevereiro de 2002, documento que norteou a seriedade do governo federal na questão.

O OMB é um escritório com *status* de gabinete e o maior na Casa Branca, que faz parte do Escritório Executivo do Presidente dos EUA ou *Executive Office of the President of the United States* (EOP). Neste gabinete, no seu comando está o Oficial Chefe de Informação Federal ou *The Federal Chief Information Office*, que é também o gestor do Gabinete de Governo Eletrônico ou *Office of Electronic Government*. É um cargo de nomeação do Presidente dos EUA, sem a necessidade de aprovação do Senado, criado pelo Ato Normativo *An Act E-Government*, de 17/12/2002 ou Lei de Governo Eletrônico de 2002⁶⁷.

A Lei Federal de e-GOV norte-americana, promulgada há onze anos, foi um marco normativo importante para o país, e além de tudo, estratégico perante as outras nações. Em breve resumo, a Lei foi estruturada em títulos enumerados de I à V: *Office of Management and Budget Electronic Government Services; Federal Management and Promotion of Electronic Government Services; Information Security; Authorization of Appropriations and Effectives Dates; and Confidential Information Protection and Statistical Efficiency*.

Destaque para o Título I, seção 101, § 3601, da referida Lei, que traz em seu texto legal a definição de e-GOV:

(3) "Governo eletrônico", significa a utilização pelo Governo de aplicações baseadas na web e aplicações da Internet e outras tecnologias da informação, combinada com os processos que implementam essas tecnologias, para: (A) melhorar o acesso e a prestação de informações e serviços do governo para o público, outras agências, e outras entidades governamentais, ou" (B) trazer melhorias nas operações do governo que podem incluir eficácia, eficiência, serviço de qualidade, ou transformação⁶⁸.

⁶⁷ *The LIBRARY of CONGRESS*. Cf. website <http://thomas.loc.gov/home/thomas.php> (consultado em 06/10/2012).

⁶⁸ (3) 'electronic Government' means the use by the Government of web-based Internet applications and other information technologies, combined with processes that implement these technologies, to: "(A) enhance the access to and delivery of Government information and services to the public, other agencies, and other Government entities; or "(B) bring about improvements in Government operations that may include effectiveness, efficiency, service quality, or transformation.

Ademais, há outras definições multidisciplinares de TIC, que complementam o vocabulário para a ilação da própria Lei e-GOV de 2002. Pode-se observar também que a Lei abrange todos os aspectos regulatórios pertinentes ao governo federal norte-americano, tanto no âmbito permissivo como coercitivo, por exemplo, o título V da seção 513 desta lei.

Fundamentou-se, ainda, no objetivo de melhorar a gestão e promoção de processos e serviços do seu e-GOV, e estabeleceu um quadro de medidas com base no uso da *Internet* e da *Web*, para tornar eficiente o acesso dos cidadãos, empresas e outros governos as informações e serviços governamentais. Com efeito, é uma lei minuciosa que contempla o e-GOV como uma estratégia do governo federal para o desenvolvimento nacional e de seus atores subnacionais.

A pesquisa encontrou dois apoios importantes para essa estrutura de e-GOV, a *Federal Chief Information Council - CIO Council*⁶⁹ e a *HowTo.gov*⁷⁰. O CIO Council é a principal instituição quando o assunto é e-GOV. No seu portal, o CIO foi criado em 1996, e institucionalizada pela Lei de Governo Eletrônico norte-americana, com o objetivo de melhorar a gestão e desenvolvimento dos serviços eletrônicos, atendimento aos cidadãos e processos governamentais sob a supervisão do Gabinete de e-GOV.

Em agosto de 2012, o CIO Council publicou o documento *DIGITAL SERVICES GOVERNANCE RECOMMENDATIONS: Supporting Implementation of Digital Services Governance Structures in the Federal Government*, com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento de suas agências na estrutura de governança em três camadas (*layers*): informação (conteúdo *on-line*, documentos, transações e dados), plataforma (sistema de gerenciamento de conteúdo *website*, aplicativos e serviços) e apresentação ou “mecanismo de entrega” (aplicativos para tecnologias móveis e mídia social). Por último, há a camada de segurança e privacidade que foi tratada em separado.

O CIO Council é constituído pelo alto comissariado executivo e governamental de Ciência e Tecnologia da Informação dos EUA. São ao todo vinte e oito departamentos que compõem o governo e incorporados em três comitês: Arquitetura de SI e TIC, Infraestrutura de TIC, Boas Práticas e Capital Humano Qualificado. Em seu *website*, há uma rica estrutura de documentação que envolve os três segmentos dos comitês, inclusive a área de Segurança da Informação.

Notou-se durante a pesquisa que uma das maiores preocupações do governo federal norte-americano é manter a diversidade de assuntos discutidos que envolvem TIC e e-GOV,

⁶⁹ Cf. *website* <http://www.cio.gov> (consultado em 26/09/2012).

⁷⁰ Cf. *website* <http://www.howto.gov> (consultado em 26/09/2012).

sempre com foco no desenvolvimento continuado. Há também uma forte relação com a disseminação das boas práticas na administração pública norte-americana.

Outrossim, o governo federal dos EUA possui também o apoio do *website* *HowTo.gov*. É um portal de governança para *websites* do governo dos EUA, para os estados e cidades da Federação. O objetivo é fornecer todo tipo de ajuda, para que os servidores públicos alcancem as boas práticas de *e-GOV*, no atendimento direto e indireto à sociedade civil norte-americana. O *HowTo.gov* é gerenciado pela Agência de Serviços ao Cidadão e Administração de Serviços Gerais de Tecnologias Inovadoras⁷¹, e pelo Conselho Federal de Gestores da Web⁷².

Todo esse engajamento envolve auxílio a diversos meios e procedimentos de *e-GOV*: planejamento estratégico e coordenação dos canais de atendimento ao cidadão, políticas e requisitos federais sobre os *websites*, apoio na infraestrutura de *Internet* para novas tecnologias, como a *cloud computing*⁷³, participação do cidadão mediante as mídias sociais e do governo aberto, gerenciamento do conteúdo dos portais e central de atendimento ou *call center*. As políticas e os procedimentos do portal estão regrados na epístola *Website Governance: Center for Excellence in Digital Government (CEDG), Office of Citizen Services and Innovative Technologies General Services Administration (GSA)*⁷⁴.

Não há dúvidas quanto à disparidade de ações governamentais que envolvem o planejamento de *e-GOV* entre as duas administrações públicas federais, do Brasil e EUA. No caso brasileiro, mesmo com os documentos produzidos que fornecem suporte diversificado aos órgãos governamentais, inclusive os estaduais - objeto dessa pesquisa científica - o alcance de apoio é muito inferior ao observado nos EUA.

Ademais, o Brasil não acompanhou o desenvolvimento tecnológico mundial. O que lhe restou durante anos, desde a abertura da economia para as importações de tecnologia, apenas foi copiar projetos estrangeiros, principalmente de origem norte-americana. Com isso,

⁷¹ Cf. *website* <http://www.gsa.gov>. É o centro de convergência do país para dados, informações e serviços (diversos) oferecidos pelo governo federal aos cidadãos (consultado em 26/09/2012).

⁷² Disciplinado na *Sections 207(f)(1) and (2) of the E-Government Act of 2002*, é responsável pela gestão dos portais do governo federal com foco centrado no cidadão. Além de gerenciar o *HowTo.gov*, supervisiona um grande programa de treinamento e desenvolvimento de ferramentas práticas para agências de *websites*. Coordena o *Web Content Managers Forum*, um grupo criado no ano 2000 com cerca de 3.000 gestores do governo e membros da Política de todo o país, que colaboram para melhorar a qualidade e usabilidade dos portais do governo dos EUA.

⁷³ É uma recente tecnologia para a *Internet* que surgiu em meados de setembro de 2009, e que promete tornar a informação disponível em qualquer lugar e a qualquer hora no mundo.

⁷⁴ O documento está disponível *on-line* no *website* <http://www.howto.gov>.

o desenvolvimento técnico e a expertise brasileira não se encontram no mesmo patamar das instituições e especialistas norte-americanos⁷⁵.

5.2. ONU

Com relação à ONU, a acepção jurídica internacional para o *e-GOV* permanecia *in albis* até a Resolução A/66/437 "*Information and Communications Technologies for Development*", aprovada pela Assembléia Geral⁷⁶ em 22 de dezembro de 2011.

As recomendações de *e-GOV* se referiam apenas a buscar modelos de boas práticas adotadas pelos Estados-membros, pois não havia no programa da UNPAN a égide de um princípio norteador do sistema de *soft law*, que é comumente utilizado no Direito Internacional.

A resolução é uma demonstração do novo pensamento jurídico internacional, que reconheceu pela primeira vez o notório papel do *e-GOV* na atual Era da Sociedade da Informação e do Conhecimento Digital, fazendo deste ato um marco regulatório para a sociedade global e demais organizações da ONU, como a *Internet Governance Forum* (IGF).

No texto, são explanadas as tendências positivas do *e-GOV*, salientando a importância do papel governamental na elaboração de políticas públicas e prestação de serviços à sociedade em geral com o apoio das TIC.

Destarte, conforme aduz a seção III *Recommendation of the Second Committee* ou Recomendação do Segundo Comitê, da mencionada resolução:

Reconhecendo as tendências positivas da conectividade global e acessibilidade na área de tecnologias de informação e comunicação, em especial, o aumento constante do acesso à *Internet* a um terço da população mundial, a rápida difusão da telefonia móvel, o aumento da disponibilidade de conteúdo multilíngue e endereços da *Internet* e o advento de novos serviços e aplicações, incluindo saúde móvel, transações móveis, **governo eletrônico**, educação eletrônica, comércio eletrônico e serviços de desenvolvimento, que oferecem um grande potencial para o

⁷⁵ Vale ressaltar que no *ranking* das Américas (Caribe, Central, Norte e Sul) de *e-GOV* da UNPAN, no ano de 2012, os EUA é líder, seguido do Canadá (2º) e do Chile que ocupa a 03ª posição, enquanto que o Brasil está na 10ª colocação. Ou seja, o Chile é o país da América Latina que está mais próximo dos EUA, tanto no *ranking* das Américas quanto no quadro mundial (os EUA é 5º e o Chile é 39º). No cenário da América do Sul, o Chile se mantém na liderança, seguido da Colômbia, Uruguai, Argentina e, na 5ª posição, o Brasil. Cf. *website* <http://unpan3.un.org/egovkb/datacenter/> (consultado em 18/10/2012).

⁷⁶ Órgão parlamentar da ONU e é formada por representantes de todos os Estados-membros, que são atualmente em número de 193 nações. De acordo com o artigo 4º da Carta da ONU, a condição de membro é aberta a *todos os outros Estados amantes da paz que aceitam as obrigações contidas na presente Carta e, segundo o juízo da organização, estejam dispostos e aptos a desempenhar essas obrigações*, e é efetivada através de uma decisão da Assembleia Geral, mediante recomendações do Conselho de Segurança. (SHAW, 2010, p. 896, com atualização do autor).

desenvolvimento da sociedade da informação (Resolução A/6/437, A Assembléia Geral, 22/12/2011)⁷⁷.

Ademais, a resolução enfatizou o papel do Grupo das Nações Unidas sobre a Sociedade da Informação ou *United Nations Group on the Information Society* (UNGIS), elevando-o como especial mecanismo das interagências e projetado para coordenar a implementação da ONU na cúpula mundial sobre a Sociedade da Informação ou *World Summit on the Information Society* (WSIS).

Vale ressaltar também que a pesquisa observou nesta resolução, apenas menção do que é o e-GOV e sua importância para a sociedade contemporânea. Ela não disciplinou o conceito em sentido amplo (com medidas permissivas e coercitivas), para ulterior aplicabilidade técnico-jurídica no Direito Internacional.

Para a pesquisa, o embate pode estar na divergência entre os dois conceitos de *soft law*: resolução e tratado internacional⁷⁸. Esta análise se baseia na limitação do Direito Internacional para a construção normativa de instrumentos jurídicos no cenário global.

Na acepção doutrinária de Malcolm N. Shaw:

O Direito Internacional consuetudinário apoia-se na prática dos Estados corroborada pela *opinio juris*, e em geral, embora nem sempre, é um processo progressivo e demorado. Por outro lado, os tratados constituem um método mais direto e formal de criação do Direito Internacional. E o princípio fundamental do Direito dos Tratados é sem dúvida a proposição de que são de cumprimento obrigatório para as partes envolvidas e devem ser celebrados de boa-fé. Essa norma é denominada *pacta sunt servanda*, e pode-se afirmar que é o princípio mais antigo do Direito Internacional (SHAW, 2010, p. 670).

Outrossim, é importante mencionar que a primeira Convenção Internacional sobre o Direito dos Tratados ou Convenção de Viena foi firmada em 1969, mas entrou em vigor somente em 1980. Portanto, para fins de explanação jurídica internacional, um tratado é definido, segundo a disciplina do artigo 2º da Convenção de Viena, como um acordo internacional concluído entre os Estados sob a forma escrita e regido pelo Direito Internacional, quer consubstanciado num único instrumento, quer em dois ou mais instrumentos relacionados, e qualquer que seja sua designação específica.

⁷⁷ *Acknowledging the positive trends in global connectivity and affordability in the field of information and communications technologies, in particular the steady increase in Internet access to one third of the world's population, the rapid diffusion of mobile telephony, the increased availability of multilingual content and Internet addresses and the advent of new services and applications, including m-health, mobile transactions, e-government, e-education, e-business and developmental services, which offer great potential for the development of the information society (Resolution A/6/437, The General Assembly, 22/12/2011).*

⁷⁸ O termo é o mais usado no contexto dos acordos internacionais, mas há outras palavras que exprimem o mesmo significado: protocolo, ato, carta, convênio, pacto e concordata.

As resoluções da Assembleia Geral da ONU têm, na prática, atuado num campo muito abrangente, inclusive nas questões que envolvem a área de TIC, como por exemplo, as resoluções A/RES/56/182 *Science and technology for development*, de 24/01/2002; A/RES/56/183 *World Summit on the Information Society*, de 31/01/2002; A/RES/56/239 *Information technology*, de 29/01/2002; A/RES/56/281 *Participation in the plenary meetings of the Meeting of the General Assembly devoted to information and communication technologies for development*, de 03/05/2002, entre outras.

Contudo, as resoluções não tem caráter vinculativo, ou seja, mesmo com o caráter institucional reconhecido internacionalmente, como é o caso da ONU, as resoluções aprovadas e adotadas pela Assembleia Geral não possuem poderes idênticos aos dos Tratados Internacionais. Logo, os Estados-membros são condicionados apenas a seguir, opcionalmente, tais resoluções com *status* de recomendações para assuntos específicos ou de âmbito global.

Todavia, o aspecto dúbio é saber se as resoluções podem ser consideradas uma norma internacional cogente, ou seja, podem ser reconhecidas como uma lei material e imperativa para todos os Estados-membros? Para responder esta questão, a pesquisa buscou na doutrina jurídica internacional de Nguyen Quoc Dinh, Patrick Daillier e Alain Pellet (1992), fazer um breve resumo do entendimento dos modos de formação dos atos voluntários no Direito Internacional contemporâneo, correlacionados com o objeto da pesquisa.

Com efeito, os atos jurídicos são classificados de duas formas: unilateralmente ou com a autonomia frente ao Direito dos Tratados. O caráter unilateral dos Estados soberanos é muito diferente do tradicional modelo baseado apenas na vontade dos Estados em face de outros Estados. Em vista disso, por não serem formas tradicionais no Direito Internacional, o aspecto normativo é bastante contestado e de incertezas quanto a sua aplicabilidade.

O início da construção do direito na sociedade internacional baseou-se em atos de autonomia entre as nações. Este tipo conceitual é ainda vigente no sistema jurídico internacional, e pode ser definido como a oponibilidade frente a um único sujeito de Direito Internacional, sendo imprescindível a sua anuência para gerar efeitos. Deste modo, o Estado⁷⁹ age por vontade própria, com o objetivo de produzir os seus próprios efeitos no cenário internacional, podendo até atuar sem vínculo com algum tipo de tratado ou costume.

O alcance jurídico, neste caso, é restrito e material, pois a sua autonomia ou modelo autonormativo atua de maneira que independe da aprovação de outros Estados (expressão de soberania absoluta). Para exemplificar melhor esta observação, eis os diferentes tipos de ações

⁷⁹ No projeto de paz perpétua publicado em 1795, Kant substituiu expressamente Nações por Estados, restabelecendo o sentido anglo-saxônico do termo Nação (DIHN, et al., 1992).

autônomas: a notificação, o reconhecimento, o protesto, a renúncia e a promessa, salvo esta quando condiciona o Estado a novos direitos em proveito de outros Estados ou órgãos de organizações internacionais (consentimento necessário).

Com relação ao hodierno modelo unilateral, os órgãos das organizações internacionais são considerados os novos sujeitos do Direito Internacional, que complementam o atual paradigma social global. Eles adotam como instrumentos jurídicos institucionais as resoluções, as recomendações, as decisões, os pareceres consultivos, os acórdãos ou as sentenças.

E, diante de tantos mecanismos que permitem a aplicação da manifestação institucional de vontade desses órgãos na sociedade internacional, a pesquisa encontrou entendimentos conflituosos medrados no cotidiano de suas tarefas pelos próprios órgãos.

Por isso, a pesquisa entende que é importante que tais conceitos busquem esclarecimentos mais consolidados, para não estagnar ou obstar o desenvolvimento jurídico internacional.

Com efeito, segundo a aceção doutrinária de Dihn, Dailler e Pellet (1992):

Às vezes, há um laxismo terminológico que agrava o comportamento das organizações na sua prática cotidiana, por exemplo, a Assembleia Geral da ONU aprova algumas de suas resoluções como declaração, carta, programa, programa de ação, sem procurar especificar a sua natureza. Assim, a falta de rigor na denominação de tais atos é favorecida pelo fato de, muitas vezes, ser o mesmo processo de adoção que se aplica aos diversos atos (DIHN et al., 1992).

Do mesmo modo foi com a aprovação da Resolução A/66/437 da Assembleia Geral, que ratificou as recomendações, já desenvolvidas desde o ano de 2001, no programa de e-GOV da UNPAN. Para Dihn, Dailler e Pellet (1992), as recomendações são um ato que emana, em princípio, de um órgão intergovernamental, e que propõe aos seus destinatários um determinado comportamento, atuando como destinatários os Estados e outras organizações internacionais públicas ou privadas.

O ponto das incertezas que envolvem as recomendações é porque não geram efeitos obrigatórios para ambos os sujeitos internacionais, salvo em caso de aceitação expressa ou tácita. Logo, os destinatários não são obrigados à submissão das recomendações e a qualquer tipo de coerção legal, salvo quando a pressão política não é utilizada no jogo de cooperação internacional como um mecanismo de coerção para gerar efeitos entre os Estados.

Contudo, isto não significa que o seu valor normativo seja ignorado, pois o impacto político, que na maioria às vezes é promovido pelo debate, dá força para a aplicabilidade das recomendações e demais instrumentos semelhantes.

Ademais, a pesquisa encontrou fundamentação legal na Carta da ONU, artigo 2º, §§ 5 e 6 e artigo 56, disciplinando que qualquer Estado-membro é obrigado a examinar a recomendação que lhe é notificada de boa fé. Destarte, a recomendação expressa certa valoração permissiva, consubstanciando em uma verdadeira obrigação jurídica para as nações e organizações internacionais.

Um exemplo comumente observado nas assembleias da ONU e outros órgãos internacionais é o uso das recomendações para aprovar projetos em formato de Convenções, com o intuito de transformá-la em lei ou adotá-la como medidas de outra ordem.

Os efeitos jurídicos de algumas recomendações possuem características excepcionais que, dada a diversidade de instrumentos existentes e o aparente conflito comportamental, podem ser analisadas sob dois panoramas:

a) em virtude dos princípios já evocados, deve-se reconhecer a força obrigatória a três categorias de resoluções: as que foram aceitas antecipadamente pelos Estados têm, com efeito, força obrigatória para estes Estados; do mesmo modo para as resoluções que se limitam à recitação do direito costumeiro, sob a reserva de que não é próprio ato jurídico cujo valor se modifica, mas o alcance do seu conteúdo material que beneficia do mesmo valor obrigatório que a norma costumeira; numa organização, as recomendações de um órgão hierarquicamente superior impõem-se aos órgãos subsidiários deste; e b) certas recomendações beneficiam de efeitos jurídicos reforçados embora permanecendo, em si mesmas, atos não obrigatórios. Os meios de pressão indiretos aplicados para este fim diferem conforme a aplicação que deve ser obtida dos Estados ou dos órgãos de organizações internacionais, e conforme o problema se põe num contexto de simples cooperação ou numa organização integral (DIHN, et. at., 1992).

Por fim, a pesquisa observou que as recomendações da UNPAN sobre *e-GOV* são consideradas como positivas pelos 193 Estados-membros da ONU. A prova disso está na disputa de posições entre os países no *ranking* de classificação global que, indubitavelmente, é o reflexo de que o programa atingiu o seu alcance universal.

5.3. Brasil

No caso do Brasil, o sistema jurídico adotado é o modelo romano-germânico, ou seja, é o direito organizado em códigos. A Constituição é federativa, e a atual foi promulgada em 1988. Até os dias atuais, não há menção sobre *e-GOV* apenas existe referência na área de

Ciência e Tecnologia no Capítulo IV, artigo 218, §§ 1º ao 5º e artigo 219, de aceção técnico-científica à pesquisa e desenvolvimento de capital humano, com apoio do governo federal.

O Projeto de Lei 2.126/2011, denominada como Marco Civil na *Internet*, está em *status* procrastinatório desde o ano passado. É um dos pesares do processo legislativo brasileiro, que caminha aparentemente com o desenvolvimento global, contudo, atua vagarosamente na prática. O referido projeto de lei estabelece os princípios, as garantias, os direitos e deveres para uso da *Internet* no Brasil. O capítulo IV e seus artigos 19, 20, 21, 22 e 23 da lei, trazem especial atenção, pois discorre sobre a atuação do poder público no desenvolvimento da *Internet* no País.

Todavia, a lei não adotou por completo o *e-GOV* no texto normativo e, também, é ainda muito vaga quanto à adoção de seus outros segmentos. Destaque positivo para o artigo 19, incisos I e II, e o artigo 20, inciso I, IV e V, onde são mencionados alguns pontos conceituais de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica.

Quanto à Lei de Acesso à Informação ou Lei 12. 527/11, em vigor, é sem dúvida um importante avanço para a democracia do país, pois está de acordo com a definição universal sobre a liberdade de expressão, preconizado nas disposições legais internacionais ratificados pelo País, como o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH)⁸⁰, o artigo 13 da Convenção Interamericana sobre Direitos Humanos⁸¹, o artigo 09 da Carta Africana sobre os Direitos Humanos e dos Povos⁸² e o artigo 10 da Convenção Europeia sobre Direitos Humanos⁸³. Ainda assim, há alguns óbices de cunho político que prejudicam o acesso da sociedade civil a todas as informações de interesse geral que fazem parte da história do Brasil.

No mesmo sentido, o CGI, órgão vinculado aos Ministérios das Comunicações e da Ciência, Tecnologia e Inovação, tem autoridade para criar resoluções com *status* de recomendações para as questões relacionadas à ciência do ciberespaço.

⁸⁰ “Todo indivíduo tem o direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, manter as suas próprias opiniões e de procurar, receber e difundir informações e ideias por quaisquer meios de expressão e independentemente de fronteiras”. Cf. *website* <http://www.humanrights.com/> (consultado em 12/11/2012).

⁸¹ “Toda pessoa tem direito à liberdade de pensamento e de expressão. Esse direito compreende a liberdade de buscar, receber e difundir informações e idéias de toda natureza, sem consideração de fronteiras, verbalmente ou por escrito, ou em forma impressa ou artística, ou por qualquer outro processo de sua escolha.” Cf. *website* <http://www.cidh.oas.org/> (consultado em 12/11/2012).

⁸² “Toda a pessoa tem direito à informação e direito de exprimir e de difundir as suas opiniões no quadro das leis e dos regulamentos”. Cf. *website* <http://www.gddc.pt/> (consultado em 12/11/2012).

⁸³ “Qualquer pessoa tem direito à liberdade de expressão. Este direito compreende a liberdade de opinião e a liberdade de receber ou de transmitir informações ou ideias sem que possa haver ingerência de quaisquer autoridades públicas e sem considerações de fronteiras. O presente artigo não impede que os Estados submetam as empresas de radiodifusão, de cinematografia ou de televisão a um regime de autorização prévia.” Cf. *website* <http://www.echr.coe.int/> (consultado em 12/11/2012).

Em vista disso, a resolução CGI.br/Res/2009/03/P ou Princípios para a Governança e o Uso da *Internet*, publicada em 2009, trouxe, além da perspectiva de direito interno, uma acepção jurídica internacional que foi apresentada em seus dez princípios: liberdade, privacidade e direitos humanos; governança democrática e colaborativa; universalidade; diversidade; inovação; neutralidade da rede; inimizabilidade da rede; funcionalidade, segurança e estabilidade; padronização e interoperabilidade; ambiente legal e regulatório.

Deste modo, a resolução do CGI foi o ponto de partida para o regramento da *Internet* no país que, neste caso, deve-se incluir a *Web*, passou a ter uma regulação derivada de preceitos normativos internacionais.

O pilar jurídico do *e-GOV* brasileiro é formado por decretos presidenciais e portarias⁸⁴, que criam apenas programas e órgãos departamentais, sem efeito permissionário ou coercitivo legal. Com efeito, a estrutura do *e-GOV* é baseado apenas em documentos e cartilhas de recomendações, todas de âmbito federal.

Portanto, a institucionalização normativa do *e-GOV* no País, inclusive para os Estados e Municípios, é de suma importância para positivá-lo no ordenamento jurídico pátrio, torná-lo um exemplo de democracia e fortalecer a sua cooperação internacional, entre as demais nações do mundo.

⁸⁴ Já mencionados no subitem 5.3.

CAPÍTULO II

A Metodologia Aplicada

“the benefits of new technologies, especially information and communication technologies, are available to all”
United Nations Millennium Declaration, 2000

A metodologia para esta pesquisa científica se baseou em três eixos: qualitativo, quantitativo e prático. Os eixos qualitativo e prático são sincréticos, pois nas ciências sociais aplicadas a prática é um fator extrínseco que pode ser vivenciada no dia-a-dia do objeto estudado.

A razão disso dá-se porque nas ciências jurídicas o aspecto volátil causa certa inexatidão e instabilidade, quando o assunto se refere à subjetividade normativa, tornando-se, assim, quase que imensurável. Logo, a praticidade inerente ao propósito qualitativo busca a compreensão ou a aproximação da realidade para revelar o marco interpretativo ou referencial do objeto investigado.

De outra parte, o eixo quantitativo é comumente utilizado nas pesquisas de ciências exatas, pois se propõe a provar ou demonstrar uma teoria, um marco teórico. Em vista disso, este eixo foi incluído como instrumento de mensuração dos indicadores para a pesquisa de e-GOV, com o intuito de explicitar e ter uma visão crítica apurada dos fatos.

Os *websites* dos governos estaduais federativos do Brasil, delimitados pela amostragem dos Capítulos III e IV, é o objeto da pesquisa, que adotou como paradigma as recomendações internacionais da UNPAN e as boas práticas adotadas nos EUA.

Não obstante, para o resultado do impacto federativo em questão, também são explanadas duas aplicações paradigmáticas envolvendo as políticas nacionais de e-GOV do Brasil e dos EUA, com o objetivo de mostrar o nível de comprometimento no plano doméstico de cada ente subnacional sob os critérios da própria regulação federal. Por fim, o aspecto tecnológico foi abordado com foco nas diretrizes basilares da W3C.

Assim, os resultados da pesquisa são explicitados em seis perspectivas de duas fases:

- R1: Resultado da aplicação do método *survey e-GOV* da UNPAN nos *websites* dos estados norte-americanos e capital federal;
- R2: Resultado da aplicação do método RUTGERS de e-GOV nos *websites* dos estados norte-americanos e capital federal;

- R3: Resultado da aplicação do método *survey e-GOV* da UNPAN nos *websites* dos estados brasileiros e capital federal;
- R4: Resultado da aplicação do método RUTGERS de *e-GOV* nos *websites* dos estados brasileiros e capital federal;
- R5: Resultado da aplicação das métricas da W3C nos *websites* dos estados norte-americanos e capital federal;
- R6: Resultado da aplicação das métricas da W3C nos *websites* dos estados brasileiros e capital federal.

Logo, os resultados podem ser visualizados da seguinte forma:

- $e\text{-GOV (EUA)} = R1 \text{ (EUA), } R2 \text{ (EUA) e } R5 \text{ (EUA)}$;
- $e\text{-GOV (BR)} = R3 \text{ (BR), } R4 \text{ (BR) e } R6 \text{ (BR)}$.

Deste modo, é possível cotejar os paradigmas de *e-GOV* dos estados federados brasileiros e norte-americanos com base na seguinte equação:

- $e\text{-GOV (UNPAN)} = R1 \text{ (EUA) e } R3 \text{ (BR)}$;
- $e\text{-GOV (RUTGERS)} = R2 \text{ (EUA) e } R4 \text{ (BR)}$; e
- $e\text{-GOV (W3C)} = R5 \text{ (EUA) e } R6 \text{ (BR)}$.

A pesquisa também adotou um questionário-padrão que foi utilizado pelo *assessment* de 2001 da ONU, como pré-requisito de avaliação de cada portal governamental dos atores subnacionais investigados, que será demonstrado no Capítulo VI.

É importante mencionar que essa metodologia aplicada não irá criar um rótulo de qualidade dos portais e tipificá-los como sendo bons ou ruins, mas somente aferir índices de indicadores de desenvolvimento de *e-GOV*, que tem como objetivo tentar atingir finalidades específicas relacionadas à gestão do governo estadual brasileiro, como por exemplo, a gestão tributária (multas, licenças, impostos), gestão administrativa, divulgação de gastos públicos, a quantidade e a qualidade da informação disponibilizada, legislação, G2G, G2C, G2B e etc.

A pesquisa não encontrou obstáculos quanto a *Uniform Resource Locator (URL)*⁸⁵ dos *websites* oficiais dos estados federados brasileiros e norte-americanos. Igualmente, deu-se com relação à limitação da língua inglesa oficial dos portais norte-americanos.

⁸⁵ Localizador-Padrão de Recursos é o endereço eletrônico de um recurso disponível de algum *website*, que mantém conexão interdependente com o protocolo e o servidor de serviços na *Internet*. Uma URL tem a seguinte estrutura: protocolo://máquina/caminho/recurso, por exemplo, <http://www.un.org/en/members/#b>.

1. A Metodologia da UNPAN

Para a pesquisa científica, o método adotado pela ONU no programa de *e-GOV* da UNPAN é o paradigma que exerce universal influência para este trabalho, conforme prévia justificção já demonstrada no Capítulo I.

O trabalho da UNPAN é um conjunto de recomendações de boas práticas de *e-GOV*, que envolve exemplos executados por diferentes nações na intenção de servir como modelo de praticidade para demais Estados membros e não membros. Em vista disso, antes de iniciar a apresentação de seus indicadores, é oportuno fazer um breve relato histórico do programa de *e-GOV* da ONU.

No *survey* de 2001, *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, a ONU, com o auxílio do programa *E-Governance Institute at Rutgers University* da ASPA, realizou o seu primeiro *assessment* de perspectiva global, com o objetivo de analisar a capacidade de TIC presente na administração pública federal dos 190 Estados membros. O relatório final trouxe de forma objetiva uma importante definição para o conceito de *e-GOV*, isto é, para efeitos gerais deste *survey*, *e-GOV* é a utilização da *Internet* e da *Web* no oferecimento de serviços e informações governamentais para os cidadãos. Importante ressaltar que neste *survey*, os EUA ocuparam a 1ª posição e o Brasil a 18ª no *ranking* de classificação geral⁸⁶.

A partir do segundo relatório global, em 2003, a UNPAN conduziu a pesquisa sem a parceria de organizações internacionais, fato que se manteve até os dias atuais. A única novidade foi a inclusão do *e-PAN* na sua metodologia de *e-GOV index*. O *UN Global E-government Survey 2003* abordou os desafios e os avanços que a *Web/Internet* trouxe para o recente paradigma sócio econômico de investimentos transnacionais dos 191 Estados membros. Aqui, são demonstrados pela primeira vez os três tipos de inter-relacionamento de *e-GOV*: *Government-to-Government (G2G)*; *Government-to-Business (G2B)*; *Government-to-Consumer/Citizen (G2C)*. Quanto à classificação geral de *e-GOV*, os EUA mantiveram-se na 1ª colocação, enquanto o Brasil recuou para a 41ª posição⁸⁷.

Em 2004, o documento *UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*, reforçou a ideia de que a TIC exerce um papel fundamental no desenvolvimento sustentável do ser humano, e demonstrando que com o acesso ampliado à informação, eleva-se o conhecimento na sociedade e, proporcionalmente, a produção de oportunidades. Não houve alteração do número de Estados-membros frente ao *survey* anterior.

⁸⁶ Análise do autor com base no *Survey Benchmarking E-government: A Global Perspective 2001*.

⁸⁷ Análise do autor com base no *Survey UN Global E-government Survey 2003*.

A classificação do *ranking* continuou com os EUA na 1ª posição e o Brasil avançou para a 35ª colocação com relação à pesquisa de 2003⁸⁸.

O *UN Global E-Government Readiness Report 2005: From E-government to E-Inclusion* atribuiu os seus esforços na inclusão eletrônica da sociedade civil organizada no cenário eletrônico governamental. Fato este que foi ratificado durante a Cúpula Mundial da ONU do mesmo ano, “... a construção de uma sociedade da informação centrada nas pessoas e, inclusive, colocando o potencial das tecnologias de informação e comunicação ao serviço do desenvolvimento e responder aos novos desafios da sociedade da informação”⁸⁹. Sem mudanças do número de participantes estatais e, outrossim, quanto à posição norte-americana na classificação geral, que permaneceu em primeiro lugar. O Brasil subiu para a 33ª posição em relação ao *survey* de 2004⁹⁰.

Inicialmente, vale destacar que o ano de 2008 é marcado pela crise econômica global. O relatório *The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance* ressaltou o desenvolvimento paralelo do novo paradigma de governo e governança com a utilização da TIC. Em 2008, o número de Estados membros passou para 192 países. Neste ano, ambos os atores globais, EUA e Brasil, sofreram recuo em suas colocações no *ranking* geral, 4º e 45º lugar, respectivamente⁹¹.

O *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis* destacou a sua importância como um mecanismo de fomentar a administração pública federal, estadual e municipal e o compromisso com as metas de desenvolvimento do Milênio para 2015. Sem mudanças na quantidade de países membros, os EUA avançaram para a 2ª colocação e o Brasil desceu para a 61ª posição⁹².

A edição do *United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People* atingiu um *status* de elevado desenvolvimento metodológico. Os últimos avanços na área de TIC trouxeram mais competitividade para todos os *players*, que agora é formado por 193 Estados membros. A evolução do e-GOV mostrou-se, nos últimos 12 anos, bastante

⁸⁸ Análise do autor com base no *Survey UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*.

⁸⁹ “...building a people-centred and inclusive information society, putting the potential of information and communication technologies at the service of development and addressing new challenges of the information society”.

⁹⁰ Análise do autor com base no *Survey UN Global E-Government Readiness Report 2005: From E-government to E-Inclusion*.

⁹¹ Análise do autor com base no *Survey The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*.

⁹² Análise do autor com base no *Survey United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*.

positiva para a sociedade global com a adoção de seus mecanismos de aferição. Destaque para a inclusão do indicador de sustentabilidade ambiental eletrônica na metodologia de 2012⁹³.

Muito embora a análise deste *survey* de 2012 já tenha sido mencionada no início do Capítulo I, é interessante comentar a retração dos EUA em relação ao Brasil. Apesar das disparidades entre ambos os países, o Brasil apresentou uma evolução no quadro geral, subindo para a 59ª posição em relação ao *survey* de 2010, enquanto que os EUA recuaram para a 6ª colocação no mesmo relatório. Provavelmente, a retração dos EUA ainda foi um reflexo da crise econômica de 2008, que atingiu a América do Norte e a Comunidade Europeia⁹⁴.

O presente trabalho científico adotou esta última metodologia, em razão da sua recente atualização e aceitação dos países envolvidos no *survey*. O Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico ou *The United Nations E-Government Development Index* (EGDI)⁹⁵ é um indicador composto que mensura a predisposição e a capacidade dos países membros para utilizar a TIC na prestação de serviços públicos no ambiente do ciberespaço, ou seja, o objetivo desta fórmula é analisar as características técnicas dos *websites* de governos nacionais e o nível de acesso educacional e infraestrutura às TIC. Além disso, o EGDI também avalia as políticas de *e-GOV* e as estratégias aplicadas, geralmente, em setores específicos na prestação de serviços considerados essenciais pelos respectivos governos nacionais. Vale ressaltar que o EGDI é uma média aritmética formada por 03 indicadores-padrão⁹⁶ de *e-GOV*, usados como referência numérica de desenvolvimento do programa: *Online Service Index* (OSI), *Telecommunication Infrastructure Index* (TII) e *Human Capital Index* (HCI). O resultado geral é definido pela equação⁹⁷:

$$\text{EGDI} = (1/3 * \text{OSI}) + (1/3 * \text{TII}) + (1/3 * \text{HCI})$$

1.1. Online Service Index (OSI)

O serviço *on-line* é o indicador que está toda a funcionalidade do portal para o cidadão, que inclui um conjunto de quesitos⁹⁸ como educação, saúde, trabalho, meio

⁹³ Análise do autor com base no *Survey United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. O indicador ambiental é denominado de *Environment Index*, mas não faz parte da equação EGDI.

⁹⁴ Análise do autor com base nos fatos relatados pelos meios de comunicação de âmbito nacional e internacional.

⁹⁵ A UNPAN afirma que o EGDI é uma medida relativa, pois os valores podem variar de um *survey* para outro à medida que se altera a compreensão do potencial do *e-GOV* e da evolução das TIC's (UNPAN, 2012).

⁹⁶ Baseado em quesitos e dados governamentais públicos e privados.

⁹⁷ Siglas de autoria do pesquisador, com o intuito de otimização dos nomes para a fórmula, sem alterar a sua substância.

⁹⁸ Vide Apêndice 01.

ambiente, etc. É regido por quatro estágios de ordem crescente: *emerging information services*, *enhanced information services*, *transactional information services* e *connected information services*.

- *Emerging information services* ou Serviços de informações emergentes: o *website* governamental deve prover informações de políticas públicas, governança, leis, regulamentos, documentos e tipos de serviços relevantes para os cidadãos. Também deverá dispor de *links* de acesso para departamentos e semelhantes. O cidadão deve ter facilidade na procura e obtenção das informações (inclusive as novas) e durante a navegação pelo portal.
- *Enhanced information services* ou Serviços de informações avançados: o *website* governamental deve dispor de vias de comunicação eletrônicas entre os cidadãos e o governo, além de fornecer documentos (formulários) de serviços para *download* e aplicativos. O portal deve ter capacidade de áudio, vídeo, multiplicidade de línguas entre outros.
- *Transactional services* ou Serviços transacionais: o *website* governamental deve ter duas vias de comunicação com seus cidadãos, incluindo a solicitação e o recebimento de decisões sobre a política pública, programas, regulação e etc., com base na autenticação eletrônica do cidadão. Dispor de transações eletrônicas não financeiras como *download* e *upload* de formulários, certificados, licenças, alvarás, impostos e voto eletrônico, e também, as financeiras com ambiente seguro para transferência monetária para o próprio governo.
- *Connected services* ou Serviços conectados: o *website* governamental deve estar em consonância com a *Web 2.0* e suas ferramentas *on-line* para promover o contato direto do cidadão com a descentralização estatal.

O trabalho científico buscou avaliar os portais e testar os *websites* conforme todas as recomendações de acessibilidade de conteúdo da W3C⁹⁹. As respostas dos quesitos para este indicador são quantificados por uma variação binária entre 1 (sim) e 0 (não) . Destarte, a equação OSI é igual a:

$$OSI = \frac{\text{Soma quesito} - \text{Menor valor}}{\text{Maior valor} - \text{Menor valor}}$$

⁹⁹ A UNPAN adotou o nível mínimo do guia da W3C (SURVEY, 2012).

Onde, leia-se: ‘Soma quesito’ é o total da pontuação decorrente da soma dos quesitos avaliados no *website* investigado (por exemplo: Estado de São Paulo) mediante a pontuação binária 0 ou 1 e, depois, subtraído pelo ‘Menor valor’ da pontuação total de todos os quatro portais estaduais e a capital federal. Na sequência, a equação é complementada com a divisão do ‘Maior valor’ da pontuação total dentre todos os portais investigados, subtraído pelo ‘Menor valor’ da pontuação total de todos os *websites* pesquisados. Sendo que este cálculo é realizado, separadamente, para cada *player* global.

1.2. Telecommunication Infrastructure Index (TII)

É formado por cinco indicadores: a) estimativa de usuários na *Internet* por 100 habitantes; b) número de linhas de telefonia fixa por 100 habitantes; c) número de assinantes de telefonia móvel por 100 habitantes; d) número de assinantes de *Internet* por 100 habitantes; e) número de banda larga fixa por 100 habitantes.

Os dados foram coletados nos respectivos órgãos gestores e anuentes da administração pública dos estados federados¹⁰⁰. A equação para mensurar este indicador é:

$$TII = \frac{[\text{Média quesito} - (- \text{Menor valor})]}{[\text{Maior valor} - (- \text{Menor valor})]}$$

Onde:

Média quesito é a média aritmética dos cinco indicadores de cada *website* investigado;

Menor valor é menor valor dentre os estados e a capital federal;

Maior valor é o maior valor dentre os estados e a capital federal.

1.3. Human Capital Index (HCI)

Este indicador está relacionado com a inclusão digital da população de cada estado federado, ou seja, o índice de alfabetização é o reflexo de que cidadãos possuem o mínimo de entendimento com TIC. É formado por dois indicadores¹⁰¹: a) taxa de alfabetização de adultos

¹⁰⁰ Nos EUA, os dados foram coletados do *U.S. Census Bureau* e do *National Telecommunications & Information Administration United States Department of Commerce (NTIA)*. No Brasil, as informações foram coletadas da ANATEL e do Centro de Estudos de Tecnologia da Informação e da Comunicação (CETIC).

¹⁰¹ *U.S. Census Bureau* (EUA), *National Center for Education Statistics (NCES)* (EUA) e IBGE (Brasil).

e b) taxa de escolarização bruta. Para a média aritmética ponderada foi atribuída à fração de 2/3 para o item *a* e 1/3 para o item *b*. Por consequência, a equação completa é igual a:

$$HCI = \frac{[Média\ quesito - (-\ Menor\ valor)]}{[Maior\ valor - (-\ Menor\ valor)]}$$

Onde:

Média quesito é a média aritmética ponderada dos dois indicadores de cada *website*;

Menor valor é o valor menor obtido dentre os estados e a capital federal;

Maior valor é o valor maior obtido dentre os estados e a capital federal.

1.4. *Electronic Participation Index (EPI)*

O objetivo deste indicador¹⁰² é mensurar a qualidade da gestão de políticas públicas, que envolve todos os meios e processos eletrônicos de acesso ou consulta à informação para participação dos cidadãos na tomada de decisão governamental. Apesar de não fazer parte do EGDI é um indicador de participação direta da sociedade civil. A equação segue idêntico método do indicador de serviços *on-line* (OSI). Logo, a equação é igual a:

$$EPI = \frac{Soma\ quesito - Menor\ valor}{Maior\ valor - Menor\ valor}$$

1.5. *Electronic Environment Index (EEI)*

O indicador ambiental eletrônico ou *Electronic Environment Index (EEI)*¹⁰³ foi incluído no *Survey* de 2012 com o objetivo de apoiar a integração institucional em temas ambientais dentro das agências governamentais responsáveis pelo planejamento sustentável. Ou seja, a ciberecologia também é um assunto importante na construção do *e-GOV*. A análise dos critérios deste indicador são mensurados apenas de forma binária 1 (sim) ou 0 (não)¹⁰⁴, sendo que este indicador não faz parte da equação EGDI.

¹⁰² Vide Apêndice 01.

¹⁰³ A inclusão da palavra *Electronic* e a sigla são de autoria do pesquisador.

¹⁰⁴ O cálculo é realizado pela seguinte média aritmética: a soma dos quesitos obtidos com a pontuação binária 1 são divididos pelo número de quesitos totais. Exemplo: 8/12 = 0,666.

2. A Metodologia da RUTGERS

O segundo paradigma escolhido para a pesquisa é a metodologia norte-americana. As boas práticas de e-GOV estabelecidas nos EUA podem ser visualizadas de duas formas: no contexto político e no plano acadêmico. No cenário acadêmico, o destaque é para o *The E-Governance Institute at the School of Public Affairs and Administration (SPAA)*, órgão vinculado ao *National Center for Public Performance Rutgers*, da Universidade de Nova Jersey, localizado na cidade de Newark.

O instituto *Rutgers* atua em parceria com o Departamento de Administração Pública da Universidade Estadual de São Francisco (EUA), o *Public Technology Institute*, localizado em Washington, D.C., EUA, e a *American Society Public Administration (ASPA)*, órgão norte-americano reconhecido como um dos parceiros da UNPAN, tendo atuado como copatrocinador no primeiro *E-Government Survey* da agência da ONU.

Importante destacar que a ASPA é uma patrocinadora com *status* internacional, sendo que o instituto *Rutgers* e seus parceiros acadêmicos são os organizadores da metodologia em questão.

Em 2003, a aplicação desta metodologia se iniciou com o *survey* em cidades ou municípios do mundo, sendo publicado o relatório intitulado *Digital Governance in Municipalities Worldwide*. Ulteriormente, a pesquisa foi repetida nos anos de 2005, 2007, 2009 e 2012. No ano de 2008, o instituto adotou a sua metodologia nas cidades e estados norte-americanos, o que resultou nos documentos *U.S. Municipalities E-Governance Report (2008): An Assessment of Municipal Websites* e *U.S. States E-Governance Report (2008): An Assessment of State Websites*. Este processo foi repetido em 2012, apenas com relação às cidades dos EUA. Em 2010, o instituto fez uma pesquisa individual na cidade de Praga, República Tcheca, para aferir o desenvolvimento de *e-governance* no portal municipal, o relatório foi denominado de *Prague E-Governance Report*.

Com efeito, o *The Rutgers E-Governance Survey Instrument* é um mecanismo de avaliação de *websites* governamentais consolidado, e com notória aprovação pelos governos participantes. A pesquisa observou em todos os *surveys* certa peculiaridade com relação à exposição conceitual de e-GOV que, segundo Holzer e Kim, foi explicado da seguinte maneira:

O *The U.S. States E-Governance Survey* mensura a prática de **governança digital** nos estados norte-americanos através da avaliação de seus *websites*, afirmando que, a **governança digital** refere-se ao **governo digital** (prestação de serviços públicos) e a **democracia**

digital (participação dos cidadãos na governança). Especificamente, no relatório foram analisadas a segurança, a usabilidade, o conteúdo dos *websites*, o tipo dos serviços *on-line* oferecidos e a participação do cidadão com direito a *feedback* de suas sugestões ou reivindicações nos portais municipais e estaduais¹⁰⁵ (HOLZER et al., 2007).

É possível notar que palavra Governança é utilizada, aqui, como um termo basilar que incorporou os conceitos de Governo Digital e Democracia Digital. Nada obstante quanto à perspectiva apresentada nos *surveys*, todavia, a ONU, através da UNPAN, já disciplinou o *e-government* e o *e-governance* como ideias distintas de âmbito universal.

Independente do ponto de vista dos organizadores deste *survey* norte-americano, a pesquisa examinou minuciosamente que, não há diferença quanto à metodologia empregada em todos os documentos já realizados. Neste sentido, a aplicação deste método nos *websites* estaduais federados dos EUA e Brasil não será prejudicial para o presente trabalho científico.

Vale ressaltar que há pontos de concordância entre esta metodologia e da UNPAN, especialmente, com os indicadores de serviços *on-line* e a participação democrática eletrônica.

Todos os relatórios enfatizam que o propósito da criação de *websites* governamentais, sejam estaduais ou municipais, é prover mais serviços eletrônicos com o exaurimento dos benefícios da TIC presentes na atualidade. Corrobora com essa afirmação (PARDO, 2000), que enumerou as iniciativas que devem ser tomadas nos *websites*:

1) providenciar acesso às informações do governo e reuniões públicas 24 horas por 07 dias da semana; 2) prover mecanismos para ampliar a conscientização de normas para os cidadãos; 3) dispor de meios para os benefícios especiais do bem-estar da pessoa, como fundos monetários, pensão, etc.; 4) maior inter-relacionamento entre as agências governamentais como estratégia colaborativa para servir os cidadãos; 5) fornecimento de vários meios ou canais para a iniciativa participação na democracia digital.

A presente metodologia é formada por cinco indicadores: privacidade e segurança; usabilidade¹⁰⁶; conteúdo; serviços; e participação civil.

- Privacidade e Segurança: políticas de privacidade, autenticação, criptografia, gestão de dados e *cookies*¹⁰⁷;

¹⁰⁵ Tradução e grifo do autor. *The U.S. States E-Governance Report 2008*.

¹⁰⁶ Usabilidade ou Engenharia de Usabilidade é o termo que se utiliza para definir o processo de design de sistemas computacionais ou *websites* que objetivam a facilidade de aprendizado, de uso, e que sejam agradáveis para as pessoas (ROCHA e BARANAUSKAS, 2000).

¹⁰⁷ Arquivo gerado pelo *website* por imposição da tecnologia de hipertexto da *Web* (protocolo http), que é a troca de informações entre o computador do usuário e o servidor do website, cujo propósito é criar um histórico de preferências. Por exemplo, portal que oferece um marcador/registrator de senha do usuário (*login*), opção de cor de fundo do portal, etc. Este assunto foi muito debatido na época do *ex-web browser* ou navegador Netscape. É possível desabilitar essa função através dos navegadores disponíveis no mercado.

- Usabilidade: design amigável, qualidade, largura e comprimento do *website*, links objetivos de canais públicos e capacidade de busca local;
- Conteúdo: acesso a informação e atualizada, documentos e relatórios públicos, publicações e material multimídia;
- Serviços: transações nos moldes comerciais (registro, aquisição, etc.), inter-relacionamento entre governo, cidadãos e empresas;
- Participação civil ou cidadã: deliberação política ou engajamento cívico *on-line* e mensuração do desempenho governamental pelo cidadão.

No total, são 98 medidas distribuídas para os cinco componentes¹⁰⁸. Em cada um são aplicados entre 18 e 20 medidas ou quesitos, sendo que cada medida é codificada numa escala de quatro pontos 0, 1, 2, 3, ou numa dicotomia de dois pontos entre 0, 3 ou 0, 1. As escalas podem ser descritas da seguinte forma:

- 0 (zero): não existem informações sobre um determinado tópico *no website*;
- 1 (hum): existem informações sobre um determinado tópico *no website*, inclusive *links* para outras informações e endereços de correio eletrônico;
- 2 (dois): itens para *download* disponíveis *no website* como arquivos de formulários, áudio e vídeo, *pop-ups* (janelas “indesejadas”) e outras transações de duas vias;
- 3 (três): serviços transacionais *on-line* como pedidos de licença, pesquisa na base de dados, assinaturas digitais, acessos restritos, etc.).

No plano político, a pesquisa observou que o *website* HowTo.gov: *helping agencies deliver a great customer experience*, é o melhor mecanismo adotado para complementar esta metodologia. O *The Federal Web Managers Council*¹⁰⁹ ou Conselho Federal de Gestores da Web é uma interagência formada por um grupo de gestores sêniores do governo federal, que colaboram com o compartilhamento de desafios, ideias e boas práticas no desenvolvimento dos serviços *on-line* de informação do governo federal norte-americano.

Originalmente, em 2004, a agência era denominada de *Web Content Management Working Group* ou Grupo de Trabalho no Gerenciamento do Conteúdo Web, criado pelo OMB, órgão do gabinete presidencial, mediante a *Interagency Committee on Government Information* (ICGI). O objetivo foi criar uma política de diretrizes de recomendações para

¹⁰⁸ Vide Anexo 01.

¹⁰⁹ Cf. *website* <http://www.howto.gov/communities/federal-web-managers-council> (consultado em 26/09/2012).

todos os *websites* do governo federal, conforme a Seção 207(f) (1) e (2), da Lei de *e-GOV* de 2002.

Assim, desde a sua criação até os dias atuais, o objetivo principal do Conselho *Web* serviu de pilar para o portal HowTo.gov. E com o passar dos anos, o conselho ajudou a desenvolver a maior comunidade para *websites* governamentais dos EUA, o *Web Content Managers Forum* ou Fórum de Gestores do Conteúdo *Web*.

Para analisar os *websites* governamentais, o conselho federal utiliza-se da ferramenta, *The Web Metrics/Analytics Community of Practice*¹¹⁰, que é formado em quatro partes:

- Métricas comuns: orientação ou guia, boas práticas e ferramentas (desempenho web, satisfação do usuário/cidadão, busca/pesquisa, usabilidade, mobilidade de telefonia celular e mídia social);
- Relatórios, requisitos e ferramentas comuns;
- Análise racional e quadro para métricas comuns;
- Estudos de casos, recursos e treinamentos.

A pesquisa examinou que as quatro partes mencionadas acima são um conjunto de mecanismos do governo federal (alguns deles acessados somente por servidores públicos) e empresas privadas do segmento *Web*, como por exemplo, o documento *Web Analytics Association's Definitions of Common Metrics Terms*. A razão de unir a perspectiva pública com o setor privado é porque o foco dos serviços digitais norte-americanos é voltado para clientes que são tanto servidores públicos, como também os cidadãos.

3. A Metodologia do Brasil

A estrutura do *e-GOV* no Brasil é totalmente direcionada para o âmbito federal, conforme foi exposto no Capítulo I. É oportuno mencioná-la neste capítulo para consubstanciá-la com a estratégia implementada pelos atores subnacionais e a capital federal. Diferentemente dos EUA, o foco central do governo federal brasileiro é no cenário de políticas públicas federais.

¹¹⁰ Cf. *website* <http://www.howto.gov/web-content/digital-metrics> (consultado em 26/09/2012).

A pesquisa encontrou no *website* do governo federal (<http://www.governoeletronico.gov.br>), na seção de Projetos, ferramentas que auxiliam na construção e no desenvolvido do *e-GOV*, são elas¹¹¹:

- *e-MAG* (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico): são recomendações instituídas pelo próprio governo federal para ampliar o nível de acessibilidade em portais da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, correspondentes a serviços e sistemas de *e-GOV*, segundo a disciplina preambular da portaria nº 03, 07/05/2007:

...considerando a necessidade de assegurar a todos os interessados, independentemente de suas capacidades físico-motoras, perceptivas, culturais e sociais, o acesso às informações disponíveis, resguardados os aspectos de sigilo, restrições administrativas e legais, em respeito a valores republicanos e democráticos de igualdade, respeito e transparência.

Ademais, a inclusão das pessoas com deficiência física é uma imposição de norma internacional de 2007, referente à Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. No mesmo sentido, mas no ambiente *Web*, há materiais de apoio com diretrizes internacionais recomendadas pela W3C, *Web Accessibility Initiative*. Com efeito, o destaque é para o sistema Avaliador e Simulador para a Acessibilidade de Sítios ASES 2.0¹¹², que é uma ferramenta que permite avaliar, simular e corrigir a acessibilidade de *websites* (inclusive para pessoas com deficiência), sendo de grande utilidade para os desenvolvedores e publicadores de conteúdo, mas com certa restrição para os usuários brasileiros, o programa é distribuído de forma gratuita sob a licença *LGPL - GNU Lesser General Public License*. Entretanto, por se tratar de recomendações, o seu *status* é facultativo. Logo, o parágrafo 2º da referida portaria aduz que,

o modelo será amplamente divulgado e a sua disseminação será promovida pela **adesão voluntária** dos órgãos e entidades dos **estados**, municípios e **distrital** e às pessoas jurídicas de direito privado que mantenham relacionamento por meio eletrônico com o governo federal¹¹³.

¹¹¹ O conteúdo foi adaptado pelo autor, segundo as informações do governo federal disponibilizadas no *website* <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos>, para cada item (consultado em 13/11/2012).

¹¹² O poder estatal tem preferência semântica por utilizar sítios para se referir a portal ou *website*. O sistema ASES 2.0, ainda está em processo de atualização pelo governo nacional.

¹¹³ Grifo do autor, portaria nº 03 de 07/05/2007.

- e-PING (Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico): é um conjunto mínimo de premissas políticas e especificações técnicas que regulam a utilização da TIC, obrigatoriamente, para o governo federal (portaria SLTI/MP nº 5, de 14 de julho de 2005), sendo de aplicação facultativa para as demais esferas (estados e municípios) e instancias governamentais, inclusive para a sociedade civil e o setor privado. A sua atuação rege-se nos seguintes grupos de trabalho: interconexão, segurança, meios de acesso, organização e intercâmbio de informações e integração para o e-GOV. Os instrumentos de apoio são: Manual do Gestor de Interoperabilidade (atualizado em 2012), Cartilha Técnica de Interoperabilidade (atualizado em 2012), *softwares* auxiliares para dispositivos móveis (ainda em desenvolvimento), Catálogo de Interoperabilidade, e-VoG (Vocabulários e Ontologias do Governo Eletrônico), e-PMG (Padrão de Metadados¹¹⁴ do Governo Eletrônico) para o acesso rápido das informações do governo na Web, o Vocabulário Controlado do Governo Eletrônico (VCGE)¹¹⁵ e o Guia de Gestão de Processos de Governo.
- e-PWG (Padrões Web em Governo Eletrônico): são recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal. As ferramentas utilizadas são: Cartilha de Codificação, Guia de Administração, Cartilha de Usabilidade e Cartilha de Redação. Porém, com relação à Cartilha de Desenho e Arquitetura de Conteúdo e os Modelos e arquivos-base, ainda estão em desenvolvimento.
- Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços¹¹⁶: é uma metodologia desenvolvida para avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos para o cidadão. São 08 indicadores e 19 critérios que verificam a maturidade, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, facilidade de uso e nível de transparência do serviço prestado.

¹¹⁴ É um axioma da Ciência da Computação utilizado na linguagem de definição de dados de Sistemas de Bancos de Dados, e definiu que: um diretório de dados é um arquivo que contém *metadados*; isto é, “dados sobre dados”. Este arquivo é consultado antes que os dados reais sejam lidos ou modificados no sistema de banco de dados (KORTH e SILBERSCHATZ, 1994, p. 14).

¹¹⁵ Cf. website <http://vocab.e.gov.br/2011/03/vcge#governo-eletronico> (consultado em 19/11/2012).

¹¹⁶ Segue os padrões da W3C.

Demais, há um documento criado pelo escritório da W3C no Brasil em parceria com o CGI, intitulado de “Melhorando o acesso ao governo com o melhor uso da *web*”, que serviu de apoio para esta pesquisa¹¹⁷.

4. As Métricas e Indicadores para *Websites* (W3C)

Para a pesquisa é fundamental trazer uma perspectiva tecnológica do ambiente *Web*, pois a ontologia dos *websites* é um campo em constante desenvolvimento tecnológico para o ciberespaço. Desse modo, a organização internacional norte-americana, a *The World Wide Web Consortium* (W3C), que estabelece os padrões internacionais para a *Web* foi o *stakeholder* escolhido para a avaliação técnico-científica dos *websites* estatais do Brasil e EUA. É importante mencionar que ambos os *players*, inclusive a ONU, adotam as recomendações da W3C em suas políticas de *e-GOV*.

Segundo a W3C, o conceito de *e-GOV* é definido como o uso da *Web* e outras tecnologias de informação pelos governos para interagir com os cidadãos, entre os departamentos e divisões, e com outros governos¹¹⁸.

A W3C é dirigida pelo criador da *Web*, o físico inglês Tim Berners-Lee. É um consórcio internacional com a missão de conduzir a *Web* ao seu potencial máximo, criando padrões e diretrizes que garantam evolução permanente. Aproximadamente, mais de oitenta padrões já foram publicados, entre eles HTML, XML, XHTML e CSS¹¹⁹. O seu lema é uma *Web* para todos e em todas as coisas.

No Brasil, o escritório está sediado no Estado de São Paulo, e atua em parceria com o CGI. A organização é sem fins lucrativos, entretanto, para se tornar um parceiro é necessário ter um *status* de organização governamental ou não, e contribuir com uma taxa de valores variáveis, dependendo do seu tipo de organização. Ademais, é comum receber doações de empresas públicas ou privadas, governos e cidadãos.

Com efeito, a W3C tornou-se uma organização internacional com o apoio de muitas pessoas que compartilham dos ideais de Tim Berners-Lee. A W3C construiu uma

¹¹⁷ Cf. website <http://www.w3c.br/divulgacao/pdf/gov-web.pdf> (consultado em 20/11/2012).

¹¹⁸ “*eGovernment is the use of the Web and other information technologies by governments to interact with the citizenry, between departments and divisions, and with other governments*”. Cf. website <http://www.w3.org/egov/> (consultado em 20/11/2012).

¹¹⁹ Tecnologias para hipertexto.

conscientização coletiva em prol da *Web*, tornando-se um verdadeiro *crowdsourcing*¹²⁰ para solução de problemas comuns no ciberespaço.

Os padrões técnicos para *Web* da W3C são formados por estruturas em linguagens de programação e o desenvolvimento de conceitos edificadas em fóruns ou grupos de discussão, para fatos novos e antigos, que podem fazer parte do mundo virtual.

Neste sentido, para a pesquisa a metodologia da W3C foi abordada com base no método técnico-científico para *websites*, mediante um total de 50 parâmetros interdependentes seguidos pelos padrões W3C, baseados no contexto e critérios específicos adotados para *websites*. O contexto pode ser compreendido como a percepção de cada cidadão durante a usabilidade do *website*, enquanto que os critérios específicos são mecanismos segmentados entre 10 indicadores:

- Busca: *meta tags* (são elementos da linguagem HTML ou XHTML, que são usados para estruturar e identificar um *website* na *Internet*. Não são obrigatórios, porém essenciais para indexação via *robots* de buscadores como o *Google*), busca avançada (localização de conteúdo específico), busca detalhada (informações sobre o contexto localizado) e excesso de processo para busca (executar busca simples, para depois conseguir a busca avançada).
- Conteúdo: estrutura (público-alvo), serviço (público-alvo), arquivo de notícias (canal de comunicação), arquivo de notícias (organização temática), atualização (24 horas por 07 dias da semana), manutenção (constante e dinâmica), ambiguidade temática e organização de seções ou departamentos.
- *Homepage*: marca ou visão (frases e *slogans*), página inicial (equilíbrio na demonstração das ações, serviços e destaques), *banners* (equilíbrio na visibilidade) e serviços (destaque essencial).
- Interação: contato (*feedback*), formas de contato e mensagens de retorno (após o envio).
- Linguagem: siglas ou títulos abreviados (informação detalhada), rótulos (termologia ambígua), linguagem técnica, *link* e texto (diferenciação).
- *Hiperlinks*: padrão de cores (diferenciação), sinalização (para *links* já visitados), visualização externa (opção de janela única não é aconselhável ou na mesma página), *breadcrumbs* (são uma sequência de *links* que o usuário,

¹²⁰ Segundo o autor, é um termo utilizado no ciberespaço com o objetivo de usar a inteligência e o conhecimento coletivo de voluntários, através da *Internet/Web*, para solucionar problemas, criar conteúdo, gerar fluxo de informação e desenvolver tecnologias novas. As pessoas (usuários) doam-se em prol de uma espécie de governança do ciberespaço para a aldeia global, mas sem a participação estatal.

supostamente, percorreu dentro do *website* para chegar a outro *website* em que está localizado), *links* inconsistentes (ruptura técnica própria ou de terceiros), *link* denominado voltar (excesso de ações repetidas) e *link* externo (aviso obrigatório).

- Navegação: siglas e abreviações, menu inconsistente, menu acesso rápido (lista extensa), ordenação do menu, rodapé informativo, mapa do *website* (completo), rotulações diferentes entre páginas do *website* (*breadcrumbs* e títulos) e menu principal (documentação externa em nova janela).
- Peso: página inicial e páginas internas (otimização do código-fonte e imagens).
- Políticas: privacidade (transparência e confiabilidade), segurança (responsabilidade) e *copyright* (direito autoral).
- Texto: periodicidade de ideias (leitura confortável), títulos e tabelas, conteúdo complexo (uso moderado de *hiperlinks*), fontes pequenas (leitura desconfortável), ferramenta para fonte (recurso para manipular a fonte) e frases ou conceitos extensos (objetividade de ideias).

Com relação à análise dos critérios desta metodologia, ela é baseada na mensuração de cada indicador e seus parâmetros dentro da forma binária 1 (sim) ou 0 (não). Isto é, o cálculo é realizado pela seguinte média aritmética:

$$W3C = \frac{\text{Quesitos válidos}}{\text{Quesitos totais}}$$

Onde:

Quesitos válidos são os parâmetros atendidos com o valor 1 para cada indicador;

Quesitos totais é a quantidade de parâmetros totais em cada indicador.

Quanto às recomendações específicas de *e-GOV* da W3C, a pesquisa adotou como pilar o documento *on-line Improving Access to Government through Better Use of the Web*¹²¹.

¹²¹ Cf. *website* <http://www.w3.org/TR/2009/NOTE-egov-improving-20090512/> (consultado em 05/01/2012).

CAPÍTULO III

Os Estados da República Federativa dos Estados Unidos da América

“Each State, in ratifying the Constitution, is considered as a sovereign body, independent of all others, and only to be bound by its own voluntary act. In this relation, then, the new Constitution will, if established, be a FEDERAL, and not a NATIONAL constitution”¹²²
James Madison

Neste capítulo, o principal assunto tratado é a justificativa da amostragem para esta pesquisa científica. Inicialmente, é importante dizer que, devido às normas acadêmicas e à delimitação temporal para a conclusão da presente dissertação, foi necessário concentrar-se apenas em quatro estados e a capital federal dos EUA: Nova Iorque, Flórida, Texas, Califórnia e Washington D.C., respectivamente.

Com base na metodologia proposta, a deliberação por estes atores subnacionais foi realizada de maneira criteriosa para não haver dissonância e incoerência no resultado final da avaliação. Assim, a pesquisa buscou trazer os estados mais importantes, fundamentando-se, principalmente, em alguns aspectos relevantes do cenário político, econômico, geográfico e demográfico para a dissertação.

1. O Federalismo Norte-Americano

Inicialmente, a pesquisa determinou fazer um breve relato histórico do surgimento deste modelo de federalismo por excelência, que se tornou a fonte de inspiração para o Brasil e outros países contemporâneos.

Assim, a aceção doutrinária de Norberto Bobbio resume com clareza e criticidade este fato que, iniciou na prática a mudança do paradigma de poder político na sociedade global no final século XVII:

Analisando a Constituição dos EUA, primeiro exemplo de pacto federal entre Estados soberanos e, ao mesmo tempo, a experiência constitucional mais importante, embora parcialmente desenvolvida, na história das instituições federais, é forçoso concluir que ela introduz um novo instrumento político, cuja finalidade universal é a paz perpétua. Os ensaios

¹²² *Federalist Paper n. 39, The James Madison Papers, The Library of Congress.*

do *Federalist*, que Hamilton publicou entre 1787 e 1788, em colaboração com Jay e Madison, para sustentar a ratificação da Constituição federal americana, nos oferecem a primeira e uma das mais completas formulações da teoria do Estado federal. Mas não existe nesta obra, nem nas outras contemporâneas de assuntos análogos, de acordo com o caráter pragmático da cultura anglo-saxônica, nenhuma consideração sobre o sentido global deste instrumento institucional. Ele foi apresentado mais como um meio para resolver os problemas políticos dos norte-americanos, do que como modelo de Governo para a sociedade das nações (BOBBIO et. al., 1983, p. 480).

Em consonância com as afirmações de Bobbio, a história do processo de libertação dos EUA contra a hegemonia da Inglaterra ocorreu com a elaboração de dois documentos importantes, a Declaração da Independência de 04 de julho de 1776¹²³, redigida por Thomas Jefferson, Benjamin Franklin e John Adams, e os Artigos da Confederação em 15 de novembro de 1777.

Por conseguinte, aproximadamente dez anos depois, a Constituição norte-americana¹²⁴ foi criada em 17 de setembro de 1787 e ratificada em 21 de junho de 1788. A Carta Magna dos EUA foi a solução pragmática encontrada na época para os problemas da nova república, ocasionados, principalmente, por algumas deficiências institucionais presente nos Artigos da Confederação.

As falhas encontradas nestes artigos, muitas vezes denominados de “doenças republicanas”, foram a motivação para os principais arquitetos do federalismo. Os *founding fathers*, James Madison, o verdadeiro autor da Constituição, e Albert Gallatin que, como secretário do tesouro, desenvolveu as formas de relações governamentais que passaram a ser norma (ELEAZAR, 1972)¹²⁵.

Desde a sua entrada em vigor, a Carta da República dos EUA já passou por vinte e sete emendas constitucionais, sendo considerada a constituição mais simplificada do mundo. O detalhe mais importante, e do qual se diferencia do modelo brasileiro, é que os Estados Federados norte-americanos são independentes e autônomos do governo federal, ou seja, a hierarquia político administrativa é formada por um sistema democrático horizontal.

Ademais, nas palavras de Ironildes Bueno da Silva, dentre todos os outros órgãos¹²⁶ que auxiliam na articulação deste modelo de poder descentralizado dos estados, a *National*

¹²³ A declaração da independência norte-americana é reconhecida como um dos antecedentes históricos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, pois proclamou o direito à vida, liberdade e a busca da felicidade.

¹²⁴ Cf. website http://www.senate.gov/civics/constitution_item/constitution.htm (consultado em 01/02/2013).

¹²⁵ Tradução do autor.

¹²⁶ A *National Association of State Development Agencies (NASDA)*, o *Council of State Governments (CGS)*, a *State International Development Organizations (SIDO-America)* e a *National Association of State Arts Agencies (NASAA)*.

Governors Association (NGA), criada em 1908, é a organização de maior destaque e importância:

Na esteira da Guerra Civil (norte-americana), todavia, estabeleceu-se a supremacia do governo federal sobre os estados e, a partir de então, o envolvimento dos estados americanos com a esfera internacional ganharia outros contornos. A nova era do engajamento internacional dos governos estaduais americanos tem estado intimamente associada ao histórico de uma das mais importantes e antigas instituições interestaduais americanas: a *National Governors' Association* (NGA). Graças a seu papel aglutinador e ao fato de reunir as mais altas autoridades políticas do poder executivo estadual, a NGA e seus regulares encontros anuais passaram a servir como fórum privilegiado para o debate dos principais assuntos internacionais, afetando os governos estaduais dos Estados Unidos (BUENO, 2010, p. 111).

A NGA é formada pelos 50 estados e mais a filiação dos cinco governadores de territórios reconhecidos pelos EUA. Hodiernamente, ainda é a mais influente organização na Casa Branca ou *White House*.

2. Os Estados Federados dos EUA

2.1. Estado de Nova Iorque

É o décimo-primeiro estado a fazer parte da confederação do País em 26 de julho de 1788 e a sua capital é Albany. Segundo o *United State Census Bureau* de 2010¹²⁷, a população total é de 19.378.102 habitantes, com um total de 8.108.103 residências habitacionais, tornando-se o terceiro estado mais populoso.

A área geográfica total é de 54.554,98 milhas quadradas ou *square mile* (*mi*²) (141.300 km²), divididos em 7.428,58 *mi*² em superfície aquática (19.238 km²) e 47.126,40 *mi*² em terra (122.060 km²). O estado é dividido em 62 condados¹²⁸ e possui um colégio eleitoral de 31 representantes.

No cenário político, o sistema do Congresso norte-americano é bicameral, composto pelo Senado e a Câmara de Representantes. Assim, o estado é representado na Casa Branca por 02 senadores e 27 deputados¹²⁹.

¹²⁷ A estimativa para o ano de 2012 foi de 19.570.261. Cf. *website* <http://www.census.gov/> (consultado em 10/01/2013).

¹²⁸ São responsáveis por serviços locais e manutenção da Lei e Ordem.

¹²⁹ Cf. <http://www.senate.gov/states/> e <http://www.house.gov/representatives/> (consultado em 01/02/2013).

O estado é o maior centro financeiro e comercial do País, entretanto, é o terceiro no polo industrial, tendo a sua frente os estados da Califórnia e do Texas. Em 2011, a economia apresentou um Produto Interno Bruto (PIB) de aproximadamente 1.093.219 trilhões de dólares que ultrapassando até o PIB da Austrália, calculado em torno de \$999.025 bilhões (Revista *The Economist*, 2011).

No estado de Nova Iorque ou *New York State*, a cidade de Nova Iorque¹³⁰ é considerada a “capital do mundo” por centralizar organizações internacionais como a sede da Organização das Nações Unidas (ONU) e a Bolsa de Valores de Nova Iorque ou *New York Stock Exchange* (NYSE), que é a maior instituição financeira dos EUA. Desde 2006, ela se uniu a bolsa de valores européia *Euronext*, e dois anos depois, adquiriu a *American Stock Exchange* (AMEX). Hoje é a *NYSE Alternext U.S.*

A Associação Nacional de Corretoras de Valores e Cotações Automatizadas ou *National Association of Securities Dealers Automated Quotations* (NASDAQ), também é outro nome de destaque no setor financeiro nova-iorquino, mas atua somente no segmento de tecnologia e de mercados não regulados do País.

2.2. Flórida

Em 03 de março de 1845, tornou-se o vigésimo-sétimo estado a fazer parte da nação norte-americana e a sua capital é Tallahassee. Conforme os dados do *United State Census Bureau* de 2010¹³¹, a população total é de 18.801.310 habitantes e um total de 8.989.580 unidades habitacionais.

A área geográfica total é de aproximadamente 65.757,70 *mi*² (170.311,64 *km*²), divididos em 12.132,94 *mi*² de extensão de água (31.424,16 *km*²) e 53.624,76 *mi*² de terra (138.887,48 *km*²). O estado está dividido em 67 condados e possui um colégio eleitoral de 27 delegados.

Com base no sistema político federal, o estado é representado por 02 senadores e 27 deputados. No quadro econômico, os dados da revista *The Economist* de 2011, demonstraram que o PIB do estado atingiu 737.004 bilhões de dólares, um pouco menor do que o PIB da Holanda, que foi de \$796.065 bilhões.

¹³⁰ Possui o mesmo nome do governo estadual. É considerada a 1ª cidade mais populosa dos EUA e ocupa a 4ª posição dos três continentes das Américas.

¹³¹ O *Census Bureau* estimou a população no ano de 2012 em 19.317.568.

A cidade de mais destaque é Miami, com o maior porto de navios de passageiros do mundo. O estado também é conhecido pelo seu programa de lançamento de foguetes da Agência Espacial dos EUA, NASA, no Centro Espacial *John F. Kennedy*, localizado no Cabo Canaveral.

2.3. Texas

O estado do Texas nasceu em 29 de dezembro de 1845, e se tornou o vigésimo-oitavo ator subnacional a ajudar a consolidar a independência dos EUA. A sua capital é Austin e o seu capitólio possui certa peculiaridade, pois é idêntico ao da capital federal em Washington D.C., porém, da cor rosa e mais alto. Quanto à população, é o segundo estado mais populoso com 25.145.561 habitantes e um total de 9.977.436 residências habitacionais, conforme o *United State Census Bureau* de 2010¹³².

A área geográfica é de 268.596,46 *mi*² de extensão (659.661,56 km²), divididos em 7.364,75 *mi*² em área aquática (19.074,61 km²) e 261.231,71 *mi*² em terreno arenoso (676.586,95 km²). O estado está dividido em 254 condados e possui um colégio eleitoral de 34 representantes. No sistema político, o estado é representado pelo estado com 02 senadores e 36 deputados.

Em 2011, a economia teve um PIB de aproximadamente 1.144.695 trilhões de dólares, equivalente ao PIB da Rússia que atingiu os \$1.231.089 trilhões (Revista *The Economist*, 2011). Os setores de tecnologia, petrolífero e aeroespacial são dominantes na economia do estado. Com destaque para duas cidades, o Centro Espacial *Lyndon Johnson*, na cidade de Houston, da Agência Espacial Norte-Americana ou *North American Space Agency* (NASA), e a cidade de Dallas, também reconhecida pelo nome de Vale do Silício do Texas, em razão do alto grau de concentração de indústrias de TIC, e sede de diversas empresas do ramo do petróleo.

2.4. Califórnia

O trigésimo-primeiro estado a incorporar-se a federação dos estados norte-americanos em 09 de setembro de 1850, e a sua capital é Sacramento. Segundo o *United State Census*

¹³² O *Census Bureau* estimou a população no ano de 2012 em 26.059.203.

Bureau de 2010¹³³, a Califórnia é o estado mais populoso com 37.253.956 habitantes para um total de 13.680.081 unidades habitacionais.

A área geográfica é de 163.694,74 *mi*² (423.967,38 km²), divididos em 7.915,52 *mi*² de extensão em superfície de água (403.466,28 km²) e 155.779,22 *mi*² em terreno arenoso (20.501,10 km²). O estado está dividido em 58 condados e possui um colégio eleitoral com 55 representantes. No cenário político, o estado é representado por 02 senadores e 53 deputados.

Com relação à economia, é a região mais rica e com o maior centro industrial, pois além de possuir uma ampla diversidade comercial, a indústria de alta tecnologia (computação e eletrônicos) é a maior dos EUA, por exemplo, o *Googleplex*, sede da empresa *Google*, está localizado no Vale do Silício, Mountain View, condado de Santa Clara.

As quatro maiores cidades do país estão localizadas nesse estado, Los Angeles, São José, San Diego e São Francisco. De acordo com a revista *The Economist* de 2011, o estado californiano apresentou um PIB de aproximadamente 1.891.363 trilhões de dólares, quase igualando ao PIB da Itália que foi de \$2 trilhões. Outro dado importante foi divulgado pelo *The Times Higher Education World University, ranking* de 2011-2012, apontou o Instituto de Tecnologia da Califórnia ou *California Institute of Technology* (CALTECH) como a primeira e melhor universidade do mundo.

3. A Capital Washington D.C.

A capital norte-americana foi fundada em 16 de julho de 1790. O seu nome foi em homenagem ao primeiro presidente do País, George Washington, e a abreviação D.C., refere-se ao Distrito de Columbia, sede da capital. A população foi estimada pelo *United State Census Bureau* de 2010¹³⁴, em 601.723 habitantes para 296.719 unidades residenciais.

A área geográfica é de 68,34 *mi*² (177 km²), divididos por 7,29 *mi*² em planície aquática (18 km²) e 61,05 *mi*² em terra (159 km²). A capital não está dividida em condados e, consequentemente, não possui colégio eleitoral.

No aspecto político, a capital não possui representação no Senado e na Câmara, entretanto, é administrada por um prefeito e um conselho municipal do Distrito de Columbia.

¹³³ O *Census Bureau* estimou a população no ano de 2012 em 38.041.430.

¹³⁴ O *Census Bureau* estimou a população no ano de 2012 em 632.323.

Além disso, a Constituição norte-americana concede ao governo federal poder de veto sobre qualquer fato na capital federal.

Quanto à economia em 2011, o PIB da capital federal atingiu 99.13 bilhões de dólares, um pouco maior do que o PIB do Kwait que foi de \$98.42 bilhões. A capital federal é, por si, a mais importante dos EUA, pois no local estão a sede do Congresso dos EUA, a Biblioteca do Congresso (a maior do mundo), o Monumento a *Washington*, a Casa Branca (residência do presidente), o parque *National Mall* e *Memorial Parks*, o Banco Mundial, o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Memorial da Segunda Grande Guerra, o *Lincoln Memorial* e o Pentágono, este localizado no condado de Arlington, estado da Virgínia.

CAPÍTULO IV

Os Estados da República Federativa do Brasil

“A liberdade não é um luxo dos tempos de bonança; é, sobretudo, o maior elemento de estabilidade das instituições”¹³⁵

Rui Barbosa

Neste capítulo, o principal assunto tratado é a justificativa da amostragem para esta pesquisa científica. Inicialmente, é importante dizer que, devido às normas acadêmicas e a delimitação temporal para a conclusão da presente dissertação, foi necessário concentrar-se em apenas quatro estados e a capital federal do Brasil: São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Brasília D.F., respectivamente.

Com base na metodologia proposta, a deliberação por estes atores subnacionais foi realizada de maneira criteriosa para não haver dissonância e incoerência no resultado final da avaliação. Assim, a pesquisa buscou trazer os estados mais importantes, fundamentando-se, principalmente, em alguns aspectos relevantes do cenário político, econômico, geográfico e demográfico para a dissertação.

1. O Federalismo Brasileiro

Inicialmente, a pesquisa decidiu fazer um breve relato da história do federalismo no Brasil antes de ilustrar a amostragem dos estados brasileiros. A importância desta sucinta abordagem é mostrar que os princípios republicanos e federalistas norte-americanos alcançaram o continente sul americano, especialmente o Brasil, ainda que, um século depois da Declaração de Independência dos EUA.

Quando se conhecem as molduras constitucionais e as experiências e práticas dos países federais, depara-se com inesperada diversidade. Se se toma a estrutura do Estado – um dos componentes essenciais de toda a Constituição –, existem Estados federais com alta, média e baixa descentralização. O grau de descentralização do Estado federal depende de vários fatores – de natureza histórica, cultural, linguística ou étnica –, ligados ou não à maneira como se constituiu o federalismo (por agregação ou segregação) (RODRIGUES, 2008, p. 1016).

¹³⁵ Obras completas de Rui Barbosa, página 208, publicado pelo Ministério de Educação e Saúde, 1942.

Para a pesquisa, a melhor didática em explicar o federalismo brasileiro é conduzir esse raciocínio em cotejo com o modelo norte-americano. Assim, o Brasil também foi colonizado por estrangeiros europeus que, predominantemente, foram os portugueses divididos em províncias pelo poder central do império.

No início do século XIX, o período regencial foi alvo de inúmeros movimentos insurrecionais, logo, surgiu a Revolução Republicana e Federalista do Rio Grande do Sul, e no dia 15 de novembro de 1889, o Decreto nº 01 transformou essas províncias em estados da República.

E, após dois anos, em 24 de fevereiro de 1891, a Constituição da República dos Estados Unidos do Brasil é promulgada no País. O processo de libertação no Brasil foi bastante diverso do que ocorreu nos EUA, pois não houve uma aglutinação de províncias para que se gerassem os Estados federados.

Ao contrário da fórmula norte-americana, que lhe serviu de inspiração, o federalismo brasileiro deu-se por segregação, ou seja, houve uma descentralização do poder unitário presente na época do Império. Por consequência, ocorreu uma concessão de maior autonomia obtida pelos estados da República (FERREIRA FILHO, 2002, p. 57).

Vale ressaltar um episódio essencial que aconteceu no processo de transição da monarquia para a república no Brasil. No texto constitucional de 1891, a sua redação foi ao encontro aos fatos latentes da época no País e, copiosamente, na tentativa de reproduzir um cenário semelhante ao norte-americano.

Neste sentido, o governo provisório da época, chefiado pelo Marechal Deodoro da Fonseca, aproveitou o ensejo e adotou um termo para que o processo de libertação nacional refletisse o modelo norte-americano.

Assim, a Carta da República de 1891 trouxe no seu artigo segundo a expressão “Estados Unidos do Brasil” para introduzir os ideais republicanos e federalistas no País, conforme a reprodução *ipsi literis* do texto constitucional abaixo:

Art. 1º. Fica proclamada provisoriamente e decretada como a forma de governo da nação brasileira - a República Federativa; art. 2º. As Províncias do Brazil, reunidas pelo laço da federação, ficam constituindo os Estados Unidos do Brazil; art. 3º. Cada um desses Estados, no exercício de sua legítima soberania, decretará oportunamente a sua constituição definitiva, elegendo os seus corpos deliberantes e os seus governos locais (BRASIL, 1889).

Anos mais tarde, esta manobra política se tornou o pilar para o processo de construção da República Velha, que foi governada com alternância entre os estados de São Paulo e Minas Gerais, colocando em dúvida as características comuns deste federalismo com o padrão norte-americano.

Para a pesquisa, a expressão “Estados Unidos do Brasil” não refletiu o real processo de independência do País, permanecendo, assim, nas Constituições de 1934, 1937 e 1946, sendo posteriormente substituída pelo título de “República Federativa do Brasil” a partir de 1967, 1969 e 1988.

Em consequência das decisões tomadas, o Brasil parcialmente inspirou-se nos fatos históricos da independência dos EUA, pois o que ensejou no decorrer da construção do federalismo brasileiro foi um governo central articulado por apenas dois Estados federados centralizadores - São Paulo e Minas Gerais, ocasionando, assim, um desequilíbrio político, econômico e social no País.

Assim, o federalismo conquistado na época, apenas concedeu aos novos Estados federados brasileiros uma aparente autonomia poder, ou seja, uma democracia verticalizada sob os dogmas de um poder central.

É unitário, enquanto possui um único território que, embora dividido entre os atores subnacionais, está submetido ao poder da União no exercício da competência federal, e ainda uma só população, formando um único corpo nacional, enquanto regida pela constituição e legislação federais. É federativo ou associativo, enquanto cabe aos estados participar na formação da vontade dos órgãos federais (especialmente no Senado Federal, que se compõe de representantes dos Estados, art. 46 da Carta da República, e também pela participação das Assembleias Legislativas estaduais no processo de formação das emendas constitucionais, art. 60, inciso III) e enquanto lhes é conferida competência para dispor sobre as matérias que lhes reserva a Constituição Federal, com incidência nos respectivos territórios e populações (SILVA, 2008).

Por fim, apesar dos ideais nacionais não terem copiado com alta fidelidade o modelo dos EUA, o resultado no final foi positivo, e hoje, o Brasil é uma nação democrática reconhecida internacionalmente, sob a forma e sistema de governo que lhe concedeu o *status* de república federativa.

2. Os Estados Federados do Brasil

2.1. São Paulo

O processo de consolidação política da Vila de São Vicente, localizada na Ilha de São Vicente¹³⁶, que serviu como um estratagema logístico para a cidade paulistana e, posteriormente as Bandeiras, nasceu trinta anos após o descobrimento do Brasil.

Em 25 de janeiro de 1554, por ordem do padre Manoel da Nóbrega, superior da Companhia de Jesus no Brasil, um grupo de 12 jesuítas, inclusive o noviço José de Anchieta, construíram um abrigo no alto da colina entre os rios Anhangabaú e Tamanduateí, com o objetivo de converter os índios ao cristianismo que habitavam a região estratégica do campo de Piratininga. Este ato promoveu a fundação do Colégio de São Paulo de Piratininga, que se tornou vila em 1557.

O *status* de estado federado se iniciou após 1891, durante a República Velha, com a criação da Constituição do Estado, por inspiração ao modelo federalista dos EUA copiado pelo governo nacional brasileiro. A capital do estado recebeu o mesmo nome, São Paulo, sendo formada atualmente por 645 municípios.

O censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) do ano de 2012 apresentou a estimativa de que a população do estado é de 41.901.219 habitantes. A área geográfica total é de 248.222,801 km² de extensão, com uma densidade demográfica de habitantes por km² de 166,25¹³⁷.

Na questão política, é o maior colégio eleitoral do país, o que corresponde aproximadamente a 30.301.398 milhões de pessoas que comparecem às urnas. Segundo o portal de ambas as casas legislativas¹³⁸, o estado é representado no Congresso Nacional¹³⁹, por 03 senadores, 70 deputados federais e 94 deputados estaduais, segundo o portal da Assembleia Legislativa de São Paulo¹⁴⁰.

A economia do estado possui a maior concentração de pólos industriais (São Bernardo, por exemplo), comércio varejista e atacado de todos os segmentos de negócios. Demais, centraliza-se toda a infraestrutura portuária (Porto de Santos, o maior da América

¹³⁶ A geopolítica da ilha é formada por duas cidades: São Vicente (22/01/1532) e Santos (26/01/1546).

¹³⁷ Cf. *website* <http://www.ibge.gov.br/estadosat/> (consultado em 11/01/2013).

¹³⁸ Cf. *website* <http://www.senado.gov.br> e <http://www2.camara.leg.br/> (consultado em 11/01/2013).

¹³⁹ Sistema bicameral, que compreende o Senado Federal (81 representantes no total), a Câmara dos Deputados Federais, Estaduais, de Território e Distrito Federal (513 representantes no total).

¹⁴⁰ Cf. *website* <http://www.al.sp.gov.br/deputados/deputados-estaduais> (consultado em 11/01/2013).

Latina)¹⁴¹ e aeroportuária¹⁴² do país. Segundo os dados do IBGE de 2009, o estado atingiu o maior PIB do país que correspondeu a 1.084.353.000 trilhão de reais. As cidades mais importantes são a capital São Paulo, Guarulhos, São Bernardo do Campo, Campinas, Osasco, Santo André, São José dos Campos, Sorocaba, Santos, Ribeirão Preto e Piracicaba.

Outro dado importante foi divulgado pelo *The Times Higher Education World University*, que no *ranking* 2011-2012, a Universidade de São Paulo ficou em 178º lugar dentre as das melhores universidades do mundo e permanecendo como a primeira no Brasil.

2.2. Minas Gerais

O antecedente do estado surgiu com a criação da Capitania de São Paulo e Minas de Ouro em 1709. Mas somente em 16 de julho de 1720 ocorreu a separação territorial e o nascimento do estado de Minas Gerais. A capital é Belo Horizonte e o *status* de estado federado se iniciou após 1891, durante a República Velha, com a criação da Constituição do Estado, por inspiração ao modelo federalista dos EUA copiado pelo governo nacional brasileiro.

Segundo o IBGE de 2012, a população total é de aproximadamente 19.855.332 habitantes. A área geográfica total é de 586.522,122 km² de extensão, com uma densidade demográfica de 33,41 de habitantes por km². O estado é formado por 853 municípios, ou seja, o estado com maior número de municípios do País.

No campo político, o estado é representado por 03 senadores, 53 deputados federais e 77 deputados estaduais¹⁴³. Demais, é o segundo maior colégio eleitoral do Brasil, o que corresponde a 14.522.090 milhões de pessoas que comparecem às urnas.

A economia oferece o segundo maior pólo industrial do Brasil, com destaque para o município de Santa Rita do Sapucaí, localizada no sul do estado, é conhecida como o “vale do silício” nacional com indústrias de tecnologia e telecomunicações. Destarte, é o terceiro maior PIB com 287.055.000 bilhões de reais.

¹⁴¹ Primeiro do ranking entre Portos e Aeroportos por movimentação de carga em (US\$); exportações 778.172.507 e importações 852.074.882; total de 1.630.247.389. Fonte: Secretaria dos Portos (SEP) 2011.

¹⁴² Aeroporto Internacional de Viracopos / Campinas; Aeroporto Internacional de São Paulo / Guarulhos - Governador André Franco Montoro; Aeroporto de São José dos Campos - Professor Urbano Ernesto Stumpf; Aeroporto Campo de Marte; Aeroporto de São Paulo / Congonhas. Cf. *website* <http://www.infraero.gov.br/index.php/aeroportos/sao-paulo.html> (consultado em 11/01/2013).

¹⁴³ Cf. *website* <http://www.almg.gov.br/home/index.html> (consultado em 11/01/2013).

As principais cidades do estado são Belo Horizonte, Contagem, Uberlândia, Uberaba, Araguari, Aimorés, Barbacena, Betim, Caratinga, Governador Valadares, Ipatinga, Sete Lagoas, Juiz de Fora, Varginha e Poços de Caldas, com destaque para acervo arquitetônico e artístico do período colonial brasileiro, preservado em cidades de fama internacional como Ouro Preto, Diamantina e Congonhas do Campo, ricas pela profusão de obras-primas do estilo barroco, nas quais se destacam o trabalho de António Francisco Lisboa, o Aleijadinho e o Mestre Ataíde.

2.3. Rio de Janeiro

O Rio de Janeiro é um dos estados de maior destaque do País, especialmente pela beleza natural das praias e pontos turísticos como o Pão de Açúcar, Jardim Botânico e o Cristo Redentor. Valem ressaltar dois acontecimentos de enorme expressividade internacional que o estado será sede, as Olimpíadas de 2016 e a Copa do Mundo de Futebol que será realizado em algumas capitais dos estados brasileiros, inclusive o Rio de Janeiro.

O *status* de estado federado se iniciou após 1891, durante a República Velha, com a criação da Constituição do Estado em 1892, por inspiração ao modelo federalista dos EUA copiado pelo governo nacional brasileiro. A capital do estado recebeu o mesmo nome, Rio de Janeiro¹⁴⁴. Segundo os dados do IBGE de 2012, estimou-se a população total em 16.231.365 habitantes, sendo 365,23 habitantes por km².

A área geográfica é de 43.780,172 km² de extensão total e o estado é formado por 92 municípios. O cenário político é representado no Congresso Nacional por 03 senadores, 46 deputados federais e 70 deputados estaduais¹⁴⁵. É o terceiro maior colégio eleitoral do país, o que corresponde a 11.589. 763 milhões de pessoas que comparecem às urnas.

Economicamente, o estado se baseia na prestação de serviços em diversas áreas como: turismo, telecomunicações, audiovisual, comércio em geral e etc. O estado concentra a sede da maioria das empresas de telefonia do País, Oi/Telemar, Tim e Embratel/Vesper. A principal de rede de comunicação televisa do País está localizada no estado, a Rede Globo de Comunicações.

Outrossim, a indústria petrolífera está presente e é sede da companhia nacional, a Petrobrás. O complexo da Companhia Siderúrgica Nacional (a maior da América Latina) está

¹⁴⁴ Nos anos de 1970, o Estado da Guanabara, capital federal, foi incorporado ao Estado do Rio de Janeiro.

¹⁴⁵ Cf. *website* <http://www.alerj.rj.gov.br/#> (consultado em 11/01/2013).

localizado no município de Volta Redonda. O centro financeiro está concentrado na Baía de Guanabara e as Usinas Nucleares 1, 2 e 3 'Almirante Álvaro Alberto', na cidade de Angra dos Reis. O estado é o terceiro maior PIB, o equivalente a 353.878.000 bilhões de reais.

As principais cidades do estado são Rio de Janeiro, São Gonçalo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Belford Roxo, São João de Meriti, Niterói, Campos dos Goytacazes, Volta Redonda, Petrópolis, Magé.

2.4. Rio Grande do Sul

Inicialmente, o estado foi colonizado em 1742, fundando-se a vila de Portos dos Casais. Mais tarde, em 25 de janeiro de 1893, ocorreu o reconhecimento do estado quando foi instituído o primeiro governo estadual. O *status* de estado federado se iniciou após 1891, durante a República Velha, com a criação da Constituição do Estado, por inspiração ao modelo federalista dos EUA copiado pelo governo nacional brasileiro.

A sua capital é Porto Alegre (antiga vila Portos dos Casais) e é formada por 496 municípios. Com base nos dados do IBGE de 2012, a estimativa da população foi de 10.770.603 habitantes em uma área geográfica de 281.700 km².

A política do estado está representada por 03 senadores, 31 deputados federais e 55 deputados estaduais¹⁴⁶. É quinto maior colégio eleitoral brasileiro, o que corresponde a 8.112.236 milhões de pessoas que comparecem às urnas.

A sua economia se baseia em numa grande produção de rebanhos de bovinos, suínos e aves. O turismo também é um propulsor da econômica local. Destarte, é o estado com o quarto maior PIB, o equivalente a 215.864.000 bilhões de reais. As principais cidades do estado são Porto Alegre, Caxias do Sul, Pelotas, Canoas e Santa Maria.

3. A Capital Brasília D.F.

Brasília é a capital federal da República Federativa do Brasil e sede do Distrito Federal (D.F.)¹⁴⁷. Após a construção da cidade, que foi idealizada pelo governador eleito Juscelino Kubitschek e implementada pelo plano piloto urbanístico de Lúcio e Costa e desenhada pelo

¹⁴⁶ Cf. *website* <http://www.al.rs.gov.br/site/> (consultado em 12/01/2012).

¹⁴⁷ O topônimo "Distrito Federal" é uma versão brasileira do Distrito de Columbia, nos EUA.

arquiteto Oscar Niemeyer, a cidade foi inaugurada em 1960, tornando-se a Capital Federal do País, antes localizada na cidade do Rio de Janeiro.

Hoje com a população foi estimada em 2.648.532 habitantes, segundo os dados do IBGE de 2012. A área geográfica é de 5.779,999 km² de extensão total, com 444,07 habitantes por km² (densidade demográfica). A capital federal Brasília é formada por 01 município, subdividido em 31 regiões administrativas ou cidades satélites.

O cenário político da capital federal é representado por 03 senadores, 08 deputados federais e 24 deputados estaduais¹⁴⁸. Ela ocupa a vigésima posição em colégio eleitoral em razão da sua área territorial, e que corresponde a um total aproximado de 1.836.280 de pessoas que comparecem às urnas. A capital federal não possui prefeito ou câmara de vereadores, pois conforme o artigo 32 da Constituição Federal de 1988 é vedado a sua divisão em municípios ou cidades. Com isso, exerce uma competência legislativa híbrida, oriunda da forma de governar dos estados e legislar dos municípios. A economia da capital é voltada para área de commodities. O PIB da capital é o sétimo maior, com 131.487.000 bilhões de reais.

¹⁴⁸ Cf. *website* <http://www.cl.df.gov.br/> (consultado em 14/01/2013).

CAPÍTULO V

Resultados: Avaliação dos *Websites* dos Estados Federados Brasileiros sob os critérios da ONU e dos EUA

“E-government is more than simply constructing a website”
Marc Holzer¹⁴⁹

O objetivo desta parte do trabalho científico é demonstrar os resultados com base nos paradigmas escolhidos para a pesquisa e, utilizando-se dos portais de governos estaduais da amostragem descrita nos Capítulos III e IV.

Preliminarmente, a pesquisa aplicou um questionário-padrão¹⁵⁰ adaptado ao cenário atual, que foi adotado no *assessment 2001* da UNPAN, para cada ator subnacional e a capital federal do Brasil e EUA. A razão desta prática foi ativar os mecanismos perceptuais, motores e de memória ou cognitivo durante o processamento das informações no primeiro contato com os *websites*. A ciência por trás desta afirmação é denominada de Interação ou Interface Humano-Computador (IHC)¹⁵¹, que ainda é um ambiente em constante evolução desde 1980, como parte do processo de desenvolvimento tecnológico na aldeia global.

Para a pesquisa foi importante ressaltar este instrumento, porque nele há conceitos multidisciplinares que envolvem o campo da Psicologia, Engenharia de Usabilidade, Semiótica¹⁵² em Sistemas Computacionais ou *Websites* e Design. E desde o advento e consolidação da *Web* na sociedade global, é bastante importante para os *websites* governamentais adotar este conceito com o objetivo de equilibrar o uso de recursos visuais capazes de atrair a atenção do usuário (cidadão, governo ou empresa) e ao mesmo tempo torná-los fáceis de entender e utilizar.

Neste sentido, a estrutura deste capítulo se baseou em descrever a avaliação preliminar dos *websites* governamentais estaduais e a capital federal mediante o questionário-padrão supracitado, seguido dos resultados avaliativos da metodologia aplicada para este trabalho científico, conforme a ordem de apresentação submetida pelo Capítulo II.

¹⁴⁹ He's Dean of School of Public Affairs and Administration Director, The E-Governance Institute Rutgers, The State University of New Jersey, Campus at Newark.

¹⁵⁰ Vide Apêndice 02.

¹⁵¹ É a disciplina preocupada com o design, avaliação e implementação de sistemas computacionais interativos para uso humano e com o estudo dos principais fenômenos ao redor dele (ROCHA e BARANAUSKAS, 2000).

¹⁵² A Semiótica como disciplina teve seu desenvolvimento a partir dos trabalhos do filósofo norte-americano Charles Sanders Peirce (1839-1914) e do lingüista suíço Ferdinand de Saussure (1857-1915). O seu objetivo é a investigação de todas as linguagens possíveis, ou seja, a investigação de qualquer fenômeno como fenômeno de produção de significado e sentido. Possui um campo de atuação vasto, o que inclui a construção de *websites*.

1. Estados Unidos da América

1.1. Avaliação Inicial dos Websites

1.1.1. Nova Iorque

A designação atual do *website* é *New York State Portal* ou *NY.gov Portal* e a sua URL é <http://www.ny.gov/>. A estrutura oficial adotada pelo portal é um composto dos modelos *One-stop-shop portal*¹⁵³ e *Customized*¹⁵⁴.

A língua oficial do *website* é o inglês norte-americano, e apesar do portal não apresentar na *homepage* as opções de idiomas, a tradução depende da especificidade dos serviços *on-line*, como o <http://www.tax.ny.gov/language/>, que apresentou 06 opções de línguas estrangeiras. Em alguns *websites* de agências do estado, <http://assembly.state.ny.us/> ou <http://www.cs.ny.gov/home/sitemap.cfm>, há o programa *Google translator for instance* como ferramenta auxiliar da tradução. No portal *I Love NY Turism* há opções de tradução para a língua inglesa britânica, a língua francesa e a língua germânica.

Quanto ao conteúdo do *website*, ele é bastante vasto de informações e foi organizado por temas e prestação de serviços eletrônicos para consulta ou pagamento, sendo que os *links* departamentais ou secretariados e de assuntos específicos relacionados ao governo estatal estão localizados na seção *Navigate NYS*, que abrange um amplo conteúdo de informações correlacionadas.

Com relação aos serviços e transações *on-line*, o governo nova-iorquino oferece meios de efetuar o pagamento pelo *website My NY.gov Online Services*¹⁵⁵ mediante o uso de cartão de crédito ou débito e outros meios eletrônicos.

A pesquisa observou que a estratégia de *e-GOV* é do próprio estado nova-iorquino e foi implementado desde o ano de 1999. Ele está concentrado no *Office for Technology (OFT)*¹⁵⁶, sob a direção do *Chief Information Officer (CIO)* que é um cargo nomeado pelo Governador. A existência de um gabinete que envolve as questões de *e-GOV* demonstrou alta

¹⁵³ É uma expressão da área de negócio comercial norte-americana que significa a concentração de produtos e serviços necessários em um só local para atender a demanda do cliente. Os *webistes* de *e-commerce* foram os modelos práticos utilizados para a estratégia dos portais governamentais dos EUA.

¹⁵⁴ Significa que a *homepage* e os demais *links* do Portal são personalizados de acordo com a cultura sócio-política do estado.

¹⁵⁵ Cf. *website* <https://my.ny.gov/index.html> (consultado em 05/02/2013).

¹⁵⁶ Cf. *website* <http://www.its.ny.gov/> (consultado em 05/02/2013).

prioridade com que o assunto é tratado pelo governo local, mesmo a pesquisa não tendo encontrado os números orçamentários para o referido departamento.

No cenário da Segurança da Informação, o estado possui o *Cyber Security - New York State Division Of Homeland Security And Emergency Services* (DHSES)¹⁵⁷. O portal utiliza-se de ferramentas de segurança como certificados digitais, sistemas de detecção de intrusão e etc. A questão da segurança na *Web* é um tema de extrema importância para o governo federal previsto na Lei de e-GOV de 2002¹⁵⁸.

1.1.2. Flórida

O nome do atual *website* é *The Official Portal of The State of Florida* e a sua URL é <http://www.myflorida.com/>. A estrutura oficial escolhida pelo portal é um composto de modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*, este para exprimir que é um portal do governo estadual.

A língua oficial do *website* é o inglês norte-americano, o único idioma que está presente na maioria das agências correlacionadas, salvo para o portal que contém o serviço *on-line* de pagamento de taxas que ofereceu a opção de tradução na língua espanhola.

Com relação ao conteúdo, as informações contidas são vastas e a organização dos serviços eletrônicos foi estruturada por temas ou categorias e por ordem alfabética. Na seção *Find an Agency* o portal oferece todos os *links* para os departamentos ou secretarias do governo estatal, além de outras entidades e organizações pertencentes à administração pública.

A presença de ONG's foi encontrada no *website*, por exemplo, o *Secure Florida* para crimes cibernéticos; a *Volunteer Florida* e a *Florida Disaster - Florida Division of Emergency Management*, ambas relacionadas a desastres ocasionados pela força da natureza.

Os serviços e transações *on-line* são expostos de forma clara e objetiva no portal. O estado da Flórida disponibilizou quatro meios de pagamento, por débito através do *websites* correspondente ao departamento requisitado, por telefone de discagem por tom, pagamento eletrônico por crédito e por programa ou *software* aprovado pelo governo, sendo que cada forma de pagamento depende do tipo de tributo ou multa aplicado.

¹⁵⁷ Cf. *website* <http://www.dhSES.ny.gov/ocs/> (consultado em 05/02/2013).

¹⁵⁸ Cf. *TITLE III—INFORMATION SECURITY: Sec. 301. Information security, Sec. 302. Management of information technology, Sec. 303. National Institute of Standards and Technology, Sec. 304. Information Security and Privacy Advisory Board and Sec. 305. Technical and conforming amendments.*

No plano estratégico de *e-GOV*, o escritório denominado *Agency Chief Information Officers Council*¹⁵⁹ e o *Florida CIO Association*¹⁶⁰ são os responsáveis pelo cenário tecnológico do governo estadual. A sua estrutura é formada por uma associação de CIO's com o objetivo de aprimorar a coordenação e comunicação entre agências do mesmo setor, comitês e grupos de trabalho. Apesar da pesquisa não ter encontrado o numerário do seu orçamento, a questão é vista como de alta prioridade para o governo local.

Quanto à Segurança da Informação, o *Information Security Manager (ISM)* é o responsável pela administração do programa de segurança da informação, chefiado pelo *State Chief Information Security Officer* da *Agency for Enterprise Information Technology Office of Information Security*.

1.1.3. Texas

A denominação atual do *website* é *The Official Website of The State of Texas* e a sua URL é <http://www.texas.gov/>. A estrutura oficial adotada pelo portal é um composto de modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*, o que torna a *homepage* bastante peculiar.

No *website* oficial, a língua predominante é o inglês norte-americano. Entretanto, o portal é rico em opções para a tradução. São sete idiomas disponíveis na *homepage*: espanhol, chinês, francês, alemão, italiano, coreano e vietnamita. Este mecanismo é possível, em razão do vínculo com a ferramenta *Google Translator*, da empresa *Google*.

O conteúdo do *website* é vasto de informações e foi organizado por temas¹⁶¹ e prestação de serviços *on-line* para consultas e pagamentos. As informações departamentais ou de secretariados e de assuntos diversos relacionados ao governo estatal estão organizadas por categoria ou em ordem alfabética.

O pagamento dos serviços e transações *on-line* do governo texano pode ser efetuado pelo respectivo *website* mediante o uso de cartão de crédito e outros meios eletrônicos ou por envio postal de dinheiro ou cheque.

¹⁵⁹ Escritório vinculado ao Gabinete Executivo do Governador. Cf. *website* <http://aeit.myflorida.com> (consultado em 05/02/2013).

¹⁶⁰ Cf. *website* <http://www.myflorida.com/cio/index.shtml> (consultado em 05/02/2013).

¹⁶¹ Destaque para as quatro funções (*Do, Discover, Connect and Ask*) na página inicial e para a ferramenta de *Search* ou Busca, que ampliou a interação com o usuário e disponibilizou maior liberdade para navegar no portal.

Com relação à estratégia de *e-GOV*, é do próprio estado texano e está centralizada no *The eGovernment Portal of Texas*¹⁶², sob o comando do *Department of Information Resources* (DIR) fundado em 1989. A pesquisa não encontrou os valores orçamentários para este departamento, entretanto, o programa é tratado com alta prioridade pelo governo estatal, onde inclui a Segurança da Informação, que também está sob o DIR, no *Section Network and Security Operations Center* (NSOC).

1.1.4. Califórnia

O *website* é atualmente designado como *CA.GOV State of Texas* e a sua URL é <http://www.ca.gov/>. A estrutura oficial do portal é um composto de modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*, o que torna a *homepage* bastante peculiar.

No ano de 2012, o portal foi ganhador do *Best of the Web Awards* (BOW) da organização *Digital Government Achievement Awards* (DGAA), finalista do *California Mobile Development Program* da NASCIO e ganhador do *Top Transparency Website - Sunny Award*, da *Sunshine Review*.

Destaque para a parte superior e inferior do portal, onde há a ferramenta *Google Translator* que, dependendo da sua localidade geográfica, traz a opção do idioma de onde está sendo acessado o *website*. Ou seja, com este mecanismo da empresa *Google*, as possibilidades de tradução foram ampliadas para aproximadamente mais de 43 idiomas.

Com relação ao conteúdo, o portal é vasto de informações e foi organizado por temas¹⁶³ e prestação de serviços *on-line* para consulta e pagamentos. As informações departamentais ou de secretariados e de assuntos diversos relacionados ao governo estatal estão organizadas por categoria ou em ordem alfabética.

A forma de pagamento *on-line* é composta por cartão de crédito e débito, cheque eletrônico, conversão de cheque eletrônico (processamento de depósito remoto) e transferência eletrônica de fundos (processamento de pagamento eletrônico geral).

A estratégia de *e-GOV* é do próprio estado californiano e está centralizada no programa *The eServices Program*¹⁶⁴, sob o comando do *Office of Technology Services (Web Consulting Unit)*. Quanto à Segurança da Informação, o *California Office of Information*

¹⁶² Cf. *website* <http://www.dir.state.tx.us/> (consultado em 06/02/2013).

¹⁶³ Destaque para as cinco funções (*Education, Work, Health and Safety, Home & Family and Visit & Play*) na página inicial e para a ferramenta de *Search* ou Busca, que ampliou a interação com o usuário e disponibilizou maior liberdade para navegar no portal.

¹⁶⁴ Cf. *website* <http://www.eservices.ca.gov/> (consultado em 06/02/2013).

Security (OIS)¹⁶⁵ é o responsável por toda a gestão administrativa e estratégica deste campo de atuação do governo da Califórnia. Não foi possível encontrar os valores orçamentários para este departamento.

1.1.5. Washington D.C.

O *website* da capital federal dos EUA é conhecido como *The District of Columbia* “*One City, One Future*” e a sua URL é <http://dc.gov/DC>. A estrutura oficial adotada para o portal é composta de modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*.

A língua oficial do *website* é a língua inglesa norte-americana, e não há outras opções para outro idioma em qualquer serviço disponível nos *links* departamentais. Com relação ao conteúdo, o portal foi organizado por temas, onde estão localizados todos os departamentos ou secretariados e diversas informações sobre assuntos correlatos do governo da capital agrupados em ordem alfabética. Quanto às formas de pagamento *on-line*, o *website* oferece o cheque eletrônico, cartão de crédito e cheque enviado pelo correio postal (no portal há um *payment voucher* ou recibo de pagamento que é preenchido *on-line* pelo contribuinte).

No plano do *e-GOV*, a estratégia do governo do Distrito de Columbia está sob o comando do *Office of the Chief Technology Officer* (OCTO)¹⁶⁶, gabinete vinculado ao *Office of the Chief Financial Officer* (OCFO). O OCTO também é responsável pela Segurança da Informação mediante o programa *Information Security*. Não foi possível encontrar o orçamento disponibilizado para o setor de *e-GOV*.

1.2. Avaliação UNPAN

	OSI	TII	HCI	EPI	EEI
Nova Iorque	0,875	1,000	0,551	1,000	1,000
Flórida	0,500	0,055	0,519	1,000	1,000
Texas	1,000	0,052	0,664	1,000	1,000
Califórnia	1,000	0,162	1,000	1,000	1,000
Washington D.C.	0,500	0,005	0,040	1,000	1,000

Tabela 1: Resultado da aplicação do método R1.

¹⁶⁵ Cf. <http://www.cio.ca.gov/OIS/> (consultado em 10/02/2013).

¹⁶⁶ Cf. <http://octo.dc.gov/DC/OCTO/> (consultado em 10/02/2013).

Estados e Capital	EGDI
Nova Iorque	0,807
Califórnia	0,720
Texas	0,571
Flórida	0,357
Washington D.C.	0,180

Tabela 2: *Ranking* da aplicação do método R1.

1.3. Avaliação RUTGERS

	Privacidade Segurança	Usabilidade	Conteúdo	Serviços	Participação Cidadão
Nova Iorque	0,611	0,666	0,934	0,972	0,388
Flórida	0,611	0,444	0,712	0,650	0,333
Texas	0,611	0,888	0,810	0,780	0,444
Califórnia	0,611	1,000	1,000	0,981	0,555
Washington D.C.	0,611	0,555	0,444	0,450	0,450

Tabela 3: Resultado da aplicação do método R2.

1.4. Avaliação W3C

	Nova Iorque	Flórida	Texas	Califórnia	Washington D.C.
Busca	0,900	0,900	1,000	1,000	0,900
Conteúdo	1,000	0,900	1,000	1,000	0,900
Homepage	0,900	0,900	1,000	1,000	0,900
Interação	0,980	0,980	0,980	0,980	0,980
Linguagem	1,000	0,900	1,000	1,000	0,900
Hiperlinks	0,900	0,900	0,900	1,000	0,900
Navegação	0,900	0,900	0,900	1,000	0,800
Peso	1,000	0,900	1,000	1,000	0,900
Políticas	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Texto	0,980	0,900	1,000	1,000	0,900

Tabela 4: Resultado da aplicação do método R5.

2. Brasil

2.1. Avaliação Inicial dos Websites

2.1.1. São Paulo

O portal do estado de São Paulo é conhecido como Portal do Governo do Estado de São Paulo e está localizado na URL <http://www.saopaulo.sp.gov.br/>. A estrutura oficial adotada para o *website* é diferente dos modelos norte-americanos, *One-stop-shop portal* e *Customized*, pois a customização implementada se refere bastante à política de governo.

Na *homepage*, além da língua nacional, há a opção para a língua inglesa e espanhola. Contudo, as duas línguas estrangeiras têm como objetivo promover e expor a história, a cultura e o turismo estadual. Ou seja, não há tradução para os serviços disponibilizados, salvo no portal INVESTE SP, que promove o investimento estrangeiro no estado.

Quanto ao conteúdo, os temas e serviços são a maioria das informações prestadas pelo sítio paulista, não obstante, adotou como informação mais importante o *marketing* eleitoral do governo estadual, com posição de destaque no seu portal.

Os serviços eletrônicos são limitados em comparação ao cenário norte-americana, pois, mesmo com a enorme quantidade de documentação *on-line* disponível, o serviço não está compatível com meios de pagamento eletrônicos.

Isto é, o pagamento eletrônico no Brasil é sinônimo de *download* de ficha de compensação para ulterior acerto financeiro no *internet banking*, que está associado à prestação de serviço público. Ou, em muitos casos, a pesquisa observou que o envio da ficha de compensação para a residência é prática bastante comum.

O e-GOV do estado paulistano é um plano estratégico desenvolvido pelo próprio governo sob a égide da PRODESP, uma empresa de economia mista ou sociedade anônima fechada, que está vinculada à Secretaria de Gestão Pública do Governo do Estado de São Paulo. O tema Segurança da Informação não foi encontrado neste *website* e do governo estadual. Os seus principais acionistas são a Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo e o Instituto de Previdência do Estado de São Paulo (IPESP). A pesquisa observou que segundo a Secretaria de Gestão Pública, no Portal da Transparência de SP, os investimentos realizados de bens de capital e obras de 2012 para a área de TIC totalizaram 10.100.040,55 reais.

2.1.2. Minas Gerais

O portal do estado de Minas Gerais é conhecido como Portal do Governo de Minas Gerais e está localizado na URL <http://www.mg.gov.br/>. A estrutura oficial adotada para o *website* apresentou um modelo semelhante aos modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*.

A língua oficial de todo o *website* é baseado no vernáculo nacional, sem óbices. O conteúdo informativo é bastante extenso e está em consonância com a disposição de serviços eletrônicos encontrados no portal para a sociedade civil. No entanto, o governo mineiro não ampliou a metodologia de serviços eletrônicos, submetendo-se a documentos de arrecadação estadual ou guias e aos mesmos meios de pagamentos eletrônicos utilizados pelo estado de São Paulo.

O e-GOV é um plano estratégico estadual mediante o PRODEMGE. Nele há um portal específico para o programa de e-GOV¹⁶⁷, contudo, a pesquisa observou que o sítio apresentou lentidão excessiva durante a navegação em diversas ocasiões.

Um esforço interessante do governo é a resolução Seplag 40/2008, que tem como objetivo avaliar tecnicamente no período semestral, os sítios do governo estadual¹⁶⁸, permitindo, assim, a sociedade civil de participar diretamente sobre a qualidade dos serviços disponibilizados em seus *websites*.

Todavia, o portal do governo estadual não faz parte da sistemática de avaliação e os quesitos são bastante técnicos para a sociedade em geral, o que desestimula a avaliação. Ademais, não há mecanismo de transparência e unicidade. Um detalhe importante observado pela pesquisa é que ele não está atrelado aos serviços, mas somente no foco de TIC. O tema Segurança da Informação não foi encontrado nos *websites* do estado e da PRODEMGE. Por fim, não há informações sobre a previsão orçamentária para este departamento de e-GOV.

2.1.3. Rio de Janeiro

O portal do estado do Rio de Janeiro é conhecido como Portal do Governo do Rio de Janeiro e está localizado na URL <http://www.rj.gov.br/>. A estrutura oficial adotada para o *website* apresentou um modelo semelhante aos modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*.

A língua oficial utilizada no *website* é o português. O conteúdo está alinhado aos serviços eletrônicos disponíveis e assuntos da gestão de políticas públicas. No entanto, a

¹⁶⁷ Cf. *website* <http://www.egov.mg.gov.br/> (consultado em 12/02/2013).

¹⁶⁸ Cf. *website* <http://portal-homologa.prodemge.gov.br/governanca/Sitios-7> (consultado em 12/02/2013).

sistemática permaneceu com os padrões nacionais de pagamento eletrônico, isto é, limitados em comparação aos modelos internacionais encontrados nos EUA.

No plano de *e-GOV*, é um plano estratégico estadual mediante o PRODERTJ¹⁶⁹, órgão vinculado a Secretaria de Estado da Casa Civil. E, segundo o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (CONSETI)¹⁷⁰, ele foi criado em 2003. O tema Segurança da Informação foi encontrado no Conselho Temático do CONSETI, porém sem o acesso disponível. A pesquisa não logrou encontrar a estimativa orçamentária para este departamento do governo estadual.

2.1.4. Rio Grande do Sul

O portal do estado do Rio Grande do Sul é conhecido como Portal do Governo do Estado do Rio Grande do Sul e está localizado na URL <http://www.rj.gov.br/>. A estrutura oficial adotada para o *website* apresentou um modelo semelhante aos modelos *One-stop-shop portal* e *Customized*.

A língua oficial da *homepage* e outros *links* de agências do governo estadual é o idioma português. A pesquisa não encontrou mecanismos de tradução ou opções para outras línguas estrangeiras.

O conteúdo do portal é informativo com relação aos serviços disponibilizados e a administração pública estadual. Os serviços eletrônicos estão centralizados no programa TUDOFÁCIL eletrônico¹⁷¹, onde há uma vasta opção de recursos. No entanto, os meios e procedimentos para a realização de pagamentos eletrônicos são os mesmos adotados pelos outros atores subnacionais brasileiros desta pesquisa.

No âmbito do *e-GOV*, o assunto está sob o controle do departamento PROCERGS - Centro de Soluções em Governo Eletrônico¹⁷², órgão criado em 1972 e executor da política de informática estadual. Segundo consta em seu portal, a sua missão é prover soluções em TIC para aumentar eficiência, transparência do serviço público e a aproximação entre governo e cidadão. O tema Segurança da Informação não foi encontrado neste portal e do governo estadual. A pesquisa também não encontrou a estimativa do orçamento para o setor de TI e o departamento de *e-GOV*.

¹⁶⁹ Cf. *website* http://www.proderj.rj.gov.br/governo_eletronico.asp (consultado em 12/02/2013).

¹⁷⁰ Decreto nº 40.709 de 10/04/2007, que dispõe sobre o modelo de gestão de TI no governo estadual fluminense.

¹⁷¹ Cf. *website* <http://www.tudofacil.rs.gov.br/> (consultado em 12/02/2013).

¹⁷² Cf. *website* <http://www.procergs.rs.gov.br/> (consultado em 12/02/2013).

2.1.5. Brasília D.F.

O portal da capital federal do Brasil é conhecido como Portal do Distrito Federal e está localizado na URL <http://www.df.gov.br/>. A estrutura oficial adotada para o *website* é diferente dos modelos norte-americanos, *One-stop-shop portal* e *Customized*, pois a customização implementada se refere à política de governo.

No *website*, somente há transcrição das informações em língua portuguesa, sem a opção de outro tipo de idioma para qualquer *link* das agências prestadoras de serviços públicos.

Com relação ao conteúdo, os temas e serviços são organizados por temas e ordem alfabética ou serviços mais utilizados.

A estratégia de *e-GOV* da capital federal é própria, pois, de acordo com a Constituição Federal de 1988, o D.F. exerce uma competência legislativa híbrida, oriunda da maneira de governar dos estados e municípios¹⁷³. Com efeito, os serviços eletrônicos são realizados conforme os métodos aplicados aos outros estados federados adotados nesta pesquisa.

A pesquisa não logrou encontrar outros fatores a respeito do *e-GOV*, especialmente, com relação à Segurança da Informação e a previsibilidade orçamentária. Recente acordo realizado entre o governo do D.F. e o Ministério das Comunicações, prevê a implementação de uma infraestrutura de *e-GOV* e acesso à *Internet* para a população da cidade¹⁷⁴.

2.2. Avaliação UNPAN

	OSI	TII	HCI	EPI	EEI
São Paulo	0,800	1,000	1,000	1,000	1,000
Minas Gerais	1,000	0,443	0,487	1,000	1,000
Rio de Janeiro	0,600	0,420	0,415	1,000	0,916
Rio Grande do Sul	0,500	0,320	0,301	1,000	1,000
Brasília D.F.	0,500	0,144	0,138	1,000	0,333

Tabela 5: Resultado da aplicação do método R3.

¹⁷³ Artigo 32 da Carta da República de 1988.

¹⁷⁴ No dia 29 de janeiro de 2013, o governador do D.F. assinou um acordo de cooperação técnica com o Ministério das Comunicações para executar o projeto “Cidades Digitais - PAC 2”. Ao todo, foram escolhidas 80 cidades brasileiras e, entre elas, a Região Administrativa da Estrutural de Brasília.

Estados e Capital	EGDI
São Paulo	0,932
Minas Gerais	0,642
Rio de Janeiro	0,478
Rio Grande do Sul	0,372
Brasília D.F.	0,260

Tabela 6: *Ranking* da aplicação do método R3.

2.3. Avaliação RUTGERS

	Privacidade Segurança	Usabilidade	Conteúdo	Serviços	Participação Cidadão
São Paulo	0,388	0,555	0,388	0,500	0,333
Minas Gerais	0,500	0,777	0,388	0,500	0,500
Rio de Janeiro	0,277	0,777	0,333	0,400	0,222
Rio Grande do Sul	0,277	0,722	0,333	0,300	0,333
Brasília D.F.	0,277	0,555	0,333	0,400	0,166

Tabela 7: Resultado da aplicação do método R4.

2.4. Avaliação W3C

	São Paulo	Minas Gerais	Rio de Janeiro	Rio Grande do Sul	Brasília D.F.
Busca	0,700	1,000	0,900	0,700	0,700
Conteúdo	0,900	0,900	0,800	0,900	0,800
Homepage	0,900	0,900	0,900	0,800	0,800
Interação	0,800	0,800	0,900	0,900	0,800
Linguagem	0,900	0,900	0,900	0,900	0,800
Hiperlinks	0,900	1,000	0,700	0,900	0,800
Navegação	0,900	0,900	0,900	1,000	0,900
Peso	0,900	0,900	0,900	0,900	0,800
Políticas	1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Texto	0,900	0,800	0,900	0,900	0,700

Tabela 8: Resultado da aplicação do método R6.

CAPÍTULO VI

Considerações Finais

“Todos nós devemos aprender a pensar por nós mesmos a respeito de assuntos que nos sejam particularmente conhecidos, bem como conseguir a coragem necessária para defender opiniões impopulares, quando as julgamos importantes”¹⁷⁵

Bertrand Russel

Segundo os resultados do Capítulo V, as políticas governamentais de *e-GOV* dos Estados Federados Brasileiros, que correspondem aos serviços eletrônicos de interesse público, com vistas a se desenvolver uma economia e cultura orientadas ao ambiente digital, atendem parcialmente aos critérios internacionais reconhecidos pela ONU e os métodos utilizados nos EUA.

É importante mencionar que as tabulações dos resultados no capítulo supracitado foram realizadas durante os anos de 2012 e 2013, sendo que durante o 1º semestre de 2012 houve um acompanhamento mais voltado para a interatividade humano-computador e percepção cognitiva das funções e do design dos *websites* estaduais de ambos os *players* do que apenas uma abordagem operacional. Já no decorrer do 2º semestre de 2012 até o 25º dia do mês de março de 2013 foram aplicadas as metodologias propostas para aferir o teor quantitativo da pesquisa.

Com relação à 2ª hipótese desta pesquisa, o Brasil não apresentou um quadro normativo consolidado para o *e-GOV* que pudesse refletir nos seus atores subnacionais. Há somente uma estrutura jurídica na esfera federal baseada em decretos, portarias e cartilhas técnicas para ontologia de *websites*. Ou seja, o aspecto jurídico de *e-GOV* para os estados federados no País não está positivado no Direito Brasileiro.

Mas antes de iniciar o aprofundamento das observações conclusivas mencionadas acima, a pesquisa teve ciência de que o produto final deste trabalho científico é uma imagem capturada do cenário atual de *e-GOV* dos atores subnacionais brasileiros e norte-americanos, isto é, os estados federados de ambos podem sofrer alterações temporais no processo de desenvolvimento do seu *e-GOV*.

A explanação da primeira hipótese se baseia na 1ª equação comparativa da metodologia proposta. Assim, a pesquisa observou que o resultado da aplicação do método *survey* de *e-GOV* da UNPAN para os *websites* dos estados brasileiros e norte-americanos

¹⁷⁵ Fragmento do livro, Educação e a Ordem Social de 1932.

mediante a fórmula EGDI são aproximadamente equivalentes, conforme os *rankings* EGDI apresentados nas Tabelas 2 e 6. Demais, ressalta-se com destaque a supremacia do estado de São Paulo com relação ao estado de Nova Iorque no *ranking* geral do EGDI.

Em perspectiva detalhada de ambos os *players* estaduais do Brasil e dos EUA para cada indicador do EGDI avaliado separadamente, pode-se notar que os resultados apresentam um *ranking* diferente da equação da UNPAN. A resposta para esse fato se deve em razão da metodologia aferir dados de extensão nacional - que pode ser aplicado aos estados e municípios - com os indicativos TII e HCI conforme as Tabelas 1 e 5.

No *ranking* EGDI dos EUA, os *websites* dos Estados de Nova Iorque e da Califórnia ocuparam as primeiras colocações, respectivamente. A pesquisa observou também que o indicador OSI¹⁷⁶ refletiu outro quadro, onde os *websites* do Estado da Califórnia e do Texas são preponderantes na média apurada neste indicador e que, ainda, mantém uma posição de empate técnico. Em vista disso, o Estado de Nova Iorque desceu para a terceira posição. Deste modo, segundo o EGDI, as diferenças encontradas entre os Estados de Nova Iorque e da Califórnia foram identificados da seguinte maneira:

- O *website* de Nova Iorque não demonstrou que mantém vínculo com Organização Não-Governamental (ONG), diferentemente do *website* da Califórnia;
- O *website* de Nova Iorque não demonstrou que possui atuação expressiva com o setor privado, situação oposta encontrada no portal da Califórnia;
- O *website* de Nova Iorque não exibiu o Mapa do *Site*, caso contrário encontrado no portal da Califórnia;
- No *website* de Nova Iorque, a atualização é relativamente semanal, enquanto que no *website* da Califórnia a atualização do portal é diária, semanal e mensal;
- O *website* de Nova Iorque não possui ferramenta de Busca Avançada, diferentemente do Estado da Califórnia, onde esta ferramenta é um dos pontos fortes do *website*;
- No *website* de Nova Iorque, a apresentação do conteúdo é pouco amigável, enquanto que no *website* da Califórnia é extremamente bem apresentado;
- *Website* de Nova Iorque não possui pagamento via ficha de compensação para impressão ou *download* e pagamento por discagem de tom. No Estado da Califórnia, não há pagamento via ficha de compensação para impressão ou *download*, pagamento

¹⁷⁶ É importante ressaltar que, no indicador OSI, não foi realizado um teste de tolerância a falhas para mensurar a eficácia plena dos serviços eletrônicos. Isto se aplica para ambos os estados brasileiros e norte-americanos nas três metodologias propostas. A pesquisa concentrou-se em investigar e analisar o nível de alcance, funcionalidade e comprometimento deste indicador para o usuário final (cidadão, empresa ou governo).

via ficha de compensação enviada para residência, pagamento em espécie via correio postal, pagamento em cheque via correio postal e por discagem de tom. Há somente pagamento via cheque eletrônico;

- O *website* da Califórnia não tem pesquisa *on-line* de melhoria de serviços, diferente do portal de Nova Iorque;
- O *website* da Califórnia não possui sistema de votação *on-line* ou enquete, *blog* e grupo de discussão, diferente do portal de Nova Iorque.

Com relação aos os indicadores TII e HCI, a pesquisa não irá explicar a posição de cada ator subnacional norte-americano, pois são informações providas do governo federal que refletem estatisticamente os aspectos socioeconômicos, em especial da educação e da infraestrutura tecnológica. Importante lembrar que apesar dos indicadores EPI e EEI estarem na mesma tabela do *ranking* EGDI, ambos não fazem parte da equação final conforme a metodologia da UNPAN. Todavia, os resultados apontam um grau de 100% de comprometimento de todos os estados norte-americanos.

No *ranking* EGDI do Brasil, os *websites* dos Estados de São Paulo e Minas Gerais ocupam as primeiras colocações, respectivamente. A pesquisa observou também que o indicador OSI refletiu outro quadro, onde o portal do Estado de Minas Gerais superou o *website* do Estado de São Paulo deixando-o na 2ª posição. Desta forma e com base na equação EGDI da UNPAN, as diferenças entre São Paulo e Minas Gerais são identificadas da seguinte forma:

- Os portais de São Paulo e de Minas Gerais não demonstraram vínculo com Organização Não-Governamental (ONG), e para o Estado de Minas Gerais, inclui também qualquer Organização Internacional;
- O portal de São Paulo não possui *Frequently Asked Questions* (FAQ) ou Perguntas Mais Frequentes e Mapa do *Site*, situação diferente encontrada no portal de Minas Gerais;
- O *website* de São Paulo não tem a ferramenta de Busca Avançada, diferente do portal de Minas Gerais;
- Ambos os *websites* o conteúdo é amigável e exibido adequadamente;
- Ambos os *websites* não tem localização de *Geographic Information System* (GIS);

- O *website* de São Paulo oferece dois idiomas estrangeiros, enquanto que o portal de Minas Gerais somente apresentou o vernáculo nacional;
- Ambos os *websites* não possuem pagamento via cartões de débito ou crédito, pagamento em espécie via correio postal, pagamento em cheque via correio postal, pagamento via cheque eletrônico, pagamento por discagem de tom e pagamento via transferência eletrônica;
- Ambos os *websites* não têm grupos de discussão, *blog* e petição ou parecer *on-line*, e para o portal de Minas Gerais, inclui a votação *on-line*.

Com relação aos os indicadores TII e HCI, a pesquisa não irá explicar a posição de cada ator subnacional brasileiro, pois são informações providas do governo federal e refletem estatisticamente os aspectos socioeconômicos, em especial da educação e da infraestrutura tecnológica. Importante lembrar que apesar dos indicadores EPI e EEI estarem na mesma tabela do *ranking* EGDI, ambos não fazem parte da equação final conforme a metodologia da UNPAN. No indicativo EPI todos os estados apresentam resultados que apontaram um grau de 100% de comprometimento. Já o indicador EEI apresentou esse mesmo comprometimento apenas para os estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio Grande do Sul, sendo que o estado do Rio de Janeiro somente não atingiu todos os quesitos do indicador EPI em vista da falta do quesito “Você Pode Ajudar” e a Capital Federal obteve um índice baixo em relação ao indicador EEI, onde somente pontuou os quesitos “Proteção da Qualidade da Água, Fauna e Flora”.

A 2ª equação comparativa se refere ao método *Rutgers* que pode ser considerado por esta pesquisa como uma metodologia complementar a ser aplicada aos estados federados do Brasil, pois diferentemente do método da UNPAN em que a abordagem foi criada para mensurar indicativos de âmbito nacional para o *e-GOV*, as práticas implementadas pela *Rutgers* conseguiram expor de maneira técnica e acadêmica o quadro comparativo entre os atores subnacionais brasileiros e norte-americanos.

Assim, dentre os 5 indicadores que compõem a metodologia, 3 deles apresentaram um resultado bastante positivo para os estados norte-americanos em face dos estados brasileiros, salvo com relação aos indicadores de Usabilidade e Participação do Cidadão que demonstraram um resultado equivalente. Neste sentido, os indicadores de Privacidade e Segurança, Conteúdo e Serviços foram piores no quadro brasileiro do que os apresentados pelos atores subnacionais dos EUA, conforme as Tabelas 3 e 7.

É importante destacar o indicador de Privacidade e Segurança que apresentou para todos os estados norte-americanos resultados semelhantes, o que provou a disposição equilibrada entre os estados quando o assunto é segurança das informações, seguindo, assim, os preceitos do governo federal. Vale ressaltar também que as posições de destaque em 4 indicadores foi liderada pelo *website* do estado da Califórnia. São eles: Usabilidade (destaque para a variedade de funções encontradas na ferramenta de Busca Avançada e na atualização do *website*), Conteúdo, Serviços (destaque para o sistema de verificação ou rastreamento *on-line* de processos) e Participação do Cidadão. Já o portal do Estado de Nova Iorque ocupou a 2ª posição nos indicadores de Conteúdo (falta de ferramentas para a acessibilidade e informações para o capital humano) e Serviços. Por fim, o *website* do Estado do Texas ficou com a 2ª colocação no indicador de Usabilidade e, igualmente, a Capital Washington D.C. no indicador de Participação do Cidadão.

No método *Rutgers* aplicado nos estados federados do Brasil, os *websites* dos estados também apresentaram alternância em suas colocações e empates técnicos nos 5 indicadores conforme mostra a Tabela 7. A pesquisa observou que, no indicador de Privacidade e Segurança, o portal do estado de Minas Gerais é superior nos quesitos de declaração de privacidade, política de privacidade, notificação de política de privacidade e acesso restrito para servidores públicos. Enquanto que o Estado de São Paulo ocupou a 2ª posição com a vantagem nos quesitos de divulgação de terceiros e medidas gerenciais. Na 3ª colocação há um empate técnico entre os estados do Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e a Capital Brasília.

Já no indicativo de Usabilidade há dois estados na 1ª posição: o portal do estado de Minas Gerais e do Rio de Janeiro. Ao passo que o *website* do estado do Rio Grande do Sul ficou com a 2ª colocação e o portal da capital Brasília e do estado de São Paulo (em razão de não pontar nos quesitos de Mapa do Site e com a ferramenta de Busca Avançada) apresentam empate técnico e ocupam o 3º lugar. Quanto ao indicativo de Conteúdo há um empate técnico na 1ª posição para os estados de São Paulo e Minas Gerais, sendo que 2ª colocação também apresentou empate técnico com os estados do Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e a capital Brasília. No indicador de Serviços, a 1ª colocação ficou dividida com os estados de São Paulo e Minas Gerais, a 2ª posição ficou com os estados do Rio de Janeiro e a capital Brasília e o 3º lugar com o estado do Rio Grande do Sul. Por fim, o indicador da Participação Cidadão é mais consolidado no *website* de Minas Gerais (maior pontuação nos quesitos de boletim informativo, comunicado *on-line* e vídeo síncrono ou simultâneo) do que nos portais dos estados de São Paulo (destaque para os quesitos de comentários e sugestões) e do Rio Grande

do Sul. A 3ª posição ficou com o *website* do estado do Rio de Janeiro e o 4º lugar com a capital Brasília.

Na 3ª equação comparativa está o cenário da W3C para os estados federados norte-americanos e brasileiros. A metodologia W3C também foi considerada por esta pesquisa como uma ferramenta complementar na avaliação de *e-GOV* dos atores estaduais dos EUA e Brasil. A razão disso se dá porque a W3C é o *stakeholder* que conduz a *Web* a atingir o seu potencial máximo na inovação dos seus padrões técnicos e a busca pela evolução constante para a ontologia dos *websites* no ciberespaço. Diferentemente da UNPAN e da *Rutgers*, a W3C traz para a pesquisa uma perspectiva técnico-científica mais direcionada e peculiar para o ambiente digital.

Com efeito, os resultados obtidos na avaliação da W3C em relação aos *players* estaduais dos EUA e do Brasil podem ser conjecturados com certa equivalência diante dos valores apresentados nas Tabelas 4 e 8. É importante mencionar a superioridade dos *websites* dos estados da Califórnia e do Texas, respectivamente; e no cenário estadual brasileiro os portais de Minas Gerais e do Rio Grande do Sul, que estão em vantagem com relação aos demais atores subnacionais presentes na pesquisa.

Em vista disso, pode-se dizer que com relação à tecnologia é notório dizer que os governos estaduais brasileiros acompanham o desenvolvimento global de TIC, pois as tecnologias implementadas nos portais dos governos estaduais estão em consonância com as ferramentas de TIC encontradas na atualidade e para a *Web 2.0*. Logo, a pesquisa concluiu que os resultados apresentados sob os critérios da ONU e dos EUA se completam em razão da peculiaridade de cada metodologia. Isso também é possível no caso da aplicação dos métodos da W3C. Assim, a construção do *e-GOV* nos *websites* estaduais brasileiros pode ser iniciado com a adaptação das 3 metodologias ao cenário de cada *player* estadual. Além disso, os governos estaduais devem tomar como próprio a busca por melhorias inovadoras no desenvolvimento do *e-GOV* para constantemente estarem em sintonia com as necessidades da sociedade civil e outros governos¹⁷⁷.

A explanação para a 2ª hipótese desta pesquisa abordou as políticas de *e-GOV* dos atores subnacionais brasileiros e norte-americanos. É um assunto bastante importante para este trabalho científico, pois a estratégia política de um *e-GOV* é muito mais do que apenas a sua implementação técnica e operacional. Neste sentido, a pesquisa observou que a

¹⁷⁷ As necessidades levantadas pelo autor são aquelas presentes na atual Sociedade da Informação e do Conhecimento Digital.

interdependência das relações de TIC e liderança política estadual estão mais presentes no cenário de *e-GOV* dos estados norte-americanos do que nos estados brasileiros.

Independente do modelo hierárquico dos estados ante a sua soberania nacional, o aspecto legal brasileiro sobre *e-GOV* é omissivo, isto é, no País não há lei ordinária ou especial que estabeleça conceitos, diretrizes, fatos e valores jurídicos para o âmbito estadual de *e-GOV* que institua condições permissivas e coercitivas.

Para a pesquisa as políticas de *e-GOV* dos estados brasileiros são um reflexo da Política de Governo praticada pelo poder executivo federal, ou seja, o governo federal do Brasil apenas implementou um programa de *e-GOV* para a esfera federal e se olvidou dos seus atores subnacionais, concedendo-lhes somente a participar facultativamente em seus programas ou projetos.

A falta de comprometimento político-jurídico no campo do *e-GOV* no Brasil pode ser vislumbrado no artigo 35 do decreto 7.675/2012 que criou o Departamento de *e-GOV*. No referido artigo está disciplinado as suas competências, entretanto, não há menção de termos como qualidade e eficiência relacionados aos serviços eletrônicos que são oferecidos para a sociedade em geral. Para a pesquisa, isso pode ser caracterizado como uma manobra do governo federal para não se comprometer perante a sociedade civil através da literalidade jurídica regradada neste decreto.

Em resumo, a consequência desta lacuna normativa é a insegurança jurídica que a ausência de uma legislação de *e-GOV* traz para os estados brasileiros e, também, para o próprio governo (federal, estadual ou municipal), sociedade civil (empresas privadas, cidadãos, organizações não governamentais) e outros governos.

De outra parte, o cenário normativo de *e-GOV* no governo federal dos EUA é fundamentado na Política de Estado, pois possui lei específica, a Lei de *e-GOV* de 2002. A lei federal norte-americana é cumprida pelos atores subnacionais que, ainda, criam seus próprios programas de *e-GOV* sem que o objetivo e as recomendações estratégicas e técnicas do governo federal sejam inobservadas. Ademais, o texto normativo da lei norte-americana em seu § 3601, seção 101, Título I, traz o conceito de *e-GOV* e termos como melhoria, eficácia, qualidade e segurança que devem ser adotadas em todos os serviços eletrônicos disponibilizados para os cidadãos norte-americanos. Diante deste quadro jurídico é notória a dissonância do nível de comprometimento entre ambos os *players* e o impacto federativo que causa no plano doméstico.

Outrossim, a ONU exerce um papel bastante importante no cenário internacional, em especial sobre *e-GOV* mediante a UNPAN para os 193 Estados-membros. A Assembléia

Geral da ONU publicou em 22/12/2011 a Resolução A/66/437, que reconheceu o *e-GOV* como uma tendência positiva da conectividade global e acessível na área de TIC. Vale ressaltar que a acessibilidade a TIC é um dos objetivos do Milênio até o ano de 2015, e esta resolução fortaleceu não apenas a ONU, mas também o seu grupo sobre a Sociedade da Informação que exerce forte influência na Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação.

Em comparação com estes paradigmas a pesquisa observou que independentemente de governo ou organização internacional é no Direito que está o papel da confluência dos valores, neste caso do *e-GOV*, para corroborar com a globalização jurídica presente neste paradigma novo das relações globais. Logo, o governo federal brasileiro detém meios capazes de alterar o modelo atual de *e-GOV* para os seus estados federados por meio de boas práticas adotadas nos EUA e as recomendações e padrões implementados por outros países membros da ONU.

Desde a sua Proclamação da República, o governo brasileiro perseguiu os modelos federalistas norte-americanos. Então, porque não seguir o protótipo de *e-GOV* dos EUA em seus aspectos legais e de projetos tecnológicos para iniciar uma estrutura mais sistemática e qualitativa para a sociedade brasileira? Ou porque não propor um termo de cooperação entre Brasil e EUA, estendendo-se para seus estados federados com o objetivo de adquirir e compartilhar *know how* no campo de *e-GOV*? A outra solução mais próxima está concentrada no próprio governo federal do País, pois para dirimir esta dissonância entre o *e-GOV* dos *websites* estaduais e capitais federais norte-americanas e brasileiras é preciso um planejamento estratégico de *e-GOV* associado à vontade da liderança política. Mas para que isso seja realizado é necessário planejar, institucionalizar, normatizar e implementar o *e-GOV* no governo federal para ser reproduzido nos estados federados e a capital federal e, também, nos demais atores subnacionais. A adoção desta prática é vista por esta pesquisa como uma ação imediata, em razão da notoriedade com que o processo legislativo brasileiro é conhecido, ou seja, por sua lentidão e dubiedade, principalmente com relação a sua eficiência técnico-jurídica e interesse nacional. Assim, a importância em positivá-lo no ordenamento jurídico brasileiro irá consolidar o seu compromisso em ampliar a democracia, fortalecer a cooperação com a sociedade civil e torná-lo extensivo na esfera da paradiplomacia estadual.

Por fim, a pesquisa concluiu que o *e-GOV* é muito mais do que simplesmente a construção de *websites* governamentais, pois é preciso ter a percepção de que não é somente com tecnologia, pessoal especializado e injeção de capital em projetos que se desenvolve um *e-GOV*. Para alcançar a eficiência, transparência, visibilidade e qualidade plena no *e-GOV* é necessária uma ação indispensável em qualquer governo, vontade política.

REFERÊNCIAS

- ACCIOLY, Hildebrando et al. *Manual de Direito Internacional Público*. 18ª edição. São Paulo: Saraiva, 2010.
- AMERICAN HERITAGE DICTIONARY. *Dicionário On-line da Língua Inglesa*. Disponível em: <http://www.ahdictionary.com/>. Acesso em: 05/08/2012.
- ARAKAKI, C.A. *A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais*. Brasília: UnB, 2008.
- AZAMBUJA, Darcy. *Introdução à Ciência Política*. 15ª edição. São Paulo: Globo, 2003.
- BARBOSA, A. F. *Governo eletrônico: dimensões da avaliação de desempenho na perspectiva do cidadão*. Dissertação de Doutorado em Administração de Empresas. São Paulo: Escola de Administração de Empresas de São Paulo da FGV, 2002.
- BASTOS, Celso Ribeiro. *Curso Teoria do Estado e Ciência Política*. 5ª edição. São Paulo: Saraiva, 2002.
- BOBBIO, Norberto et al. *Dicionário de Política Vol.1*. UnB. Brasília: 11ª edição, 1983.
- _____. *Direito e Estado no Pensamento de Emanuel Kant*. São Paulo: Mandarim, 2000.
- BONAVIDES, Paulo. *Ciência Política*. 10ª edição. São Paulo: Malheiros, 2003.
- BRASIL. ACESSO À INFORMAÇÃO NO BRASIL. Disponível em: <http://www.acessoainformacao.gov.br/acessoainformacaogov/destaques/entrada-em-vigor.asp>. Acesso em: 06/03/2012.
- BRASIL. DECRETO Nº 7.675, DE 20 DE JANEIRO DE 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7675.htm. Acesso em: 11/01/2013.

BRASIL. LEI 12.527/2011. *Lei de Acesso à Informação*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 11/01/2012.

BRASIL. LEI 2.126/2011. *Marco Civil na Internet*. Disponível em: <<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=517255>>. Acesso em: 11/01/2012.

BRASIL. PROGRAMA DE GOVERNO ELETRÔNICO DO BRASIL. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br>. Acesso em: 03/09/2012.

BROWNLIE, Ian. *Principles of Public International Law*. Fifth edition. Oxford University Press, 2001.

BUENO, Eduardo. *Capitães do Brasil: a Saga dos Primeiros Colonizadores*. Rio de Janeiro: Objetiva, 1999.

_____. *Brasil: uma História - a Incrível Saga de um País*. São Paulo: Ática, 2003.

BUENO, Ironildes. *Paradiplomacia Contemporânea: Trajetórias e Tendências da Atuação Internacional dos Governos Estaduais do Brasil e EUA*. Tese de Doutorado. Programa de Doutorado em Relações Internacionais da Universidade de Brasília (IREL/UnB), 2010.

CALDAS, Luiz Carlos Agner. *Arquitetura de Informação e Governo Eletrônico: Diálogo Cidadãos-Estado na World Wide Web: estudo de caso e avaliação ergonômica de usabilidade de interfaces humano-computador*. Tese de Doutorado. PUC RIO DE JANEIRO, 2007.

CALLEJA, Pilar Lasala. *La administracion electrónica como herramienta de inclusión digital*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2011.

COURT, Julius et al. *GOVERNANCE PERFORMANCE: THE AGGREGATE PICTURE*. United Nations University, 2002.

CUNHA, M. A; POZZEBON, M. *O uso das tecnologias da informação e comunicação para melhoria da participação na tomada de decisão pública*. São Paulo: ANPAD, 2009.

CHADWICK, Andrew; MAY, Christopher. *Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: "e-Government" in the United States, Britain, and the European Union*. United Kingdom: Governance: An International Journal of Policy, Administration, and Institutions, Vol. 16, Nº 2. Blackwell Publishing, 2003.

CHAHIN, A; CUNHA, M. A; KNIGHT, P. T; PINTO, S. L. *E-gov.br, a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia. O governo eletrônico no Brasil e no mundo*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CLINTON PRESIDENTIAL MATERIALS PROJECT. *National Archives and Records Administration*. Disponível em: <http://clinton.archives.gov/>. Acesso em: 06/09/2012.

DALLARI, Dalmo de Abreu. *Elemento de Teoria Geral do Estado*. 24ª edição. São Paulo: Saraiva, 2003.

DIHN, N; Dailier P; Pellet, A. *Direito Internacional Público*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1992.

DIVISION FOR PUBLIC ADMINISTRATION AND DEVELOPMENT MANAGEMENT (DPADM). United Nations E-Government Surveys. Disponível em: <http://www.unpan.org/DPADM/EGovernment/UNEGovernmentSurveys/tabid/600/language/en-US/Default.aspx>. Acesso em: 09/01/2012.

ELAZAR, D. J. *American federalism: a view from the states*. 3ª edição. New York: Harper & Row, 1984.

EUA. AN ACT E-GOVERNMENT 2002. Disponível em: <<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ347/pdf/PLAW-107publ347.pdf>>. Acesso em: 06/10/2012.

EUA. CONSTITUTION OF UNITED STATES OF AMERICA. Disponível em: http://www.senate.gov/civics/constitution_item/constitution.htm. Acesso em: 04/02/2013.

EUA. DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS (DESA). Disponível em: <http://www.un.org/en/development/desa/>. Acesso em: 09/01/2012.

EUA. HOWTO.GOV. DIGITAL GOVERNMENT STRATEGY. Disponível em: <http://www.howto.gov>. Acesso em: 26/09/2012.

EUA. UNITED STATES SENATE. Disponível em: <http://www.senate.gov/states/NY/intro.htm>. Acesso em: 01/02/2013.

EUA. WHITE HOUSE. Office of Management and Budget (OMB). Office of E-Government & Information Technology. Disponível em: <http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/>. Acesso em: 06/12/2012.

EUA. EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT (EOP). Disponível em: <http://www.whitehouse.gov/administration/eop>. Acesso em: 06/10/2012.

FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. *Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços*. Rio de Janeiro: Brasport, 2008.

FARRALL, Jeremy; RUBENSTEIN, Kim. *Sanctions Accountability and Governance in a Globalised World*. Cambridge University Press, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio Eletrônico da Língua Portuguesa*. São Paulo: Positivo Informática, 2011.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. *Curso de Direito Constitucional*. 28ª edição. São Paulo: Saraiva, 2002.

_____. *Aspectos do Direito Constitucional Contemporâneo*. São Paulo: Saraiva, 2003.

FILHO, Raimundo Nonato Lima et al. *Accountability e Governo Eletrônico: Uma análise sobre a participação popular*. XIV SemeAD. Seminário em Administração, 2011.

FIORI, José Luís. *A Governabilidade Democrática na Nova Ordem Econômica*. Disponível em:

http://www.cidades.gov.br/images/stories/ArquivosSNPU/Biblioteca/ReabilitacaoAreasUrbanas/Economia_Governalidade_Democratica.pdf. Acesso em: 14/10/2012.

FREY, Klaus. *Development, good governance and local democracy*. In: Brazilian Political Science Review. Disponível em: <http://socialsciences.scielo.org/scielo.php?pid=S1981-38212008000100007&script=sci_arttext>. Rio de Janeiro, v.2 n.2, July/December, 2008.

GALINDO, Fernando; MARCO, Francisco Javier García; CALLEJA, Pilar Lasala. *Eletronic Government*. Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, 2009.

_____; ROVER, Aires José. (eds). *Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedade del conocimiento*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009.

GONÇALVES, Alcindo; COSTA, José Augusto Fontoura. *Governança Global e Regimes Internacionais*. São Paulo: Almedina, 2011.

_____. *O Conceito de Governança*. Artigo publicado no CONPEDI, 2010.

GREMBERGEN, W. V. *Strategies for information technology governance*. Hershey, PA: Idea Group Publishing, 2004.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. *A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro*. ANPAD. 2004.

_____. *A institucionalização do governo eletrônico no Brasil*. Revista de Administração de Empresas. São Paulo: FGV, 2006.

HAMILTON, A., MADISON, J., JAY, J. *Os Artigos Federalistas 1787 – 1788*. Editora Integral: Nova Fronteira.

_____. *The Federalist Papers*. New York: Signet Classic, 2003.

HOESCHL, H. C. *Quarta instância: Os principais aspectos do Governo Eletrônico*. São Paulo: Revista Consultor Jurídico, 2002.

HOVELL, Devika. *The deliberative deficit: transparency, access to information and UN sanctions*. In: Farrall, Jeremy, (ed.) *Sanctions, accountability and governance in a globalized world*, pp. 92-122. United Kingdom: Cambridge University Press, 2009.

HOLZER, M.; KIM, S.T. *Digital Governance in Municipalities Worldwide, A Longitudinal Assessment of Municipal Web Sites Throughout the World*. New Jersey: The E-Governance Institute, Rutgers University in Newark and the Global e-Policy e-Government Institute at Sungkyunkwan University, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA (IBGC). *Governança Corporativa*. Disponível em: <http://www.ibgc.org.br>. Acesso em: 05/08/2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/>. Acesso em: 18/10/2012.

IT GOVERNANCE INSTITUTE (ITGI). *Cobit 4.0: control objectives, management guidelines, maturity models*, Rolling Meadows, IL: ITGI, 2005.

JÚNIOR, Alberto do Amaral. *Introdução ao Direito Internacional Público*. São Paulo: Atlas S.A., 2008.

KAUSHIK, Avinash. *Web Analytics 2.0: The Art of Online Accountability and Science of Customer Centricity*. New Jersey: Publisher Sybex, 2009.

KELSEN, Hans. *Teoria Pura do Direito*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

KORTH, Henry F. SILBERSCHATZ, Abraham. *Sistemas de Banco de Dados*. 2ª Edição. São Paulo: Makron Books, 1994.

LAMY, Marcelo. *Metodologia da Pesquisa Jurídica. Técnicas de Investigação, Argumentação e Redação*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

MATIAS, Eduardo Felipe P. *A Humanidade e suas Fronteiras: do Estado soberano à sociedade global*. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

MAZARIN, Jules ‘Cardeal’. *Breviário dos Políticos*. São Paulo: Editora 34, 1997.

MERRIAM-WEBSTER. *Enciclopédia On-line da Língua Britânica*. Disponível em: <http://www.merriam-webster.com/>. Acesso em: 05/08/2012.

MICHAELIS. *Dicionário On-line da Língua Portuguesa*. Disponível em: <http://www.michaelis.uol.com.br>. Acesso em: 01/09/2012.

MINOGUE, Kenneth. *Politics: A Very Short Introduction*. New York: Oxford University, 1995.

MOLINARO, Luís Fernando Ramos; RAMOS, Karoll Haussler Carneiro. *Gestão de Tecnologia da Informação. Governança de TI: Arquitetura e Alinhamento entre Sistemas de Informações e o Negócio*. São Paulo: Editora LTC, 2011.

OKOT-UMA, R. *Electronic Governance: Re-inventing Good Governance*. London: Commonwealth Secretariat London, 2001.

OLIVEIRA FILHO, Roberto Gurgel de. *Federalismo Norte-Americano: Marco Inicial ou Desenvolvimento de um Pensamento?*. PUC-Rio. Revista Jurídica da Toledo de Presidente Prudente. São Paulo: INTERTEMAS, 2009.

PARDO, T. *Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site*. Albany. New York: Center for Technology in Government, 2000.

PEREIRA, José Matias; BARBALHO, Fernando Almeida. *Governo Eletrônico: Estudo Comparativo entre as experiências dos EUA e Brasil*. São Paulo: Revista Gestão & Regionalidade, Vol. 24, nº 69, 2008.

PINHO, José Antônio Gomes de. *Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia*. Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública, 2008.

ROCHA, H. V.; BARANAUSKAS, M. C. C. *Design e Avaliação de Interfaces Humano-Computador*. 1ª Edição. São Paulo: Escola de Computação, 2000.

RODRIGUES, Gilberto M. A. *O que são relações internacionais*. 2ª edição atualizada e revisada. São Paulo: Brasiliense, 2009.

_____. *Relações Internacionais Federativas no Brasil*. Rio de Janeiro: Revista Dados de Ciências Sociais, Vol. 51, nº 4, pp. 1015 a 1034, 2008.

ROSENAU, James N. CZEMPIEL, Ernst-Otto. *Governança Sem Governo: ordem e transformação na política mundial*. Brasília: UnB, 2000.

_____. DONAHUE, John D. *Governance in a Globalizing World*. Visions of Governance for the 21st Century. Cambridge, Massachusetts. Washington D.C.: Brookings Institution Press., 2000.

ROVER, José Aires. *Inclusão Digital e Governo Eletrônico*. LEFIS SERIES 3. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2008.

ROVER, José Aires. GALINDO, Fernando. *O Governo Eletrônico e suas Múltiplas Facetas*. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2010.

_____; MEZZAROBIA, Orides. *Democracia Digital e Governo Eletrônico*. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012.

_____. *Novas tecnologias: o governo eletrônico na perspectiva da governança*. In: (Org.) Vladimir Oliveira da Silveira e Orides Mezzaroba. *Empresa, sustentabilidade e funcionalização do Direto*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

RUEDIGER, M. A. *Governo eletrônico ou governança eletrônica – conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado*. In: Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, 16., 2002, Caracas. Anais

eletrônicos. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), 2002.

SANTOS, Maria Helena de Castro. *Governabilidade, Governança e Democracia: Criação de Capacidade Governativa e Relações Executivo-Legislativo no Brasil Pós-Constituinte*. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0011-52581997000300003#. Acesso em: 16/10/2012.

SHAW, Malcolm N. *Direito Internacional*. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 35ª edição. São Paulo: Editora Malheiros, 2012.

SILVA, Rodrigo. *Aspectos Normativos de Governo Eletrônico no Brasil*. Santa Catarina: Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico nº 8, 2013. Artigo apresentado no 16º Encontro Ibero Americano de Governo Eletrônico e Inclusão Digital e 2º Congresso iberoamericano de investigadores y docentes de derecho e informática (CIIDDI) 2013, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

SINGH, Simon. *O Livro dos Códigos*. São Paulo: Editora Record, 2001.

THE ECONOMIST. Economist Intelligent Unit. “*Democracy index 2011. Democracy under stress. A Report from the Economist Intelligence Unit*”. Magazine, 2011. Disponível em: <http://www.eiu.com/>. Acesso em: 08/08/2011.

THE E-GOVERNANCE INSTITUTE AT THE SCHOOL OF PUBLIC AFFAIRS AND ADMINISTRATION (SPAA). *Digital Governance in Municipalities Worldwide 2005*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2005.

_____. *Digital Governance in Municipalities Worldwide 2007*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2007.

_____. *Digital Governance in Municipalities Worldwide 2009*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2009.

_____. *Digital Governance in Municipalities Worldwide 2012*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2012.

_____. *U.S. Municipalities E-Governance Report (2008): An Assessment of Municipal Websites*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2008.

_____. *U.S. States E-Governance Report (2008): An Assessment of State Websites*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2008.

_____. *U.S. States E-Governance Report (2012): An Assessment of State Websites*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2012.

THE LIBRARY OF CONGRESS. Disponível em: <http://thomas.loc.gov/cgi-bin/bdquery/z?d107:HR02458;|TOM:/bss/d107query.html>. Acesso em: 06/10/2012.

_____. AMERICAN MEMORY. *The James Madison Papers*. Disponível em: http://memory.loc.gov/ammem/collections/madison_papers/. Acesso em: 28/01/2013.

UNITED NATIONS DEVELOPMENT PROGRAM (PNUD). Disponível em: <http://www.pnud.org.br>. Acesso em: 08/02/2012.

UNITED NATIONS (UN). *Benchmarking E-Government: a Global Perspective 2001*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2001.

_____. *UN Global E-government Survey 2003*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2003.

_____. *UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2004.

_____. *UN Global E-Government Readiness Report 2005: From E-government to E-Inclusion*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2005.

_____. *The United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2008.

_____. *United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2010.

_____. *United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2012.

UNITED NATIONS PUBLIC ADMINISTRATION NETWORK (UNPAN). Disponível em: <http://www.unpan.org/>. Acesso em: 09/01/2012.

WOODS, Ngaire. *Good Governance in International Organisations*. The Global Economic Governance Programme, Volume 5, Number 1. University Oxford, 2000.

ANEXOS

Anexo 01 - Metodologia Rutgers¹⁷⁸

Privacy/Security	
1-2. A privacy or security statement/policy 3-6. Data collection 7. Option to have personal information used 8. Third party disclosures 9. Ability to review personal data records 10. Managerial measures 11. Use of encryption	12. Secure server 13. Use of “cookies” or “Web Beacons” 14. Notification of privacy policy 15. Contact or e-mail address for inquiries 16. Public information through a restricted area 17. Access to nonpublic information for employees 18. Use of digital signatures
Usability	
19-20. Homepage, page length. 21. Targeted audience 22-23. Navigation Bar 24. Site map	25-27. Font Color 30-31. Forms 32-37. Search tool 38. Update of website
Content	
39. Information about the location of offices 40. Listing of external links 41. Contact information 42. Minutes of public 43. State code and regulations 44. State charter and policy priority 45. Mission statements 46. Budget information 47-48. Documents, reports, or books (publications)	49. GIS capabilities 50. Emergency management or alert mechanism 51-52. Disability access 53. Wireless technology 54. Access in more than one language 55-56. Human resources information 57. Calendar of events 58. Downloadable documents
Service	
59-61. Pay utilities, taxes, fines 62. Apply for permits 63. Online tracking system 64-65. Apply for licenses 66. E-procurement 67. Property assessments 68. Searchable databases 69. Complaints 70-71. Bulletin board about civil Applications	72. FAQ 73. Request information 74. Customize the main state homepage 75. Access private information online 76. Purchase tickets 77. Webmaster response 78. Report violations of administrative laws and regulations
Citizen Participation	
79-80. Comments or feedback 81-83. Newsletter	90-91. Online survey/ polls 92. Synchronous video

¹⁷⁸ Indicadores extraídos do *U.S. States E-Governance Report (2012): An Assessment of State Websites*. National Center for Public Performance Rutgers, New Jersey University: 2012.

84. Online bulletin board or chat capabilities 85-87. Online discussion forum on policy issues 88-89. Scheduled e-meetings for discussion	93-94. Citizen satisfaction survey 95. Online decision-making 96-98. Performance measures, standards, or benchmarks
---	---

APÊNDICES

Apêndice 01 - OSI, EPI e EEI¹⁷⁹

OSI

Políticas públicas	Programa de <i>e-GOV</i> estadual
Legislação disponível	Documentação disponível
<i>Link</i> para departamentos ou secretariados	<i>Link</i> para poder executivo estadual
<i>Link</i> para o poder legislativo estadual	<i>Link</i> para o poder judiciário
<i>Link</i> para agências especializadas	<i>Link</i> para governos locais (cidades)
<i>Link</i> para governo federal	<i>Link</i> para Educação
<i>Link</i> para Saúde	<i>Link</i> Financeiro/Receita/Fazenda
<i>Link</i> Bem estar social	<i>Link</i> Emprego
<i>Link</i> Segurança pública	Vínculo com organização internacional
Vínculo com ONG	Presença do setor privado
Informações governamentais 'Novidades'	Ajuda ou FAQ
Mapa do <i>website</i>	Atualização diária
Atualização semanal	Atualização mensal
Ferramenta de busca ou <i>search</i>	Opção avançada na busca ou <i>search</i>
Declaração de privacidade	Conteúdo extremamente bem apresentado
Conteúdo amigável exibido adequadamente	Conteúdo Pouco amigável
Conteúdo desorganizado	Conteúdo mal desenvolvido
Acesso aos dados e informações do contribuinte	Fale conosco
<i>E-mail</i>	Localização GIS (<i>Geographic Information System</i>)
Oferece arquivo de Áudio	Oferece arquivo de Vídeo
Recurso de Línguas Estrangeiras (Um idioma estrangeiro)	Dois idiomas estrangeiros
Três idiomas estrangeiros	Quatro ou mais idiomas estrangeiros
Formulários eletrônicos solicitando um serviço específico (qualquer)	Formulários eletrônicos solicitando uma autorização (qualquer)
Formulário eletrônico para exigir o pagamento de benefício	Registro eletrônico de qualquer tipo
Registro eletrônico para treinamento ou aperfeiçoamento de servidor	Registro eletrônico para emprego ou trabalho
Participação Eletrônica do Cidadão (qualquer meio eletrônico)	Participação nas Políticas Públicas (qualquer meio eletrônico)
Participação em Programas Governamentais (qualquer meio eletrônico)	Participação na Construção de Leis (qualquer meio eletrônico)
Autenticação Eletrônica	Certificado Eletrônico Digital
Acesso para pagamento on-line de pessoa física	Acesso para pagamento <i>on-line</i> de pessoa jurídica

¹⁷⁹ Indicadores extraídos do *Survey Benchmarking E-Government: a Global Perspective 2001*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2001 (com adaptações do autor).

Pagamento <i>on-line</i> de conta de luz	Pagamento <i>on-line</i> de conta de água
Pagamento <i>on-line</i> de conta de gás	Pagamento <i>on-line</i> de impostos estaduais
Pagamento <i>on-line</i> de multas (qualquer)	Pagamento via Cartão de crédito
Pagamento via Cartão de débito	Pagamento via Ficha de compensação para impressão ou <i>download</i>
Pagamento via Ficha de compensação enviada para residência	Pagamento em espécie via correio postal
Pagamento em cheque via correio postal	Pagamento via cheque eletrônico
Pagamento por discagem de tom	Pagamento via transferência eletrônica
Website Seguro	Certidão de nascimento
Certidão de óbito	Certidões de outros tipos
Alvarás	Registro de veículo automotor e motocicletas
Licenças (diversas)	Acesso para os servidores no ambiente Intranet via <i>Web</i>
Pesquisa sobre a Melhoria dos serviços <i>on-line</i>	Download de formulários
Upload de formulários	Enquetes/votação <i>on-line</i>
Questionários online ou <i>Feedback Forms</i>	Grupos de discussão
<i>Facebook</i>	<i>Twitter</i>
<i>Youtube</i>	<i>Blogs</i>
RSS	Outras ferramentas <i>Web 2.0</i>
Sala de bate-papo (<i>chat</i>)	Protocolos <i>on-line</i> das comunicações realizadas
Consultas <i>on-line</i>	Respostas <i>on-line</i> fornecida por servidores
Fórum de debates	Petição ou parecer <i>on-line</i>
Encontrar <i>Website</i> no <i>Google</i> ou outro(s) <i>website</i> (s) de busca	

Electronic Participation Index (EPI)¹⁸⁰

G2G	G2G
C2G	G2C
S2G	G2S
B2G	G2B

G= government; 2= to; B=business; C= customer; S= stakeholder

Electronic Environment Index (EEI)¹⁸¹

Proteção da Qualidade da Água	Proteção da Qualidade do Ar
Proteção da Qualidade da Fauna	Proteção da Qualidade da Flora
Proteção da Qualidade da Fauna Marinha	Proteção da Qualidade da Flora Marinha
Conservação de Recursos Naturais	Apoio a Desastres Naturais
Seção 'Você pode ajudar'	Notícias
Alertas	Estratégias Disponíveis <i>On-line</i>

¹⁸⁰ Indicador não faz parte da equação EGDI, pois é avaliado separadamente.

¹⁸¹ Indicador não faz parte da equação EGDI, pois é avaliado separadamente.

Apêndice 02 - Questionário-Padrão¹⁸²

Part I

STATE

SITE

URL

GENERAL QUESTIONS

Does the country maintain an official: Customized portal (UK model), One-stop-shop portal; (US, Australia, NZ model), National government home page, Other (describe).

Do the sites link to any or all of the following?

Ministries - How many? Ministry of Health

Ministry of Education

Ministry of Welfare/Social Services

Ministry of Labor

Specialized agencies/ divisions units

Parliaments / national legislatures

Regional / Local governments

International Orgs (UN) NGOs

Private Sector sites

Is there a state e-gov strategic plan online?

Can the user download or printout national laws; bills; judicial decisions?

SITE QUESTIONS

How is the sites content organized? By:

services provided

alphabetically

themes

none of the above

¹⁸² Quesitos (Part I e Part II) extraídos do *Survey Benchmarking E-Government: a Global Perspective 2001*. New York: United Nations and American Society for Public Administration, 2001 (com adaptações do autor).

Does the site's content include?

links to minister / dept. head

links internal divisions, units, staff

links to specialized programmes

links to the online services offered

links to other related services provided by government

links to other govt ministries, agencies, departments

general organization information / org chart

Does the site's content include the following?

name of contact individual(s)

telephone numbers, addresses, etc

directories

site index or map

help feature

contact us

FAQs

what's new link

Does the site offer access to specialized databases? (i.e. job banks, hospitals, legislation,)

Is the site multi-lingual? Please list all languages other than national.

Does the site offer a search feature that is easy to use and accurate?

Does the site allow the user to post comments or offer feedback?

Is there a site security feature?

SERVICES QUESTIONS

Does the site offer the following online services:

e-application forms requesting a specific service

e-forms requesting a permit of any kind

e-form requesting a benefits payment

request information or publication

register online for a benefits service or programme

register online for a training or skills enhancement course

register online for a job or employment service
 apply / pay a utility bill, fine or other govt obligation
 make an appointment with officials, staff etc:
 download or print forms or applications
 Other(s):

Can taxes be filed (national; local; sales; VAT) online?

Can the user pay any tax obligation online?

Can the user pay fines or other government obligations online?

What form or method of online payment is used (for any transaction)

credit card

bank or debit card

bill the users home

Please list any additional online transactional services; this could include: purchasing postal services, govt bids, commemorative gifts, property, military surplus, etc.

Is there a direct link to specific individual services?

Is there a direct link to all available online forms?

What kind of published information is available?

official government reports

publications available for purchase

newsletters

press releases; news alerts, bios, pa* summaries

specialized publications on critical topics

Can the documents be saved or downloaded? Is there a fee?

Are the documents mostly in PDF format?

ADVANCED FEATURES

Can the user participate in a chat room or e-townhall (town hall)?

Does the site accept digital signatures?

Does the site include:

links to private sector sites

advertisements of any kind

other uncommon features (give an example)

Does the site offer streaming media, like live video or audio of events, etc.

Does the site offer push technology?

COMMENTARY

Would you describe the type of content and services available as predominately: (select one)
informational (basic);

interactive (users can e-mail, offer feedback, etc.)

transactional (user can pay for service(s); taxes; fines; purchases)

Would you say the content was updated:

frequently (weekly)

regularly (monthly or bi-monthly)

seldom (six months or longer)

How user-friendly was the site? Select one

Extremely user friendly with content well presented

User friendly with content adequately displayed

Somewhat user friendly with room for improvement

Not at all user friendly; content was disorganized

Site was poorly developed.

Were there any content items, basic features, links you expected to be present on the site and were not? If so, please list examples.

(*) For questions 14-17 the Ministry of Finance or any Division or Unit of Taxation may be the best place to try, in which case please indicate so on the form.

(*) pa = public affairs / public relations pieces

Part II

1) a) Has your government developed a state e-government strategic plan?

yes _____ no _____

b) Approximately what is the time frame for fully implementing the program?

Under 12 months _____ 1- 2 years _____ 2- 5 years _____ 5 + years _____

2) Who is charged with the overall responsibility of implementing and managing the e-gov program?

a) State Government Chief Executive

b) Minister / Director of Public Administration

c) Information Technology Dept / Chief Information Officer

d) Special Commission / Agency

e) Special e-government Unit

f) Other _____

(please specify)

3) a) Does your government have an intranet?

yes _____ no _____

b) Does the ministry / department / agency where you work have an intranet?

yes _____ no _____

4) Approximately how many staff (full and part time) would say are part of your e-gov team?

Below 10 _____ 25 – 50 _____ 50 – 100 _____ 100 + _____

5) Approximately how much in US dollars is being allocated annually to e-government activities?

Under \$100,000 _____ \$100,000 – 500,000 _____ \$500,000 – 1 million _____

\$1 million – 1.5 million _____ \$1.5 – 2 million _____ \$2 million + _____

6) In your opinion, how high of a priority is your country's commitment to e-government?

a) Of the highest priority

b) Of a high priority

- a) Of a moderate priority
- d) Of an emerging priority

7) Is the decision to place specific content and information online made by:

- a) State chief executive
- b) State legislature
- c) Chief Information officer
- d) Individual Ministers
- e) Individual Dept / Unit heads

8) On a scale of 1 - 5, with 1 being extremely important and 5 of little importance, rank the below challenges that may be impacting on country's e-government development

- a) limited availability of financial resources _____
- b) lack of technology / trained public sector IT staff _____
- c) internet access limitations _____
- d) absence of a coordinated government strategy _____
- e) citizen unresponsiveness _____
- f) lack of support from elected officials _____
- g) other (please specify) _____

9) Are any of the below areas of your e -government program being outsourced:

binary response (yes or no)

- a) full network architecture and online service delivery development
- b) website development
- c) human resource training
- d) transactions and collections
- e) other

10) What initiatives (if any) are being undertaken by decision-makers to ensure e-government oversight? The establishment of: (check as many as appropriate)

- a) special institutions;
- b) special commissions;
- c) specialized units within departments, agencies;
- d) e-gov task force(s);

- e) non-governmental independent oversight;
- f) e-envoy / ombudsmen;
- g) other (please specify)

11) Have any of the following actions been taken by the national government to encourage increased citizen use of the internet for accessing government services?

- a) financial assistance to local governments for e-gov activities
- b) government sponsored training programmes for the public;
- c) national public information campaigns;
- d) local citizen awareness programs;
- e) public information kiosks;
- f) other: please specify

12) Are any of the below government "special initiatives" being instituted to close the "digital divide"? Binary response (yes or no)

- a) assistance programmes for the less privilege
- b) awareness programmes through the media to reach rural areas
- c) awareness programmes to reach citizen with special needs
- d) awareness programmes through educational institutions and programmes
- e) financial assistance to local governments
- f) other: please specify

13) In the very near future, the use of new wireless information and communication technologies like web tv and cell phones will permit countries to "leapfrog" in their development stages of e-government. Would you say your were:

- a) very optimistic; b) optimistic; c) cautious; d) skeptical; e) of no opinion that such technologies will accelerate the development of e-gov in your country by expanding access of online service delivery to virtually all citizens.

14) The Final question concerns the role the UN can play in providing assistance to developing countries and countries in transition in the area of e-government. UN/DPEPA has recently launched the internet based United Nations Public Administration Network (UNPAN) which is a one stop portal to the services provided by the UN and its regional partners like ASPA in all areas of public sector management and finance. UNPAN is a

working example of how the internet can effectively be used to facilitate capacity building and provide the latest in public sector developments, best practices and knowledge. In your opinion, how can international assistance (i.e. UN) be the most effective in this area. By providing:

- a) Technical capacity building of e-gov systems;
- b) Human resources training in e-gov and ICT;
- c) Technical and Resource mobilization;
- d) Legal assistance;
- e) Research and identification of emerging e-gov issues, programmes, best practices
- f) Other (please specify)