

Informação pública e governo eletrônico na Assembleia Legislativa da Bahia

José Carlos Sales dos Santos*

Resumo Com o potencial de interatividade e compartilhamento de conteúdos em rede, os governos viabilizam condições diversas de acesso a informações governamentais, prerrogativa essencial para a consolidação da transparência política no processo democrático. Neste contexto, e compreendida como órgão governamental produtor de informações públicas, a Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA também procura disponibilizar conteúdos digitais orientados à sociedade. O artigo do presente artigo é analisar o *modus operandi* dos dispositivos comunicacionais utilizados para a disseminação e consecução de conteúdos informacionais públicos através do *website* da ALBA, engendrada nas estruturas de prestação de serviços propostas pelo Governo Eletrônico. Discutem-se os aspectos conceituais do governo eletrônico, as perspectivas e propostas focalizadas no marco legal brasileiro, para apresentar as possíveis aproximações da Assembleia com as categorias previstas no governo eletrônico. O roteiro de entrevista orientado aos responsáveis administrativos do *website* da ALBA, e a observação sistematizada do sítio, constituíram os principais instrumentos de coleta de dados. A conclusão evidencia que o site analisado respondeu satisfatoriamente à disponibilidade de informações relacionadas aos parlamentares, mas, no plano ‘interatividade’, a pesquisa apresentou uma relativa ineficácia administrativa para responder às demandas dos cidadãos.

Palavras-chave Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA, Governo Eletrônico, Conteúdos Informacionais Digitais, Informação Pública.

Public information and electronic government the Legislative Assembly of Bahia

Abstract As a governmental producer of public information, the *Assembleia Legislativa da Bahia* – ALBA offers political oriented digital content to citizens, as a prerogative to transparency of government activities. These informational digital content require consistent with the interest of the public and the audience to meet the essential conditions for the exercise of democracy. The internet booking capabilities for the production, dissemination and preservation of information produced in the public sector. From these considerations, the goal of this article is to analyze the *modus operandi* of the devices used for dissemination and achievement of public informational content via the website of ALBA, based on the structures to provide services proposed by Gov. Discuss conceptual aspects of e-Government, the perspectives and proposals focused on the Brazilian legal framework, to present the possible approximations of the Assembly with the categories provided for in e-Government. This article

* Doutorando e Mestre em Ciência da Informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia - PPGCI/UFBA. Professor Substituto do Instituto de Ciência da Informação - ICI/UFBA. Bibliotecário Servidor do Sistema de Bibliotecas - SIBI/UFBA. Rua Barão de Jeremoabo, s/n, Campus Universitário de Ondina 40170-115 – Ondina – BA - Telefone: (71) 3283-6052. E-mail: jsalles@ufba.br

part of successful results in dissertation research developed by the author at the Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação at the Universidade Federal da Bahia – PPGCIUFBA.

Keywords Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA, Electronic Government, Digital Content Information, Public Information.

Introdução

Os governos federal, estaduais e municipais, como produtores de informações digitais (conteúdos informacionais), cumprem as atividades do setor público a partir dos registros de procedimentos administrativos que regulem e conduzam ao funcionamento da engrenagem estatal (leis, regulamentos, decisões judiciais). Estes conteúdos informacionais, entretanto, precisam estar em consonância com o interesse e a audiência do público, primordiais para o exercício democrático. Para possibilitar o acesso irrestrito à informação pública digital estes governos, os representantes políticos, as autoridades públicas, no sentido *lato*, precisam adotar instrumentos eficientes e inteligíveis para gerir a informação. A internet reserva potencialidades para a produção, disseminação e preservação dos conteúdos produzidos pelo setor público.

O volume de informação governamental de domínio público contribui, reconhecidamente, para o desenvolvimento econômico e social das comunidades, como exemplos: a ‘transparência’ da governança e a promoção de ideais democráticos, os avanços na saúde e segurança públicas, a pesquisa científica e técnica da sociedade, pois as bases de dados coletadas ou financiadas pelo governo são fundamentais ao progresso científico, ao avanço da inovação tecnológica e ao sistema educacional. Imbuídos da responsabilidade de promover e conservar o *ethos* do regime democrático, os governos precisam atentar para os interesses públicos.

A Assembleia Legislativa da Bahia – ALBA, concebida como um órgão governamental baiano produtor informações de interesse público, disponibiliza na internet um sítio com o intuito de disseminar conteúdos orientados aos cidadãos, engendrado na política de transparência governamental. O objetivo do presente artigo é analisar o *modus operandi* dos dispositivos comunicacionais (ouvidoria, e-mails institucionais, e outros) utilizados no sítio da Assembleia para a disseminação e consecução de conteúdos informacionais públicos a partir do *website* da ALBA, considerando as estruturas de prestação de serviços propostas pelo Governo Eletrônico.

Anunciada a presente introdução, a seção seguinte discutiu os aspectos conceituais do governo eletrônico, as perspectivas e propostas, a partir do marco legal brasileiro. A terceira seção constituiu um debruçar analítico no objeto empírico da presente pesquisa, o *website* da ALBA, evidenciando os conteúdos informacionais registrados encontrados neste sítio, para, posteriormente, analisar as possíveis aproximações da Assembleia com as prerrogativas do governo eletrônico. A quarta seção apresenta uma reflexão acerca da governança eletrônica na Assembleia para, nas conclusões, evidenciar que o *website* analisado respondeu satisfatoriamente à disponibilidade de informações relacionadas aos parlamentares e às atividades políticas do mandato. Porém, no quesito relacionado aos dispositivos de interatividade, o sítio não apresentou indícios administrativos e estruturais para responder às demandas ou sugestões dos cidadãos.

Perspectivas do governo eletrônico

A partir da estruturação da internet no Brasil, na década de 1990, com a inserção das tecnologias nas diversas esferas sociais, incluindo as instituições políticas, os governos incorporaram à Administração Pública estratégias que visassem à redução de custos do Estado, à ampliação da participação popular, o acesso às informações públicas (incluindo a transparência) e aos serviços governamentais. Propunham (e continuam propondo) a eficiência e eficácia das funções governamentais, redefinindo as relações do governo com os cidadãos, empresas e órgãos do próprio governo.

O governo eletrônico constitui a prestação de serviços, a partir de conteúdos informacionais¹ públicos, através do ambiente eletrônico. No Brasil, o governo eletrônico inicia-se no ano 2000² com a criação do Grupo de Trabalho Interministerial, respaldado no *Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000* (BRASIL, 2000b). O grupo tinha como finalidade examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas aos formatos eletrônicos de interação, e as ações resultantes deste trabalho resultaram na *Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000* (BRASIL, 2000a), e incorporadas às metas do programa do Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. O trabalho desenvolveu três linhas do programa: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada.

Com a concepção do *Departamento de Governo Eletrônico* no ano de 2004, encarregado de coordenar e articular a implantação do governo eletrônico, incluindo as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos na *web*, publicou-se a primeira versão do documento *Padrões de Interoperabilidade em Governo Eletrônico (e-PING)* – atualmente na versão 2011 – e o *Guia Livre – Referência de Migração para Software Livre*. O e-PING define-se como premissas, políticas e particularidades técnicas que regulamentam a utilização das TIC para estabelecer a interação entre as diversas esferas governamentais e a sociedade; a interoperabilidade constitui o intercâmbio de informações e serviços, a partir de sistematizações que visam à obtenção de resultados esperados.

Despontam, assim, diversos estudos empíricos relacionados ao programa de Governo Eletrônico no Brasil, como Ruediger (2002), Gontijo (2002), Akutsu e Pinho (2002), Sanchez (2003), Pinto e Fernandes (2005), Zugman (2006), Marciano (2006), Jardim (2007), dentre outros. Estes estudos consideram, a partir da análise empírica, os contornos teóricos e conceituais do *e-gov* na sociedade contemporânea, assim como diretrizes, agenda de pesquisas, *accountability* (prestação de contas, na tradução mais próxima para o português), discussões acerca do direito e acesso à informação. Contudo, os estudos relacionados ao tema consideram não somente os aspectos tecnológicos, mas oportunidades de transparência e participação dos indivíduos nas discussões do governo.

O termo governo eletrônico aparece como análogo ao conceito de comércio eletrônico, mas aplicados ao setor público, referindo-se à prestação de serviços governamentais para os cidadãos. Esta analogia parece refletir nas atividades governamentais quando disponibilizam serviços públicos como uma relação de mercado (o ‘cidadão consumidor’ de mercadorias

¹ Conteúdos informacionais, especificamente os conteúdos digitais, compreendem as dimensões quantificáveis e localizáveis no espaço virtual. Para Silva (2002), estes conteúdos não significam exatamente *informação* e sim representação da informação, como códigos registrados para posterior consulta.

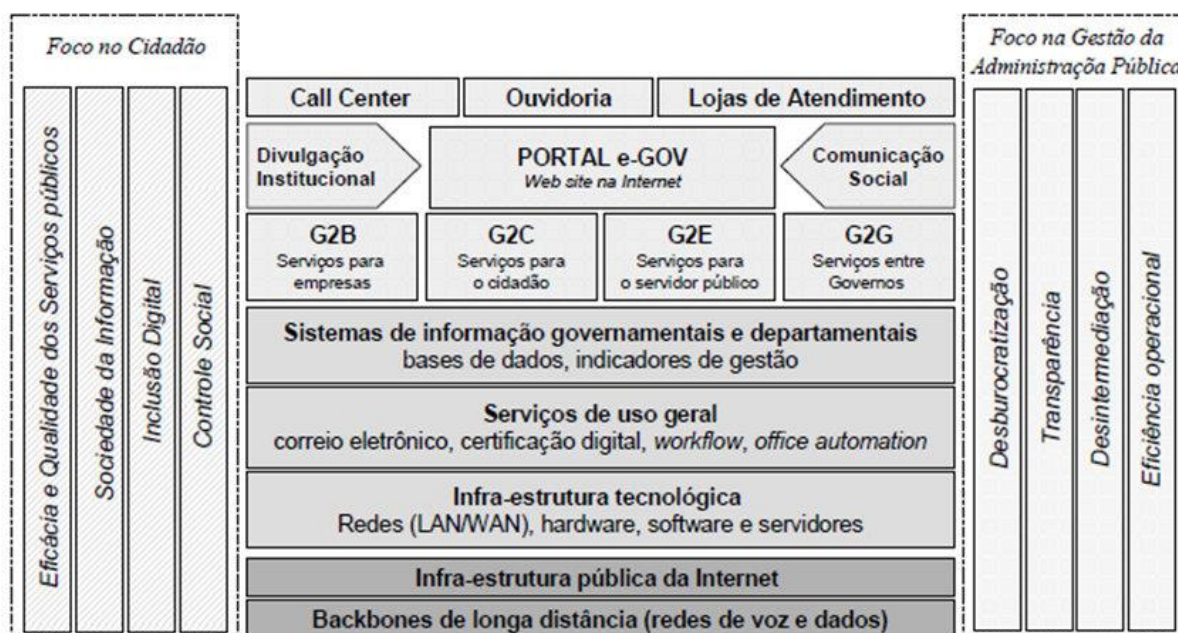
² Conteúdos pesquisados no *website* do Governo Eletrônico (governoeletronico.gov.br), vinculado ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

disponibilizadas pelos governos) e não como relações políticas (discussões e deliberações). Para Marcondes e Jardim (2003) a concepção deste termo – inicialmente derivado de políticas públicas de, sobretudo, países anglo-saxônicos – apresenta-se abrangente, e carece de aprofundamento teórico e pesquisa no campo da Ciência da Informação – CI. À medida que as tecnologias expandiam nos governos, diversos autores das áreas de Economia, Administração Pública, Ciência Política, a exemplos, passaram a desenvolver trabalhos para compreender o surgimento deste fenômeno.

Para Barbosa, Faria e Pinto (2004), os programas de governo eletrônico objetivam a modernização do Estado, a transparência na gestão econômica e fiscal da Administração Pública e eficiência nos serviços públicos no intuito de otimizar as relações entre o governo e cidadãos. Estes programas procuram atender os desafios inerentes à inclusão social, fortalecendo a capacidade de formulação e implementação de políticas públicas. Estes autores constata, contudo, algumas deficiências que cerceiam a efetiva implementação de um programa de governo eletrônico, destacando a ausência de alinhamento entre as tecnologias da informação e comunicação – TIC e os programas de governo, uma estrutura formal que articule as ações dos diferentes agentes governamentais (compartilhamento da infraestrutura e a convergência de modelos de gestão dos recursos tecnológicos) e um modelo estruturado que defina os serviços que serão oferecidos aos cidadãos.

Para responder positivamente às deficiências relacionadas à implementação de um governo eletrônico, estes autores apresentam um modelo de referência que sistematiza os diferentes componentes tecnológicos destinados às relações contidas em diferentes contextos entre o governo com os agentes governamentais e o cidadão:

Figura 1: Modelo de Referência de Governo Eletrônico



Fonte: Barbosa, Faria e Pinto (2004, p. 6)

O *foco no cidadão*, contexto externo, confere eficácia e qualidade aos serviços públicos disponibilizados na internet, requerendo a inclusão digital dos cidadãos que não possuem acesso à rede. O *foco na gestão da administração pública*, contexto interno, confere à desburocratização, transparência, ausência de intermediadores e eficiência operacional. Para os autores, a adoção do *Modelo de Referência de Governo Eletrônico* auxiliará os governos na gestão de recursos públicos, na promoção da regulação de serviços públicos e no desenvolvimento econômico. Este modelo, centrado no cidadão, na qualidade e produtividade dos serviços públicos, considera as tecnologias da informação como indutoras e catalizadoras do processo de transformação do Estado.

O modelo de referência proposto engendra-se nas quatro categorias de relacionamento entre o *Governo-Empresas* (G2B – *Government to Business*), o *Governo-Cidadão* (G2C – *Government to Citizen*), *Governo-Servidor Público* (G2E – *Government to Employees*) e *Governo-Governo* (G2G – *Government to Government*). A primeira categoria (G2B) condiz à interação do governo com empresas do setor privado no intercâmbio de informações e processamento de transações eletrônicas; o G2C caracteriza-se pela interação do governo com o cidadão, promovendo conteúdos informacionais e serviços públicos que satisfaçam a demanda do contribuinte; a categoria seguinte (G2E) confere com a interação do governo com os servidores públicos com o intuito de promover informação e prestação de serviços essenciais ao desenvolvimento das atividades profissionais, e a derradeira categoria (G2G) condiz à interação entre os agentes governamentais e o governo nas esferas municipal, estadual e federal orientados na promoção de informação, prestação de serviço e processamento de transações que otimizem as atividades governamentais.

Para disponibilizar os conteúdos informacionais e serviços em canais virtuais, o modelo abrange os *portais governamentais* e *serviços web* disponibilizado na internet. Para Barbosa, Faria e Pinto (2004), o *portal governamental* representa um canal disponível ao cidadão para a aquisição de informação ou solicitação de serviços oferecidos por agentes governamentais. O portal orientar-se-á, contudo, à categorização de serviços e informações alinhados às necessidades dos usuários com facilidade de acesso e fluidez na navegação, assim como um canal destinado à divulgação institucional e comunicação social. Os *serviços web* permitem a integração de diversas plataformas a partir de componentes de *software* disponíveis na internet, permitindo a integração de arquiteturas – proprietárias ou livres – na área de serviços de tecnologia da informação.

A despeito das tendências para associar a entrega de serviços públicos através de portais governamentais, o modelo presume a utilização de canais que possibilitem a interação do cidadão com agentes governamentais. As *lojas de atendimento*, a exemplo, permitem que os serviços públicos estejam focados no cidadão, visam a garantir a prestação destes serviços de maneira integrada e eficiente. O *centro de contato* (*call center*) admite o acesso aos serviços e informações através do número telefônico, e a *ouvidoria* constitui um canal de demandas, denúncias e sugestões destinado à eficiência e à transparência nas relações do governo com a sociedade, atuando no pós-atendimento e na mediação de conflitos entre estes atores.

Barbosa, Faria e Pinto (2004) advertem que, para encaminhar as questões previstas no modelo, torna-se essencial a utilização de instrumentos que revisem os processos administrativos, operacionais, gestão orçamentária e motivação, incluindo a capacitação dos recursos humanos envolvidos neste processo e a formulação de uma política de gestão dos recursos públicos relacionado à governança da TIC. Destarte, a TIC permitirá a sustentação para o compartilhamento da administração de recursos entre os agentes governamentais envolvidos.

O grau de democratização do Estado repousa, assim, no acesso à informação governamental originária da visibilidade estatal. Segundo Jardim (1999), expressões como ‘transparência administrativa’ e ‘direito à informação’ referem-se, a partir da década de 1970, ao acesso à informação produzida pelo governo. A transparência administrativa, requisito para o controle da sociedade civil sobre o Estado, corresponde ao conjunto de atividades direcionadas à execução de tarefas relativas ao interesse público (coletividade) ou à organização estatal, reduzindo a opacidade administrativa. O regime jurídico relativo à transparência administrativa se expressa, segundo o autor, no conjunto de dispositivos compreendido como ‘direito à informação’. As políticas públicas de informação viabilizam o direito social à informação pública inteligível e transparente.

Desta forma, torna-se importante investigar os conteúdos informacionais contidos no *website* da Assembleia Legislativa do Estado da Bahia – ALBA, concebida como um órgão governamental produtor de informações. Para compreender com profundidade os processos gerenciais inerentes a este *website* institucional da ALBA, entrevistaram-se os responsáveis pela sua concepção e manutenção deste sítio eletrônico. A seção seguinte representa um debruçar no objeto empírico desta investigação, a partir dos registros encontrados no sítio da Assembleia.

Análise do *website* da Assembleia Legislativa da Bahia

Mister antecipar o alinhamento conceitual de determinados termos (páginas, sítios, portais, sítio promocional) utilizados para a análise do *website* da ALBA. Para alcançá-lo, utilizaram-se os conceitos anunciados no documento *Padrões Brasil e-Gov – Guia de Administração*, conduzido pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE) do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (BRASIL, 2009). O referido documento compreende o termo ‘página’ como unidade mínima de informação, como página inicial (a ‘capa’ do sítio) e páginas secundárias (àquelas abaixo da página inicial). ‘Sítio’ ou ‘*website*’ constitui um conjunto de páginas contendo serviços e informações de determinado órgão, empresa ou departamento. Este se subdivide em ‘sítio institucional’, com conteúdos informacionais relativos a órgãos ou entidades específicos; e ‘sítio temático’ comporta conteúdos ou serviços específicos relativos a um tema específico. Os ‘portais’ referem-se a sítios com vasto conjunto de informações e serviços; reconhecido pela complexidade, oferece acesso direto a diversas aplicações com componentes especializados, como notícias, agenda e outros. O ‘sítio promocional’, ao contrário dos portais, é reconhecido pela efemeridade devido ao objetivo específico, como exemplo a divulgação de campanha política. Esclarecidos os termos, debruça-se na primeira análise da pesquisa.

O pesquisador dirigiu-se à ALBA intuindo entrevistar os responsáveis pelo sítio institucional. Importante registrar os diversos intentos mal sucedidos para agendar um contato presencial, a partir de telefone e *e-mail* disponíveis na página da Ouvidoria da Assembleia, com a equipe responsável pelo desenvolvimento do *website* (concepção e planejamento). O encontro visava compreender o objetivo e a estrutura do sítio, como identificar as possíveis rotinas comunicacionais para a publicação de notícias que confluíssem com as prerrogativas do Governo Eletrônico. Na Assembleia, indicaram o setor responsável pelo gerenciamento do sítio: o Departamento de Tecnologia da Informação. Ao contatar a equipe de Tecnologia da Informação, recomendou-se que a entrevista acontecesse com Edgar de Queiróz Crusóe e Ícaro Caires Machado, respectivamente gerente e coordenador daquele departamento. Como o canal

Ouvidoria estava inativo, impossibilitando o pré-agendamento com os coordenadores do *website* da ALBA, a solução para entrevistá-los requereu um encontro presencial durante o expediente dos entrevistados, em 2011.

No início do encontro, o coordenador de Desenvolvimento do Sistema informou que o *website* da Assembleia utilizava uma ferramenta de análise da *web* disponibilizada gratuitamente pelo Google, o *Google Analytics*. Esta solução proporciona uma visibilidade do tráfego de *websites*, permitindo identificar o número de visitas diárias, as páginas internas mais acessadas, assim como as estatísticas de acesso. Identifica, outrossim, a localização geográfica do visitante (quando acessado de Salvador, Bahia, outros estados brasileiros e países) e o percurso adotado pelo visitante para alcançar a página. Com a concepção da página relativa às eleições de 2010, segundo o coordenador, identificou-se um aumento considerável de visitas durante duas semanas que antecipavam estas eleições e três semanas subsequentes, representando a página mais visitada no *website* no período. Prenunciando a inferência do pesquisador relativa ao interesse real de cidadãos no processo eleitoral, o coordenador acrescentou que existem públicos que acessam assiduamente o sítio eletrônico da Assembleia, a partir da publicação de determinados conteúdos, como a sessão plenária, a biografia, a frequência e as proposições dos parlamentares, incluindo as atas legislativas.

O projeto e o desenvolvimento do *website* da ALBA remontam ao ano de 1999, período relativo ao ingresso dos entrevistados no serviço público. Ao assumirem os cargos de gerente e coordenador, retomaram com afinco as atividades relacionadas ao portal, pois, para Ícaro Caires, este constituía um importante canal de interatividade, estreitamento e transparência entre os atores políticos e os cidadãos. Construído na linguagem de marcação de hipertexto (*HTML – Hyper Text Markup Language*), com a linguagem de programação *goldfinger*³, e utilizando versão para o *browser* (navegador de internet) *Explorer*, banco de dados *SQL*⁴, a concepção do *website* da ALBA estava inicialmente vinculada à Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (PRODEB), mas, com o desenvolvimento tecnológico, outras linguagens de programação destinadas à dinamicidade e interatividade do *website* foram adotadas. A intranet, antecessora do *website*, constitui um canal importante para o registro e divulgação de notícias. A Assessoria de Comunicação registra estas matérias neste ambiente interno para, posteriormente, a equipe responsável pelo desenvolvimento do *website* divulgá-las na internet. Esta atividade – segundo a equipe – deveria acontecer automaticamente às noites, mas a assessoria não a executa, atribuindo esta atividade aos gestores do sítio.

A equipe não se responsabiliza pelas demandas advindas de cidadãos; a comunicação deverá ocorrer diretamente com o Gabinete do deputado, preterindo, assim, mediadores institucionais para a interatividade. Ícaro Caires e Edgar Crusoé revelam, no entanto, o desconhecimento de iniciativas populares relativas a estas demandas, e inferem que a comunicação com os representantes políticos deva acontecer diretamente com a assessoria dos Gabinetes dos deputados, a exemplo de entidades públicas. A Assembleia é diretamente a responsável financeira pelo desenvolvimento do *website*, a partir do orçamento anual advindo do Estado, como o pagamento de servidor externo para o registro e hospedagens de imagens, vídeos e documentos digitais (serviço terceirizado).

Admitem a inexistência de Portarias ou regulamentos que orientem as atividades de desenvolvimento do *website* da Assembleia, mas citam que o marco para a atualização deste sítio

³ Método padronizado para expressar instruções para um computador;

⁴ *Structured Query Language*, ou Linguagem de Consulta Estruturada. Linguagem de pesquisa declarativa para banco de dados relacional.

ocorreu no ano de 2005, com a hospedagem de conteúdos informacionais públicos produzidos pelos deputados, assim como os conteúdos produzidos pela Assembleia. Este constitui o objetivo principal do sítio: disponibilizar aos cidadãos informações produzidas internamente pela ALBA. A preocupação com a interatividade do *website*, para o coordenador, permeou o desenvolvimento deste sítio, e iniciativas como disponibilizar na página principal o *twitter*⁵ dos deputados, ‘Fale com o deputado’ e a Ouvidoria representam o cerne de aproximação dos cidadãos com os deputados. As tecnologias da informação permitiram, também, uma agilidade na publicação no sítio de áudios com discursos dos deputados e vídeos, disponibilizando com rapidez conteúdos de interesse público. Reduziu o volume de documentos impressos destinados aos deputados, atualmente este representante político acessará os conteúdos no *website* da ALBA para imprimir apenas os conteúdos importantes para as atividades parlamentares.

Os deputados não recebem orientações técnicas advindas da equipe do *website* da ALBA. O trabalho desenvolvido pelo gerente e pelo coordenador condiz somente a orientar estes representantes na utilização de *softwares* livres (programas de computador sem restrições de uso), como o *Open Office*, ou a mobilização de treinamento quando a equipe desenvolve um novo sistema que envolva a participação das assessorias dos parlamentares. Diversos gabinetes contratam empresas que desenvolvem soluções específicas para as necessidades dos deputados, principalmente no período das eleições. A inviabilidade dessa equipe em orientar o alinhamento dos *websites* dos deputados repousa nas atividades já desenvolvidas no sítio da ALBA, como a hospedagem de conteúdos diversos produzidos por estes políticos. Houve um projeto de organizar páginas individuais para os deputados, mas este intento arrefeceu devido à preocupação desta equipe de divulgar um conteúdo político inapropriado à Assembleia, isento de aspirações partidárias. Este projeto de páginas individuais difere, no entanto, daquelas páginas existentes no sítio da ALBA.

Para descrever os *websites* desta pesquisa utilizaram-se como critério as diretrizes de usabilidade propostas por Nielsen e Loranger (2007), ou seja, uma padronização para as análises destes sítios. Como os autores informam que, a partir de estudos realizados com usuários de *websites* durante 20 anos, estes usuários utilizam de maneira insuficiente a barra de rolagem durante a navegação, excetuando as situações quando a primeira página indique o ‘lugar certo’ para continuar navegando. Assim, optou-se em apresentar a página principal do sítio da ALBA, sem utilizar a barra de rolagem, para realizar uma análise detalhada. Para estes autores, os usuários tendem a observar exatamente o centro da página; caso necessário, transferem o olhar para a esquerda ou para a parte superior com o propósito de encerrar a navegação. Continuam declarando que raramente estes usuários direcionarão o olhar à margem direita para averiguar a barra de rolagem, incluindo a parte inferior. Este estudo desenvolvido por Nielsen e Loranger pressupõe que os usuários compreendem os conteúdos informacionais dispostos na parte inferior como pouco relevante.

⁵ Rede social que permite aos usuários receber e enviar atualizações pessoais.

Figura 2: Página Principal do *Website* da Assembleia Legislativa da Bahia

The image shows the homepage of the Assembleia Legislativa da Bahia website. At the top, there is a banner with the text "Assembléia Legislativa da Bahia" and a background image of a beach. Below the banner is a navigation menu with links: "Principal", "Fale com o Deputado", "Ordem do dia", "Sessões", and "Transparência".

The main content area is divided into three columns:

- Left Column (A Legislatura):** A vertical menu with links: "Blocos", "Contato", "Deputados Por Nome", "Deputados Por Partido", "Mensagem do Presidente", "Mesa Diretora", "Twitter Deputados", "Atividade Parlamentar", "Composição Comissões", "Parecer das Comissões", "Pauta", "Proposições", "Resumo de Pauta", "Histórico", "Deputados", "História", "Legislatura", "Presidentes antes 1947".
- Center Column (Notícias):** Contains news items with images and text. One headline reads "AL debate ações para coibir violência contra os taxistas." Another reads "Governo quer criar cargos na área de saúde." Below the news is a large graphic that says "ALBA Transparência".
- Right Column (Canal Assembléia):** Contains information about the assembly's TV channel, "A TV DA CASA DO POVO". It lists "Últimos Programas no Arquivo" with dates like "04/06/2012" and "24/05/2012".

At the bottom of the page, there is a section for "Proposições" with two items: "29/06/12 - Dep. Nelson Leal" and "29/06/12 - Dep. Ronaldo Carletto". There is also a "Mais Vídeos" section with a video thumbnail for "PPA 2012-2015 PROPOSTA DE PLANO PLURIANUAL".

Fonte: *website* da Assembleia Legislativa da Bahia acessado em 30 de junho de 2012.

Seguindo estas propostas, encontram-se no centro da página principal do *website* da ALBA os espaços destinados às 'notícias' e 'proposições' como explícito na Figura 1. As notícias produzidas pela Assessoria de Comunicação da Assembleia contam com imagens relacionadas aos conteúdos e sistema de pesquisas por palavras-chave e períodos específicos. Encontra-se uma lista de notícias veiculadas na página principal, organizadas por data de publicação. Ainda no centro, as últimas proposições de deputados com metadados relacionados às propostas (data de entrada, origem, regime e ementa), arquivos para *download* e o número de protocolo da tramitação. Também nesta seção há um sistema de pesquisa com campos destinados ao preenchimento do número, palavra e tipo das proposições.

Como sugerido por Nielsen e Loranger (2007), na lateral esquerda da página encontram-se cinco blocos temáticos: a legislatura, atividade parlamentar, histórico, informações e serviços e legislação. Na legislatura observam-se os 'blocos' com as bancadas, os partidos, o bloco parlamentar e as representações partidárias a partir da legislatura vigente; a seção destinada ao 'contato' dos deputados categorizados por nome, partido político, data de nascimento, endereço e telefone do Gabinete e o *e-mail*; em 'deputados por nome' há a lista de todos os deputados eleitos com ligações para páginas que registram os dados pessoais, a formação educacional,

atividade profissional, mandato eletivo, filiação partidária, atividade parlamentar, proposições – com possibilidades de visualizar projetos de resolução, projetos de lei e indicações – e o contato com o endereço, telefone, *e-mail* e endereço de *website*. Na subseção ‘deputados por partidos’ os deputados estão categorizados pelos partidos políticos. A ‘Mensagem do presidente’ remete à lista completa dos deputados de todas as legislaturas, não apresentando uma mensagem, e a página da ‘Mesa Diretora’ com as fotografias dos deputados que a compõe.

No bloco destinado à ‘Atividade parlamentar’ encontra-se a composição das comissões subdivididas em Agricultura e Política Rural, Constituição e Justiça, Direitos da Mulher e outras. Em ‘Frequência dos deputados’ há um sistema de pesquisa e relatórios de frequência dos deputados categorizados por data e horário. O usuário poderá acessar os conteúdos informativos detalhados das seções plenárias, com áudio e discursos. Constam a ‘Ordem do dia’ com as atividades parlamentares; ‘Parecer das Comissões’ com um sistema de busca subdividido por comissões; a ‘Pauta’ destas atividades; a pesquisa por ‘Proposições’, a partir de buscas específicas e o ‘Resumo de Pauta’, com conteúdos resumidos de pauta das comissões. Na categoria destinada ao histórico observam-se as páginas dos deputados desde a primeira à última legislatura, a história da ALBA – essencial para a construção da seção destinada à contextualização da Assembleia – e as legislaturas categorizadas por deputados eleitos naquele período.

Em ‘informações e serviços’ encontram-se os ‘Atos do RH’ com a disponibilidade de diários oficiais com assuntos relativos à Assembleia; apresenta também uma página destinada à Biblioteca Aloysio da França Rocha – especializada na área jurídica e com o acervo composto por coleção de livros, legislação estadual, municipal e federal – com possibilidade de pesquisa à biblioteca virtual; apresentam subseções destinadas a concursos públicos, ao Diário Oficial *online*, documentos do Setor de Recursos Humanos – RH (como um formulário para a posse de novos servidores), emendas com Propostas Orçamentárias Anual – POA, o informativo parlamentar, atualizado quinzenalmente. Encontram-se os conteúdos publicados no Diário Oficial com licitações, ligações externas para *sites* como revistas, jornais, partidos, assim como o mapa do *site* para facilitar a navegação, notícias do legislativo e o mapa com o endereço institucional da Assembleia. Contam também com o organograma da ALBA regulamentado a partir da Lei nº 8.902/2003 (BAHIA, 2003) publicada no Diário Oficial do Estado da Bahia.

À ‘Ouvidoria’ compete receber, examinar e encaminhar aos órgãos as demandas advindas de pessoas físicas ou jurídicas. O *Sistema de Ouvidoria da Assembleia do Estado da Bahia* também propõe à Mesa Diretora medidas necessárias à regulamentação dos trabalhos administrativos e legislativos, responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela ALBA, realizar audiência com segmentos da sociedade civil, dentre outras. Porém, no período da pesquisa a Ouvidoria estava inativa, requerendo do pesquisador ações que auxiliassem a compreensão. A assessora parlamentar responsável pela operação da ‘Ouvidoria’ da Assembleia, Maria de Lourdes, informa que a totalidade das demandas registradas neste canal são respondidas, porém ‘noventa e nove por cento’ dessas demandas não condizem às atividades da Ouvidoria – como exemplo os usuários que solicitam emprego.

Para a entrevistada, a Ouvidoria Parlamentar é para receber reclamações em relação à Assembleia e aos deputados, o que raramente acontece. O *e-mail* constitui o canal mais utilizado pela população (se comparado com o telefone) e não existe seleção das demandas encaminhadas, ou seja, não existem critérios de aceite ou recusa dessas solicitações. Os cidadãos, assim, são notificados através do endereço eletrônico quanto à demanda encaminhada, mas a Ouvidoria não se responsabiliza pela garantia de resposta dos deputados. Quando questionada da percepção que a assessora possui em relação à participação política, a entrevistada informa que os cidadãos não

conhecem as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, por estes utilizarem este canal apenas para resolver problemas pessoais.

Na lateral esquerda encontram-se, finalmente, subseções destinadas às ‘Publicações diversas’, ‘Relatórios’, ‘Software livre’ com a utilização do *Open Office*, possibilitando o *download* dos tutoriais dos programas instalados nos Gabinetes e a ‘Transparência’ organizada por deputados, categoria (aluguel de imóveis para escritório, locomoção, hospedagem e outras) e o mês que o usuário pretende recuperar a informação. Na parte superior da página principal encontram-se a ligação para a página principal, informações acerca das eleições de 2010, a possibilidade de enviar mensagens aos deputados, as sessões plenárias e a rede social *twitter* dos parlamentares que a possuem. Como os autores que fundamentaram as análises dos *websites* indicam que a margem direita constitui a última seção observada por usuários, descreve-se esta seção como aquela destinada aos vídeos dos programas do Canal Assembleia – A TV da Casa do Povo, à Proposta Orçamentária Anual – POA e às Sessões Plenárias – páginas com diversas ligações dispersas pelo *site*.

Nas últimas considerações da entrevista, quando questionados acerca do interesse dos deputados em contribuir para a participação política de cidadãos, os entrevistados informam que apenas alguns destes representantes estão realmente interessados em interagir com o público. Percebem que o *website* da ALBA poderá contribuir para a participação política dos cidadãos a partir da divulgação de conteúdos informacionais produzidos pelos deputados, assim como a possibilidade destes cidadãos contatarem os representantes através da internet, visando à economia, à agilidade e à segurança da informação (rotina de *backups* de dados). Argumentam que a sociedade, com o transcorrer do tempo, impõe determinadas mudanças àquela instituição para fomentar a participação política, sensibilizando os deputados para a importância das tecnologias no processo de interatividade destes parlamentares com a sociedade.

A partir deste preâmbulo, relativo à análise do *website* da ALBA, a seção a seguir procura associar sucintamente – igualmente a partir das proposições de Nielsen e Loranger (2007) – os elementos previstos nas políticas de Governo Eletrônico com *site* da Assembleia, constituindo, assim, o objeto de análise da presente pesquisa. Concentrado nos conteúdos informacionais produzidos neste sítio, e no potencial interativo da internet para a participação política, descreve-se a disposição das informações e os dispositivos de interatividade.

A governança eletrônica na ALBA

Com o ‘descolamento’ da sociedade civil do regime político, a partir da expansão do Estado democrático, observou-se o progressivo aumento das demandas advindas desta sociedade, dirigidas ao governo e aos representantes políticos. Como a democracia pressupõe a constante responsividade dos governos perante aos anseios dos cidadãos, surge um obstáculo operacional relativo ao recebimento destas solicitações nas sociedades modernas (ampla escala): como responder a estas demandas? A apreensão de estratégias que contribuam para as discussões e deliberações políticas constitui a solução para assegurar a participação política dos interessados nos assuntos públicos.

Estratégias engendradas nas tecnologias da informação *parecem* uma resposta plausível para a circunscrição das oportunidades de participação – no caso da inserção destas tecnologias, a

participação em rede. A incerteza do verbo ‘parecem’, utilizado no argumento anterior, confere exclusivamente às pesquisas e aos estudos incipientes acerca da relação entre a efetividade da participação política e as tecnologias da informação, pois parte dos resultados destes trabalhos traduzem somente os aspectos potenciais das tecnologias (a internet); resultados sempre parciais e transitórios devido ao caráter dinâmico ocasionado pelas TIC.

Os governos e representantes políticos, compreendidos nesta pesquisa como produtores de conteúdos informacionais públicos, para cumprir a premissa do regime democrático devem possibilitar o acesso irrestrito a estas informações, refletindo os dispositivos que oportunizam aos cidadãos a consecução de conteúdos convenientes aos interesses pessoais e/ou coletivos, e compreende o *como* e *onde* acessar estas informações.

Os governos e representantes políticos precisam considerar os interesses informacionais dos atores envolvidos no processo político. Porém, esta prática constitui uma empreitada complexa devido à improbabilidade de responder especificamente à totalidade das demandas encaminhadas pelos cidadãos para a esfera pública. A sistematização de um regime de informação poderia, nesta situação, e segundo Frohmann (1995 apud González de Gómez, 2002), estabelecer uma rede estável de fruição informacional a partir dos diversos canais de comunicação, com estruturas específicas para os usuários específicos destes conteúdos. O discurso assumido nesta pesquisa compreende as tecnologias, essencialmente a internet, como instrumentos que autorizam a democratização do acesso a conteúdos informacionais. Os *websites*, e os dispositivos de interatividade disponíveis nos sítios, oportunizam a consecução de informações produzidas pelos governos (que inclui naturalmente os representantes políticos) e a participação política no ciberespaço.

Concebido como um regime de informação do Estado, o governo eletrônico possibilita a dinamização da prestação de serviços específicos direcionados aos interesses dos cidadãos. A partir desta estrutura argumentativa, o *website* da ALBA <www.al.ba.gov.br> enquadra-se nos contornos conceituais apresentados nas pesquisas relacionadas ao *e-gov* por constituir um empenho do Governo do Estado da Bahia para disponibilizar informações produzidas pelos atores políticos. Os programas de governo eletrônico procuram a modernização do Estado e a transparência na gestão pública, incluindo os serviços públicos, para aproximar os atores políticos e a sociedade civil.

Concebida como uma instituição governamental, a ALBA procura disponibilizar aos cidadãos informações relativas aos deputados e os respectivos mandatos, como a biografia, as legislaturas, projetos de leis, assim como documentos, matérias produzidas pela Assessoria de Comunicação, vídeos, e outras. Como a sistematização do modelo de referência proposto por Barbosa, Faria e Pinto (2004) intenta responder positivamente às limitações relacionadas à implementação das estratégias do governo eletrônico, observou-se no *website* da Assembleia determinados componentes tecnológicos direcionados às relações do governo com os agentes governamentais e os cidadãos. Na dimensão *foco no cidadão* (contexto externo à instituição), a exemplo, não identificou indicações acerca da inclusão digital para os cidadãos alijados do acesso à rede de computadores para usufruírem dos possíveis serviços disponibilizados pela ALBA. Os serviços desta instituição restringem-se à produção, registro, preservação e disseminação de conteúdos produzidos pelos parlamentares e Assessorias de Comunicação da Assembleia e Gabinetes, preterindo as atividades que requerem um domínio tecnológico sofisticado.

O exclusivo canal de comunicação da Assembleia constitui a Ouvidoria, que no período da pesquisa de campo (2010/2011) estava inativa, representaria uma oportunidade para a prestação de serviços em rede. O discurso da assessora parlamentar responsável por este dispositivo de

interatividade anuncia indícios das premissas relacionadas ao governo eletrônico nos aspectos condizentes às demandas dos cidadãos, como solicitação de informações acerca de concursos públicos e ‘solução de casos’. A assessora informa que o *e-mail* representa o canal preferencial dos usuários para solicitar informações relativas aos parlamentares e à instituição, revelando que este canal comporta inúmeros *e-mails* que não correspondem à política da Ouvidoria; indica, também, que os usuários procuram a Ouvidoria somente para resolver ‘problemas pessoais’. Assim, a Ouvidoria parlamentar procura exclusivamente responder às reclamações relativas aos deputados e à Assembleia – e não a prestar informações de concursos públicos –, contrariando parcialmente as informações registradas nesta seção no *website* da ALBA (realizar audiências com segmentos da sociedade civil e responder aos cidadãos as providências assumidas pela instituição).

Ao indicar o restabelecimento do contato direto do governo com os cidadãos – e dos cidadãos com o governo –, os argumentos da Assessoria da Ouvidoria se enfraquecem, pois, a partir deste discurso, não apresentam indícios específicos de ‘experimentos com a democracia’; o Estado e a sociedade civil, que deveriam atuar em parceria com o intuito de expandir as esferas de discussão e deliberação pública, não atuam na perspectiva desta pesquisa. Importante considerar que os governos e cidadãos coabitam, na contemporaneidade, o mesmo ambiente informacional.

A partir da entrevista com o gerente e coordenador do sítio da Assembleia, identificou-se um aumento considerável de visitas durante as semanas que antecipavam e postergavam as eleições de 2010, considerando os usuários que acessam regularmente o *website* desta instituição para a consecução de conteúdos, como os documentos das plenárias e o quadro de frequência dos parlamentares. Os *sites* (ou portais) governamentais deverão constituir, contudo, ambientes de interlocução direcionados aos cidadãos para a aquisição de informações específicas (como conteúdos relativos às eleições ou às atividades parlamentares). Os serviços de *e-gov* disponibilizados no *website* conferem às seguintes seções: ‘Atos do RH’, ‘Biblioteca’, ‘Concurso Público’, ‘Diário *on-line*’, ‘Documentos do RH’, ‘Emendas’, ‘Informativo parlamentar’, ‘Licitações’, ‘Links’, ‘Mapa do *site*’, ‘Notícias do legislativo’, ‘Onde estamos’, ‘Organograma’, ‘Ouvidoria’, ‘Publicações’, ‘Relatórios’, ‘Software livre’ e ‘Transparência’. Estes serviços compreendem exclusivamente a prestação de informações públicas, ou seja, conteúdos produzidos pela Assembleia, sem presumir a utilização de dispositivos que oportunizem a interação dos cidadãos com os representantes políticos. Na categoria ‘Informações e serviços’ do *website* pesquisado constam conteúdos estáticos, passíveis somente de atualizações da Assessoria.

Como a democratização do Estado repousa no acesso a informações governamentais, o sítio da Assembleia responde satisfatoriamente a este pressuposto, excetuando a ausência de informações relativas aos responsáveis do *website* – justificativa do desenvolvimento do roteiro de entrevista. Este *site* atende criteriosamente aos requisitos da ‘visibilidade estatal’ ao dispor com especificidades os contatos dos deputados – categorizados por nome e partido –, as bancadas, a Mesa Diretora e a transparência das despesas dos parlamentares. Para Jardim (1999), a transparência administrativa constitui uma condição para a sociedade civil ‘controlar’ o Estado, e nesta perspectiva, como portador das informações relativas aos parlamentares baianos, o *website* da ALBA corresponde adequadamente. Estas considerações conferem com o Artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Brasileira (1988), quanto ao direito dos cidadãos usufruírem de informações diversas produzidas por órgãos públicos.

Conclusão

As políticas de informação governamental correspondem (ou poderiam corresponder) a empenhos da esfera política para asseverar o acesso a estes conteúdos informacionais diversos, solucionando ou reduzindo o déficit na disseminação de informações científicas e técnicas produzidas pelos agentes governamentais. Porém, estas políticas perpassam e superam os aspectos relacionados à produção, organização e disseminação da informação; preocupam-se, sim, com a representação dos regimes de informação – como se originam, estabilizam-se e determinam as relações sociais.

A internet constitui um instrumento que proporciona aos cidadãos o acesso a conteúdos informacionais, preterindo os espaços geográficos (o acesso asseverado de quaisquer lugares) e a temporalidade (o caráter cumulativo dos conteúdos publicados nos *websites*). O aumento gradativo de sítios dos institucionais parece indicar a importância das tecnologias da informação nas atividades políticas, como um recurso plausível à interlocução entre o Estado e os cidadãos. Disponibilizar documentos e arquivos audiovisuais no *site* investigado evidencia o potencial da internet para ratificar o acesso a estes conteúdos. Porém, o *website* não referenciava formas de acesso, preferencialmente gratuitas, como os Pontos de Inclusão Digital – PID ou quiosques, para os cidadãos que estejam alijados da ‘onda’ tecnológica. A internet poderá constituir um importante instrumento de reforço ao regime democrático, justificados nos argumentos supracitados.

Perpassando pelas descrições da governança eletrônica da ALBA, evidenciou-se que a disponibilidade de dispositivos orientados à interatividade entre agentes governamentais e os cidadãos usuários deste sítio não afiança que as demandas sejam respondidas e as sugestões efetivem a plataforma política do Estado. A abertura para o diálogo com a sociedade civil constitui um discurso não observado nos resultados da pesquisa. Os canais de comunicação disponíveis neste sítio confirmaram a incipiência para a interlocução acerca das discussões e deliberações políticas, pois esta investigação comprovou que o simples registro destes dispositivos não significa, mormente, um caráter incontestável para a execução dos objetivos intrínsecos destes canais.

A presente investigação considerou, em contrapartida, que o *website* analisado respondeu satisfatoriamente à disponibilidade de informações acerca dos deputados e atividades políticas desenvolvidas no decorrer do mandato. Estes apresentaram biografias, documentos, notícias, arquivos audiovisuais, informações de interesse público, *links* externos para outros sítios eletrônicos, assinaturas de boletins eletrônicos; dimensões incorporadas à consecução de informações nos sítios parlamentares e a consecução de conteúdos a partir dos interesses específicos dos usuários. Porém, nos aspectos relacionados à interatividade através dos dispositivos comunicacionais, a pesquisa assentou que este *website* não apresentara indícios administrativos e estruturais para responder às demandas ou sugestões dos cidadãos, percentagem constatada nas dimensões centradas nas oportunidades de comunicação entre os atores políticos envolvidos na ‘coisa’ pública. O *website* pareceu corresponder, quase exclusivamente, à divulgação e à promoção das atividades desenvolvidas pela Assembleia no ciberespaço.

Mister informar que estas considerações condizem somente a presente pesquisa, considerando o momento histórico da realização da pesquisa e o recorte do objeto empírico da investigação. Importante que pesquisadores interessados repliquem as premissas do governo eletrônico em

diferentes situações e agentes políticos, como sites institucionais de assembleias para identificar possíveis contradições nos resultados. A ciência está engendrada nestas premissas, assim como na construção de conhecimento orientado ao desenvolvimento social.

Artigo recebido em 05/07/2013 e aprovado em 05/11/2013

Referências

AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antonio Gomes de. Sociedade da informação, *accountability* e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. **Revista de Administração Pública – RAP**, v.36, n.5, set./out. 2002.

BAHIA. Lei nº 8.902 de 18 de dezembro de 2003. Dispõe sobre a estrutura organizacional da Assembléia Legislativa do Estado da Bahia e dá outras providências. **Sistema de Legislação do Estado da Bahia**, Salvador, 18 dez. 2003.

BARBOSA, Alexandre Fernandes; FARIA, Fernando Inácio de; PINTO, Sólton Lemos. Governo eletrônico: um modelo de referência para a sua implementação. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO – CATI. [S.l.] FGV/EAESP, 2004. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/view_File/19564/19128>. Acesso em: 25 jan. 2010.

BRASIL. Casa Civil. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000a**. Disponível em: <http://ftp.mct.gov.br/legis/portarias/23b_2000.htm>. Acesso em: 17 fev. 2011.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.

_____. **Decreto de 3 de abril de 2000b. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação**. Presidência da República Federativa do Brasil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/2000/Dnn8917.htm>. Acesso em: 17 fev. 2011.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia. Departamento de Governo Eletrônico. **Padrões Brasil e-Gov: guia de administração**. Brasília, 2009.

GONTIJO, Miriam. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.179-188, jul./dez. 2002.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Novos cenários políticos para a informação. **Ciência da informação**, Brasília, v.31, n.1, p.27-40, jan./abr. 2002. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000213/01/Ci%5B1%5D.Inf-2004-582.pdf>>. Acesso em: 14 fev. 2011.

JARDIM, José Maria. Governo eletrônico no Brasil: o portal Rede Governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.28-37, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=130>>. Acesso em: 17 fev. 2011.

_____. Zonas de luz e sombra: transparência administrativa e direito à informação governamental. In:_____. **Transparência e opacidade do estado no Brasil**: usos e desusos da informação governamental. Niterói: EdUFF, 1999.

MARCIANO, João Luiz Pereira. Bases teóricas para a formulação de políticas de informação. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v.16, n.2, p.37-50, jul./dez. 2006.

MARCONDES, Carlos Henrique; JARDIM; José Maria. Políticas de informação governamental: a construção de governo eletrônico na Administração Pública Federal. **DataGramaZero: Revista de Ciência da Informação**, v.4, n.2, abr. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr03/F_I_art.htm>. Acesso em: 15 fev. 2011.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. **Usabilidade na web**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

PINTO, Sólón Lemos; FERNANDES, Ciro Campos Christo. Institucionalização do governo eletrônico: o caso do Brasil. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,10.,2005.Chile. **Anais...** Santiago, Chile, 2005. Disponível em: <<http://www.iiij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/pintosol.pdf>> Acesso em: 17 fev. 2011.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, v.9, n.25, set./dez. 2002. Disponível em: <<http://www.revistaoes.ufba.br/viewarticle.php?id=548&layout=abstract&OJSSID=50bbce23a83475701ca876fc338dcfd5>>. Acesso em: 18 fev. 2011.

SANCHEZ, Oscar Adolfo. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova**, n. 58, p.89-119, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ln/n58/a06n58.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2011.

SILVA, Rubens Ribeiro Gonçalves da. **Digitalização de acervos fotográficos públicos e seus reflexos institucionais e sociais**: tecnologia e consciência no universo digital. 2002. 281f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicação da Universidade Federal do Rio de Janeiro e Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT, Rio de Janeiro, 2002.

ZUGMAN, Fábio. **Governo eletrônico**: saiba tudo sobre essa revolução. São Paulo: Livro Pronto, 2006