

Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro – ISSN 2178-6925
Faculdade Presidente Antônio Carlos de Teófilo Otoni - Junho de 2017

Governo Eletrônico na Esfera Municipal: um estudo nos sites de prefeituras na microrregião de Teófilo Otoni-MG

Luana Martins Oliveira*, **Jeferson Gomes dos Santos****, **Marcélia Aguiar Ferreira*****, **João Paulo Calemba Batista Menezes******

Resumo

Diante das diversas transformações que ocorreram na sociedade a partir do advento da globalização e das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), esta pesquisa objetiva analisar a relevância da participação eletrônica no contexto democrático e apresentar a disposição de ferramentas de participação cidadã nos sites das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni-MG. Uma vez que as TICs podem fomentar e ampliar as formas de interação entre o Estado e a Sociedade. O Governo Eletrônico, a partir de ferramentas de participação eletrônica, pode propiciar aos cidadãos maior envolvimento nos aspectos decisórios de organizações públicas, configurando um cenário propício à efetivação da democracia. A coleta de dados se baseou na navegação virtual orientada, ao fim da pesquisa foram apresentadas e comparadas as ferramentas que são disponibilizadas pelas prefeituras. A maior parte das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni se de utilizam de *sites* como ferramentas de governo eletrônico, apenas três prefeituras não possuem a ferramenta como meio de divulgação e troca de informações com os cidadãos.

Palavras-chave: Participação; Governo Eletrônico; Democracia.

*E-mail: luanalmo19.09@gmail.com Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM Rua do Cruzeiro, nº 01 – Jardim São Paulo, 39803-371, Teófilo Otoni, MG, Brasil, **E-mail: jeferson_gomes29@hotmail.com Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM Rua do Cruzeiro, nº 01 – Jardim São Paulo, 39803-371, Teófilo Otoni, MG, Brasil, ***E-mail: marceliaaguiar@hotmail.com Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM Rua do Cruzeiro, nº 01 – Jardim São Paulo, 39803-371, Teófilo Otoni, MG, Brasil, ****Mestre em Contabilidade pelo ISEG – Lisboa Doutorando em Administração CEPEAD (UFMG) Professor do Programa de Mestrado em Administração Pública FACSAB (UFVJM) E-mail: joao.calemba@ufvjm.edu.br Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM Rua do Cruzeiro, nº 01 – Jardim São Paulo, 39803-371, Teófilo Otoni, MG, Brasil.

1. Introdução

O atual momento histórico, conhecido como a era da informação (SILVEIRA, 2000) e do mundo globalizado (SANTOS, 2000) leva governos de todos os lugares a se adaptarem ao uso de novas tecnologias, onde as Tecnologias da Informação e

Conhecimento (TIC's) desempenham um papel fundamental na modernização das relações entre o governo, empresas e cidadãos.

Este contexto forja uma nova realidade para os cidadãos na medida em que a evolução da informática propõe um novo paradigma de relacionamento entre Estado e Sociedade, baseado em uma proposta de maior democracia e transparência (GUIMARÃES; MEDEIROS, 2005).

O Governo Eletrônico, que representa o acesso a serviços e informações do governo via meio digital, contribui para que os cidadãos participem da administração pública junto aos governantes por via eletrônica, de forma que a comunicação entre esses dois aconteça de forma mais rápida (OLIVEIRA, 2008).

Esse novo arranjo permite que os cidadãos estejam mais envolvidos nos aspectos decisórios de organizações públicas, se configurando um cenário propício à efetiva democracia. A ONU (2012) enxerga a participação cidadã proporcionada por meio eletrônico como algo sustentado não apenas pela vontade popular em desfrutar desses meios, mas também do empenho de programas de governo para fomentar esse envolvimento. Para que se consolide tal estrutura é necessário que existam instrumentos que facilitem e fomentem esse processo participativo, para que a democracia se torne mais completa e profunda. Os governos em seus níveis (Federal, Estadual e Municipal) devem desenvolver mecanismos (recursos financeiros, tecnológicos e intelectuais) que propiciem o desenvolvimento de ferramentas de governo eletrônico. Por sua vez, este estudo busca responder ao seguinte questionamento: as prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni-MG disponibilizam ferramentas de participação eletrônica aos seus cidadãos?

A partir de então, o trabalho tem como objetivo analisar a relevância da participação eletrônica no contexto democrático e apresentar a disposição de ferramentas de participação cidadã nos sites das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni-MG.

2. Referencial Teórico

2.1. Governo Eletrônico: um conceito em construção

A atual sociedade tem como principal trunfo a utilização de meios tecnológicos e digitais para a realização da grande maioria de suas ações, e nesse contexto destaca-se a utilização da internet, a qual possibilitou a circulação de informações e

serviços em acelerados níveis, o que tem direcionado a humanidade a novos comportamentos.

A forma como o Estado se apropria de ferramentas modernas das TIC's para sua implementação na administração pública se revela em disponibilização de informações entre órgãos do governo, empresas e cidadãos, e é mais conhecido como Governo Eletrônico (COLOMBO, 2006).

Lupia (2009) afirma que ocorre uma verdadeira transformação da vida social através desse meio, pois seu impacto alcança diversos contextos, inclusive o político, já que permite a existência de novos meios de se organizar politicamente, alcançando até mesmo os que se encontravam desinteressados.

Neste sentido as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ter finalidades políticas e democráticas para um conjunto de setores da sociedade, dentre os quais estão cidadãos, organizações do governo, da sociedade civil, partidos políticos, entre outros. De acordo com Colombo (2006) a introdução desses novos meios leva à ampliação da participação cidadã em processos de discussão e deliberação política, democratizando assim os processos decisórios.

O uso de estratégias de Governo Eletrônico permite a melhoria dos processos da administração pública, e através da automatização é possível a realização e prestação de serviços de forma mais rápida e eficiente, tornando mais fácil também o monitoramento e acompanhamento dos resultados. O cidadão pode acessar informações e serviços sem sair de casa, reduzindo a estrutura física e quantidade de pessoal para atendimento nos órgãos públicos (DINIZ et al., 2009).

O Governo Eletrônico vem como uma estratégia para redução de custos e aproximação entre os agentes (governo, cidadão e empresas). A relação entre Governo e Cidadão é abreviado em G2C; G2B se refere as relações entre governo e empresas; G2G faz referência as relações entre as entidades e departamentos do próprio governo (ALMARABEH; ABUALI, 2010).

O ambiente digital oferece novas oportunidades, facilitando a troca de informações entre os agentes. Permite relações mais colaborativas e participativas entre os interessados (G2C, G2B e G2G), sendo possível que estes “definam ativamente as prioridades políticas, colaborem na concepção dos serviços públicos e participem na sua prestação, e soluções integradas para os desafios complexos” (OECD, 2014, p. 02).

A Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD, 2014) enfatiza que o Governo Eletrônico é uma ferramenta estratégica para instituir setores públicos inovadores, participativos e abertos, com o intuito de melhorar a inclusão social e a responsabilidade governamental, além de promover a integração entre agentes governamentais e não governamentais em prol do desenvolvimento nacional e, em longo prazo, o crescimento sustentável.

2.2. Governo Eletrônico e Participação Eletrônica

O entendimento que se tem sobre governo eletrônico procura representá-lo pelas mudanças que se deram nas estruturas do Estado e da Administração Pública através do uso das TIC's, que devem se traduzir em serviços com maior direcionamento ao cidadão e com qualidade capaz de fomentar a participação cidadã nos processos do governo (FERNANDES, 2006). Dessa forma, as novas tecnologias aprimoram a gestão pública no que diz respeito a seus processos e na aproximação e diálogo com o cidadão.

Rosa Borge (2005) diz considerar participação eletrônica uma atividade cidadã de caráter voluntário, e que é realizada com intenção de influenciar as decisões públicas dos governantes através dos meios eletrônicos. O conceito de participação eletrônica, como ressalta Oliveira, Hoeschl e Seabra (2008), se associa à parceria firmada entre governo e cidadãos tanto no intuito de transacionar informações como nos processo de decisão, o que se efetiva com a elaboração de canais para que ocorra a comunicação eficiente entre os dois.

De acordo com Oliveira (2008) o uso da internet para ampliação dos espaços democráticos é muito vantajoso, já que é muito dinâmica, o que facilita a interação e os processos de discussões para criação de novas políticas. As políticas de Governo Eletrônico devem levar esse dinamismo à administração pública, já que sua composição se deu tanto para a prestação de serviços como para ampliação dos dispositivos de participação (SAMPAIO *et al.*, 2014).

Os sítios governamentais podem elevar o direito de participação da população nas decisões da administração pública, dado que a utilização dessas ferramentas tecnológicas é capaz de aproximar a demanda cidadã e a agenda política, e pode vir a aperfeiçoar o relacionamento entre o governo e cidadãos (VAZ, 2005). Vale ressaltar que Barbosa, Getschko e Gatto (2010) destacam que a essa participação cidadã transcende a simples utilização de serviços públicos online.

Azizan, Smith e Cooper (2011) destacam que no período atual, o governo eletrônico atua por websites para conceber sua relação com os usuários, os quais acessam informações e serviços, espaços que devem oferecer transparência e canais de participação tanto na elaboração como na condução de políticas públicas.

Com intuito de melhorar os processos de interação entre governo e cidadãos, de acordo com Santos e Silva (2011), os websites devem ser um ambiente digital provido de ferramentas e dispositivos que abram espaço para a participação cidadã, onde estes possam opinar em políticas públicas e conduzir os administradores públicos para as ações que melhor se adequem às demandas populacionais.

3. Metodologia

Quanto aos objetivos, esta pesquisa se classifica como descritiva, pois propõe-se a descrever as ferramentas de participação eletrônica disponibilizadas nos *sites* das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni. Conforme Gil (2007, p.42), “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Com base nos procedimentos técnicos realizamos inicialmente uma pesquisa bibliográfica e através de um estudo de caso aprofundamos a análise do objeto de estudo, que para Gil (2007, p.54) se trata de um estudo profundo de um ou poucos objetos para conhecer melhor sobre o objeto em estudo e com a finalidade de “descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação”.

A coleta de dados se deu através de pesquisa em *site* de busca “Google” para identificação dos *sites* das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni que abrange aos municípios: Ataléia, Catuji, Franciscópolis, Frei Gaspar, Itaipé, Ladainha, Malacacheta, Novo Oriente de Minas, Ouro Verde de Minas, Pavão, Poté, Setubinha e Teófilo Otoni. Após a identificação dos sites a coleta de dados prosseguiu através do método de navegação virtual orientada nos *sites* das prefeituras para identificação das ferramentas de participação eletrônica que são disponibilizadas aos cidadãos (TAVARES; PAULA, 2014). A coleta de dados foi realizada nos dias 02 e 03 de fevereiro de 2017.

Além das ferramentas tradicionais de participação eletrônica disponibilizadas pelas próprias prefeituras, se fez relevante a identificação da utilização de plataformas de *web 2.0*, tais como fóruns, comunidades, redes sociais (Twitter, Facebook, Google +, Youtube, Flickr, LinkedIn), *chat* e *wiki* que segundo Cerquinho (2014) são instrumentos interativos de fácil localização e livre acesso aos cidadãos.

4. Resultados e discussões

A pesquisa foi realizada nos *sites* das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni que, segundo o IBGE (2017), é composta por 13 municípios: Ataléia, Catuji, Franciscópolis, Frei Gaspar, Itaipé, Ladainha, Malacacheta, Novo Oriente de Minas, Ouro Verde de Minas, Pavão, Poté, Setubinha e Teófilo Otoni.

Inicialmente a partir de pesquisa em site de busca foram identificadas as prefeituras que possuem site oficial como iniciativa de práticas de Governo Eletrônico. A figura abaixo apresenta os resultados da pesquisa:

Figura 1 - Incidência de Sites nas Prefeituras da Microrregião de Teófilo Otoni

Município	População *	Possui Site Oficial?	Site
Ataléia	13.897	Sim	http://www.ataleia.mg.gov.br/
Catuji	6.646	Não	N/A
Franciscópolis	5.708	Sim	http://www.franciscopolis.mg.gov.br/
Frei Gaspar	6.026	Não	N/A
Itaipé	12.651	Sim	http://itaipe.mg.gov.br/
Ladainha	18.066	Sim	http://www.ladainha.mg.gov.br/
Malacacheta	19.173	Sim	http://www.malacacheta.mg.gov.br/
Novo Oriente de Minas	10.839	Sim	http://www.novoorientedeminas.mg.gov.br/
Ouro Verde de Minas	6.118	Não	N/A
Pavão	8.724	Sim	http://www.pavao.mg.gov.br/portal1/intro.asp?idMun=100131568
Poté	16.573	Sim	http://www.pote.mg.gov.br/novosite/
Setubinha	11.952	Sim	http://setubinha.mg.gov.br/portal/
Teófilo Otoni	141.502	Sim	http://www.teofilo-toni.mg.gov.br/site/

Legenda: Não se Aplica (N/A)

Fonte: Elaborado pelos autores (2017).

(*) IBGE – população estimada para 2016

Conforme demonstrado na figura acima pode se verificar que dos 13 municípios, 10 possuem *sites* oficiais e adotam estratégias de Governo Eletrônico. Os municípios que não possuem *site* estão entre os menos populosos da microrregião, merecendo destaque ao município de Franciscópolis que possui site mesmo com a menor população.

Ao verificar os *sites* das prefeituras, deparou-se com ferramentas básicas compreendidas no conceito de Governo Eletrônico, como disponibilização de informações sobre os municípios, órgãos públicos e estrutura de gestão. A maioria dos *sites* possuem *links* em sua página inicial, denominados “Secretarias”, “A Administração”, “Município”, “A Prefeitura”, “A Cidade”, “Cidade” e “Governo” para disponibilização de informações. Apenas os municípios de Setubinha e Teófilo Otoni possui *links* denominados “Cidadão”. A prefeitura de Teófilo Otoni, além de possuir *link* para acesso do Cidadão, também possui *links* para “Turista”, “Empresário” e “Servidor”, diferentemente das demais prefeituras da microrregião.

Nenhum dos municípios que possuem site disponibilizam serviços que podem ser realizados de forma online. O site da cidade de Teófilo Otoni possui um *link* na página do cidadão para Assistência Farmacêutica, Extrato de IPTU e Notificação Compulsória. No *link* de Assistência Farmacêutica foi disponibilizado uma lista dos medicamentos que são fornecidos pelos programas: Farmácia Popular do Brasil, Aqui tem Farmácia Popular e Medicamentos de Alto Custo disponibilizados pela Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais. Os *link* para Extrato de IPTU e Notificação compulsória estavam com os serviços indisponíveis no período da coleta de dados.

Identificou-se que todas as prefeituras que possuem *site* disponibilizam de *links* para transparência, intitulados de “Transparência” ou “Portal da Transparência”, atendendo as exigências da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a qual regula o acesso a informações previsto no art. 216 da Constituição Federal. Vale ressaltar que não foram analisados a eficiência destes *links*, como funcionamento e atualização das informações.

Após realizar análise das ferramentas básicas relacionadas ao Governo Eletrônico, procurou-se identificar quais tipos básicos de participação cidadã foram oferecidas pelas prefeituras em seus *sites*, atendendo ao conceito de participação eletrônica. As ferramentas analisadas para essa identificação foram, inicialmente, o “Fale Conosco” e a “Ouvidoria”, que representam formas básicas de interação encontradas recorrentemente em portais eletrônicos institucionais.

Sete (Franciscópolis, Ladainha, Malacacheta, Novo Oriente de Minas, Pavão, Poté e Teófilo Otoni) das prefeituras disponibilizam a ferramenta “Fale Conosco” e apenas uma prefeitura, a de Teófilo Otoni, possui *link* para “Ouvidoria”. Porém no

período em que foi realizada a coleta de dados o *link* para ouvidoria da prefeitura de Teófilo Otoni estava indisponível, não sendo possível a análise da ferramenta que estava sendo disponibilizada. Quanto à disponibilização da ferramenta “Fale Conosco” foram observadas diferentes formas para apresentação.

As prefeituras de Franciscópolis, Ladainha, Novo Oriente de Minas e Teófilo Otoni dispõem de um *link* chamado de “Contato”, onde o usuário tem acesso ao telefone e e-mail das prefeituras e um formulário com informações, em sua maioria, com nome, e-mail, assunto e um campo para descrever uma mensagem curta que será direcionada à prefeitura. Especificamente, a cidade de Novo Oriente solicita, além destas informações, telefone e endereço do usuário.

Já as prefeituras de Pavão e Poté possuem um *link* do “Fale Conosco” com o mesmo formato do *link* “Contato” das prefeituras analisadas acima, sendo disponibilizado um formulário com nome, e-mail do usuário, assunto e um campo para descrever a mensagem à prefeitura. A prefeitura de Pavão além das informações básicas, também solicita informações da entidade, cargo e telefone do usuário. Quanto a disponibilização de contatos com a prefeitura, Pavão disponibiliza apenas o telefone na página inicial do *site*; por sua vez, Poté possui um *link* específico para contatos, subdividido em telefones e e-mails; os telefones estão disponíveis e separados por secretarias, no campo de e-mails não possui nenhuma informação disponível para consulta.

A prefeitura de Malacacheta se diferencia das demais ao denominar o *link* com o nome de “Fala Cidadão”, onde o usuário tem a possibilidade de enviar uma mensagem anônima ou preencher um formulário com nome, e-mail, telefone para contato, endereço, assunto, tipo de contato e um campo para descrição da mensagem. Além da possibilidade de envio de mensagens, a página também disponibiliza um campo para consultar o andamento do contato, o número de atendimentos realizados pelo “Fale Cidadão”, separados por contatos recebidos e contatos respondidos. No dia da coleta de dados a ferramenta “Fale Cidadão” havia recebido 30 contatos no site e respondido 29. Quanto à disponibilização de outras formas de contato a prefeitura disponibiliza telefone e endereço em sua página inicial.

Quanto a Ataléia, Catuji, Frei Gaspar, Itaipé, Ouro Verde de Minas e Setubinha, se verificou que estas não disponibilizam nenhuma ferramenta para participação

eletrônica que seja oferecida pela administração de suas prefeituras. A prefeitura de Ataléia possuía *link* denominado “Contato”, onde disponibilizava endereço, e-mail e telefone. As prefeituras de Itaipé e Setubinha também tinham *link* chamado “Contato”, porém não possuíam nenhuma informação sobre os contatos das prefeituras. As prefeituras de Catuji, Frei Gaspar e Ouro Verde de Minas no período da coleta de dados não possuíam nenhuma ferramenta de governo eletrônico.

De forma geral, até onde a presente pesquisa permitiu acessar, as ferramentas de “Fale Conosco” que são disponibilizadas nos *sites* das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni, se caracterizam como ferramentas básicas de participação eletrônica, “simbólicas” para expressão de sentimentos, vontades e demandas, sem, contudo demonstrar o papel destas na construção da gestão, na qual realmente se percebe o empoderamento dos cidadãos frente à gestão pública.

Em suma os *sites* das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni se caracterizam como ferramentas básicas de Governo Eletrônico para disponibilização de consulta de informações sobre os municípios e sua gestão. No que tange à participação eletrônica não foram identificadas nenhuma ferramenta interativa, como, orçamento participativo, planejamento participativo, Plano educacional participativo ou fóruns de participação cidadã.

Finalizada a análise em ferramentas elaboradas e disponibilizadas pelas próprias prefeituras, foram analisados o uso de *sites* de redes sociais virtuais, no propósito da denominada *WEB 2.0*, tais como Facebook, Twitter e Instagram, que são ferramentas de livre acesso e permitem interações e comunicações entre os usuários e as prefeituras.

A maioria das prefeituras não utilizam as redes sociais como meio de ampliar suas possibilidades de comunicação com a sociedade, onde apenas cinco (Frei Gaspar, Itaipé, Ladainha, Pavão e Teófilo Otoni) se utilizam destas ferramentas. Quatro (Frei Gaspar, Ladainha, Pavão e Teófilo Otoni) se utilizam do Facebook, duas (Itaipé e Teófilo Otoni) o youtube e apenas uma (Pavão) o Google +. Nenhuma das prefeituras se utiliza de Instagram, Twitter, LinkedIn e flickr. Um fato que merece destaque, é que a prefeitura de Frei Gaspar não possui *site* oficial, mas possui uma página no Facebook para disponibilização de fotos, notícias e eventos. Por sua vez as prefeituras de Catuji e Ouro Verde de Minas não possuem nenhum tipo de ferramenta online para disponibilização de informações. Desta forma, a utilização

destas redes por algumas prefeituras junto aos cidadãos se encontra no campo do simbolismo por possibilitar apenas o acesso à consulta de informações.

5. Considerações Finais

O objetivo desta pesquisa se fundamentou na discussão sobre os conceitos de participação eletrônica como instrumento de participação (ou envolvimento) dos cidadãos na gestão pública e pesquisa nos *sites* das prefeituras da microrregião de Teófilo Otoni para verificar a disponibilização destas ferramentas de Governo Eletrônico e participação eletrônica.

Inicialmente foi realizada uma pesquisa bibliográfica para estudo do tema proposto, em seguida se deu a pesquisa na internet para localização dos *sites* das prefeituras e suas estratégias de Governo Eletrônico, por fim foram analisadas as ferramentas que são disponibilizadas para participação em meio digital e as redes sociais utilizadas pelas prefeituras.

Os resultados da pesquisa demonstram a necessidade de expansão da utilização das ferramentas de participação via meio eletrônico na microrregião de Teófilo Otoni como forma de permitir maior participação cidadã na gestão pública, uma vez que as prefeituras da microrregião se utilizam apenas de ferramentas básicas para Governo Eletrônico e participação eletrônica. As prefeituras de Catuji, Frei Gaspar e Ouro Verde de Minas não possuem *site*. As que possuem *site* oficial, o utilizam apenas para divulgação de informações. Somente sete das prefeituras disponibilizam o “Fale Conosco”, e uma disponibiliza “ouvidoria”, que por ventura, o *link* não estava em funcionamento no período da pesquisa. Se verificou que a maioria das prefeituras não utilizam redes sociais para interação com a sociedade, *WEB 2.0*. Das prefeituras que se utilizam de rede social, a mais utilizada é o *facebook*.

A presente pesquisa contribui no que tange a compreensão e discussão dos conceitos de Governo Eletrônico e participação eletrônica, campo este ainda em construção no campo de o desenvolvimento de pesquisas sobre gestão pública. Além disso, permite o conhecimento das práticas de governo eletrônico adotadas pelas prefeituras da microrregião objeto deste estudo. Por fim, pode servir aos cidadãos interessados na participação como forma de demandar da própria gestão

pública o desenvolvimento de espaços e ferramentas eletrônicas que atendam ao avanço da participação cidadã na gestão municipal de suas respectivas cidades.

Esta pesquisa se limitou a análise da existência das ferramentas nos *sites* das prefeituras. Não foi aplicado nenhum método para averiguação da utilização destas ferramentas pelos cidadãos, não sendo possível definir seu grau de aproveitamento e aplicabilidade. Apesar de algumas prefeituras possuírem redes sociais, não se pode prever as ações que podem ser desenvolvidas pelos cidadãos a partir da disponibilização destas ferramentas, uma vez que este estudo não realizou nenhuma verificação de sua utilização participativa.

A partir deste estudo sugere-se a aplicação deste método de pesquisa em outras regiões do país, podendo ser realizadas comparações e investigações de boas práticas que são adotadas com o propósito de contribuir na ampliação das possibilidades de participação cidadã na gestão municipal brasileira e também através da realização de pesquisas que analisem o grau de utilização e aproveitamento de ferramentas de participação eletrônica.

Referências

ALMARABEH, T.; ABUALI, A. A general framework for e-government: definition maturity challenges, opportunities, and success. *European Journal of Scientific Research*, v. 39, n. 1, p. 29–42, 2010.

AZIZAN, N.; SMITH, R.; COOPER, V. Critical success factors for knowledge transfer via government websites. *Journal of e-Government Studies and Best Practices*, v. 12, 2011. Acesso em: 11 fev. 2017.

BARBOSA, A.; GETSCHKO, D.; GATTO, R. Internet e cidadania: A importância dos espaços virtuais no seu exercício. In: *CGI.br. Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil 2005-2009*, v. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, 2010. Acesso em: 11 fev. 2017.

BORGE, R. La Participación Electrónica: Estado de la cuestión y aproximación a su clasificación. *Revista Derecho y Política*, v. Barcelona, n. 1, p. UOC, 2005.

CERQUINHO, K. G. *Governo eletrônico: a gestão da relação Estado-Sociedade no uso da internet*. 2014. 229 f. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014. . Acesso em: 30 jan. 2017.

COLOMBO, C. Inovación democrática y TIC: hacia una democracia participativa? *IDP Revista de Internet, Derecho y Política*, n. 3, p. 28–39, 2006.

DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, v. 43, n. 1, p. 23–48, 2009.

FERNANDES, C. C. C. *Maturidade do governo eletrônico: análise de experiências estaduais*. 2006. Projeto de Pesquisa (Doutorado Gestão Estratégica da Informação) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da FGV, São Paulo, 2006.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GUIMARÃES, T. DE A.; MEDEIROS, P. H. R. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*, v. 3, n. 4, p. 01-18, 2005.

IBGE. *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística*. Governamental. Disponível em: <<http://tabnet.datasus.gov.br/cgi/deftohtm.exe?ibge/cnv/poptMG.def>>. Acesso em: 2 fev. 2017.

LUPIA, A. Can online deliberation improve politics? Scientific foundations for success. In: DAVIES, T.; GANGADHARAN, S. P. (eds.). *Online deliberation: Design, research, and practice*, n. Stanford, California: Center for the Study of Language and Information, 2009.

OECD, O. FOR E. C. AND D. *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. . Paris: OECD, jul. 2014. . Acesso em: 2 fev. 2017.

OLIVEIRA, T. P. S. DE. Participação Popular Via Internet: O Próximo Passo Do Governo Eletrônico? 2008, In: LEFIS SERIES 13. *Anais...* In: LEFIS SERIES 13: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2008. p. 159–178.

OLIVEIRA, T. P. S. DE; HOESCHL, H. .; SEABRA, F. Portais Municipais e Tecnologias de Inteligência de Negócios para exercício da e-Cidadania e elaboração do Planejamento Público Municipal: Um estudo exploratório. In: *37 Jaiio - Simposio sobre A Sociedade da Informação*, v. Anais da 37 Jaiio, n. Buenos Aires: Sadio, 2008.

ONU, O. DAS N. U. UN e-government survey 2012: e-government for the people. *New York: Department of Economic and Social Affairs*, 2012.

SAMPAIO, M. Â. DA C. L. F. *et al.* Participação digital e governo eletrônico: abertura para qual cidadania? *Revista Brasileira de Administração Científica*, v. 5, n. 2, p. 214–225, 2014.

SANTOS, J. C. S. DOS; SILVA, R. R. G. DA. Governo Eletrônico e Participação Política nos Websites dos Deputados da Assembléia Legislativa do Estado da Bahia. *Informação & Sociedade, João Pessoa*, v. 21, n. 1, p. 215–224, jan. 2011.

SANTOS, M. Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal. *Rio de Janeiro: Record*, n. 2, 2000.

SILVEIRA, H. F. R. DA. Um estudo do poder na sociedade da informação. *Ciência da Informação*, v. 29, n. 3, p. 79–90, set./dez 2000.

TAVARES, W.; PAULA, A. P. P. DE. Participação cidadã na gestão pública via internet. *VII Congresso de Gestão Pública*, p. 27, 2014.

VAZ, J. C. Governança eletrônica: para onde é possível caminhar? *Boletim Dicas, Instituto Pólis*, 2005. Acesso em: 7 fev. 2017.