

**Proposta Metodológica
de Avaliação de
Comunicação
Governamental Digital**

Methodological proposal of
Government Digital
Communication Evaluation

Propuesta Metodológica de
Evaluación de Comunicación
de Gobierno Digital

Monica Franchi Carniello¹

RESUMO

O acesso à informação é uma das condições para o desenvolvimento. A comunicação governamental em ambiente digital, que propicia possibilidades amplas de acesso à informação e uma potencialidade de participação é o enfoque desse artigo. O objetivo do artigo é propor parâmetros de análise para avaliação da comunicação governamental oficial em ambiente digital. A pesquisa caracteriza-se como exploratória, por propor um método a ser testado para validação. O delineamento da pesquisa é bibliográfico e qualitativo. Foram propostos parâmetros para análise de sítios oficiais das unidades da federação, organizados em cinco dimensões e trinta e três itens de análise, e parâmetros de análise para avaliação dos perfis oficiais de unidades da federação nas redes sociais digitais, organizados em seis dimensões e treze itens de avaliação.

PALAVRAS-CHAVE: desenvolvimento regional; governo eletrônico; comunicação governamental; método.

ABSTRACT

Access to information is a precondition for development. The government communication in the digital environment, which provides ample opportunities for

¹ Doutora em Comunicação e Semiótica (PUC-SP); pós-doutorado em Comunicação pela Universidade do Minho - Portugal. Docente do Programa de Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté. E-mail: monicafcarniello@gmail.com.

access to information and a capability of participation is the focus of this article. The aim of this paper is to propose analysis parameters for evaluation of official government communication in the digital environment. The research is characterized as exploratory, to propose a method to be tested for validation. The study design is bibliographical and qualitative. It was proposed parameters for analysis of official sites of the federation units, organized into five dimensions and thirty-three item analysis, and analysis parameters for evaluation of official profiles of the federation units in digital social networks, organized into six dimensions and thirteen items evaluation.

KEYWORDS: regional development; e-government; governmental communication; method.

RESUMEN

El acceso a la información es una condición previa para el desarrollo. La comunicación del Gobierno en el entorno digital, que ofrece amplias oportunidades para el acceso a la información y la capacidad de participación es el foco de este artículo. El objetivo de este trabajo es proponer parámetros de análisis para la evaluación de la comunicación oficial del gobierno en el entorno digital. La investigación se caracteriza por ser exploratoria, para proponer un método para hacerse la prueba de validación. El diseño del estudio es bibliográfica y cualitativa. Se propuso parámetros para el análisis de los sitios oficiales de las unidades de la federación, organizado en cinco dimensiones y treinta y tres análisis de ítems, y parámetros de análisis para la evaluación de los perfiles oficiales de las unidades de la federación en las redes sociales digitales, organizados en seis dimensiones y trece artículos evaluación.

PALABRAS CLAVE: desarrollo regional; gobierno electrónico; la comunicación gubernamental; método.

Recebido em: 09.09.2015. Aceito em: 01.12.2015.

Introdução

As relações entre desenvolvimento e comunicação foram pontuadas inicialmente por Schramm (1970), que realizou suas reflexões em um contexto de comunicação de massa. O mérito da obra está no reconhecimento do acesso à informação como elemento fundamental para o desenvolvimento, pensamento que posteriormente é reforçado por Sen (2000), ao elencar a transparência como um dos elementos para promover a liberdade do indivíduo, premissa para o desenvolvimento.

Com a reconfiguração do sistema midiático global a partir da tecnologia digital, o acesso à informação torna-se mais dinâmico e estruturado em um sistema em rede, o que permite diálogos entre cidadãos e imprime velocidade e amplitude na difusão das informações. Tal fenômeno impactou sobre os processos sociais, a organização dos sistemas produtivos, as maneiras de gerar, registrar e interpretar informação e, portanto, sobre a relação que se estabelece entre comunicação e desenvolvimento.

As relações entre comunicação de desenvolvimento regional são múltiplas. Entre os enfoques possíveis, destacam-se a análise das manifestações comunicacionais em espaços urbanos e rurais; a manifestação dos discursos nas mídias; o uso da comunicação como um elemento para compor o marketing de lugares; a comunicação e a formação da opinião pública (CARNIELLO, 2008), bem como o estudo da comunicação governamental, tomada como objeto nesse artigo.

Esse artigo enfoca a comunicação governamental como um dos pontos de atenção na relação comunicação e desenvolvimento regional. Sen (2000) condiciona o desenvolvimento ao ambiente democrático, e não há ambiente democrático sem amplo acesso à comunicação, bem como sem transparência da gestão pública. A perspectiva pela qual se olha o objeto é a metodológica, uma vez que se faz necessário discutir os procedimentos metodológicos especialmente quando se estabelece relação entre áreas do conhecimento que demandam o exercício da interdisciplinaridade.

Tomando por pressuposto que a mera disponibilização de recursos de tecnologia da informação é insuficiente para garantir amplo acesso à informação e, principalmente, participação cívica, justifica-se a necessidade de avaliar os processos de comunicação entre governo e sociedade. Pinto-Coelho e Neves (2007, p.2) afirmam: "*we do not agree that technical modernization can automatically improve citizen participation as a process of 'reformation'*". No entanto, somado a outras variáveis, é um meio que viabiliza potencial participação da sociedade na gestão pública, e por isso mesmo torna-se passível de estudo para avaliação da comunicação e participação resultantes das formas oficiais do governo.

Dessa forma, o objetivo desse artigo é propor parâmetros de análise para avaliação da comunicação governamental oficial em ambiente digital no que tange à disponibilização de recursos de tecnologias da informação e comunicação como plataforma midiática para estabelecimento do diálogo entre governo e sociedade.

Enfatiza-se que não é foco desse artigo propor um método de análise do conteúdo ou discurso da comunicação governamental em ambiente digital, e sim avaliar a estrutura disponibilizada nos espaços oficiais de comunicação digital.

Comunicação governamental e desenvolvimento regional

Com o fim da ditadura militar no Brasil, em 1985, o país passa a vivenciar um processo de redemocratização, cujo marco legal é a Constituição de 1988. Essa trajetória é marcada por um gradual rompimento com uma herança cultural do fazer político brasileiro marcado por um intencional distanciamento entre poder e sociedade, cuja dissolução das características é gradual e geracional.

Na década de 1990, ainda em um momento no qual governo e sociedade ainda se acomodam para compreender o ambiente político democrático, buscando regulamentar formas de participação civil na gestão pública, uma transição do cenário midiático da comunicação de massa para a comunicação em rede viabilizada pela comunicação digital propicia ferramentas de comunicação que podem ser

utilizadas para estabelecer diálogo entre governo e cidadãos e potencializar o acesso à informação e, quiçá, participação da sociedade.

Tal cenário coexiste com a formalizada liberdade de imprensa, também preceito democrático, mas que se situa em um ambiente midiático marcado pela forte presença da iniciativa privada no controle das mídias, acentuada por uma situação praticamente de oligopólio, visto que no Brasil o controle das mídias está concentrado em poucos grupos privados que concentram os veículos de comunicação de maior audiência. Tal situação denota ainda fragilidades na regulamentação da mídia no país.

Um mundo realmente democrático necessita controlar (democraticamente, reitere-se, apesar de tautológico e reiterativo) a mídia nos âmbitos nacional e mundial, tendo em vista atenuar o paradoxo da simultaneidade público-privado que ela contém e vem crescentemente expandindo em um mundo que rapidamente se torna cada vez mais homogêneo em termos de valores, em contraste ao aumento exponencial da desigualdade política e social (FONSECA, 2004, p. 23).

Há uma relação direta entre direito à informação e cidadania. Segundo Di Felice (2008) o fato técnico-comunicativo tem relação direta com as possibilidades de debate e participação. Bezzon (2004, p.18) reforça tal ideia ao afirmar que “[...] o acesso e o direito à informação torna-se requisito básico para a construção da cidadania, pois só a socialização da informação poderá fornecer aos membros da sociedade civil a cidadania integral”.

O acesso à informação é compreendido como um direito do cidadão no ambiente político democrático, tal qual pronunciado por Sen (2000), que entende que o acesso à informação e a transparência são condições para eliminar as restrições que travam os processos de desenvolvimento. Ao abordar o desenvolvimento para além do crescimento econômico, destaca a busca de “oportunidades econômicas, liberdades políticas, poderes sociais e por condições habilitadoras, como boa saúde, educação básica e incentivo e aperfeiçoamento de iniciativas” (SEN, 2000, p. 18) como fundamentais para o desenvolvimento.

Mais do que garantia de acesso à informação, manifestada legalmente na aprovação da Lei de Acesso à Informação no Brasil em 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), que garante ao cidadão o acesso a informações de órgãos públicos, os estudos contemporâneos sobre desenvolvimento indicam as práticas participativas como fatores constitutivos dos processos de desenvolvimento regional (CARNIELLO e SANTOS, 2011).

A construção da cidadania e a participação da sociedade civil em diferentes esferas do Estado passaram a fazer parte não só do discurso, como da prática de diferentes atores no processo de redemocratização de vários países que passaram por transição política (BEZZON, 2004, p.17).

Sob essa perspectiva formula-se o conceito de governo eletrônico, que permite a construção de um caminho para uma e-democracia, compreendida como

qualquer forma de emprego de dispositivos [...], aplicativos [...] e ferramentas [...] de tecnologias digitais de comunicação para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos, em benefício do teor democrático da comunidade política (GOMES, 2011, p.27-28).

Ressalta-se que a mera utilização de recursos de tecnologia de informação não garante a participação, pois o cenário político é complexo e sujeito à historicidade. "não devemos cair no equívoco de julgar que as transformações culturais são devidas apenas ao advento de novas tecnologias e novos meios de comunicação e cultura" (SANTAELLA, 2003, p.24). Bezzon (2004, p.21) é assertivo ao afirmar que

O conceito mínimo de democracia pressupõe que os cidadãos estejam preparados para usar as regras de participação democrática, que haja algum nível de igualdade social entre os indivíduos, e que os mecanismos institucionais de representação sejam realmente democráticos.

Exatamente por essa questão faz-se necessário avaliar os processos de comunicação entre governo e sociedade, um dos pilares da governança eletrônica. Segundo Ruediger (2002, p. 6-7).

O termo *e-governance* (governança eletrônica) centra-se em uma visão ampla de governabilidade, sinalizando como opera, trabalha e se organiza a sociedade à qual o governo deve assegurar o acesso e a participação em diversas redes de informação. Possui um sentido mais amplo e abarca o conceito de e-government, o qual teria como foco as tarefas gerenciais que conduzem à interação cidadania-governo. Do ponto de vista estritamente tecnológico, o e-gov visaria o cidadão como um ponto a conectar dentro de uma rede, enquanto a governabilidade eletrônica asseguraria o acesso e participação dos cidadãos, individual e coletivamente dentro das redes governamentais.

A constituição de uma comissão para instituir o governo eletrônico no Brasil ocorreu em 2000, representando uma conquista da sociedade perante as demandas mais contundentes sobre o processo de democratização dos meios de comunicação. Ainda assim, o processo é gradual. O Brasil foi classificado em 33º lugar pelo Waseda University International e-Government Ranking 2013 (WASEDA UNIVERSITY, 2013) e na 59ª posição no ranking elaborado pela Organização das Nações Unidas (UNITED NATIONS, 2012). Tal fato demonstra que efetivamente existe um projeto de governo eletrônico em andamento no Brasil e que aos poucos é incorporado nos processos da administração pública, ainda que não tenha atingido sua potencialidade. No entanto, no mínimo configura-se como um facilitador para o acesso à informação por parte da sociedade, preceito de qualquer sociedade democrática. Bezzon (2004, p.27) reforça essa ideia ao afirmar que

O ressurgimento da sociedade civil no Brasil instituindo novas formas de ação, reivindicando novas práticas políticas por parte da sociedade política vem colocar em cheque a ideia da cultura política predominante de desmobilização e parasitismo. A institucionalização de mecanismos legais, efetivos, enquanto demanda societária, vem ao encontro do que se denomina construção da cidadania.

O conceito de governo eletrônico é formatado em um cenário ao qual Bauman (2003) se refere como modernidade líquida, caracterizado pela desestruturação das organizações tradicionais e a falta de legitimidade das

instituições e dos sistemas políticos. Observa-se a partir de estudos realizados pelos autores (CARNIELLO, SANTOS E OLIVEIRA, 2011; CARNIELLO, SANTOS E OLIVEIRA, 2013) que prevalece ainda no Brasil uma finalidade informativa da comunicação governamental digital, oferecendo poucos mecanismos para efetiva participação. Ainda assim, mesmo nos espaços que permitem maior interação entre governo e sociedade, a participação é pobremente explorada. Tal fato pode ser decorrente da descrença nas instituições representativas e, em função da característica da Internet, outros espaços públicos para além do espaço oficial do governo são criados e utilizados para o debate político. É nos espaços públicos que se expressam as diferenças, os argumentos se articulam, os valores se revelam e as opiniões se formam. “O espaço público é o locus da ação e do discurso que, juntos, dão sentido à política e promovem, simultaneamente, a liberdade” (MIOTTO, 2004, p. 102). Torna-se um desafio para o governo estabelecer diálogo com a sociedade por meio dos espaços institucionalizados. Além dessa descrença, há necessidade de capacitação de pessoal, assimilação de novos processos e mudança cultural na gestão pública, o que é um processo gradual.

Mateus (2008) destaca o enfoque no cidadão como um ponto de atenção do governo eletrônico.

O Governo Electrónico é visto como um processo estratégico para melhorar a relação dos cidadãos e das empresas com a Administração Pública, contribuindo decisivamente, a par disso, para a sua modernização. A implementação do Governo Electrónico é, assim, vista como uma medida importante para promover a cidadania, impulsionar a mudança das organizações públicas, disseminar a tecnologia (para que esta contribua para o desenvolvimento do país), fomentar a integração de sistemas e processos e promover a inclusão digital (MATEUS, 2008, p.3).

Além da perspectiva do diálogo e prestação de serviços ao cidadão, fazem parte do escopo do governo eletrônico a perspectiva dos processos, direcionada para melhoria do modus-operandi do governo; a perspectiva da cooperação, com o

intuito de integração dos órgãos governamentais entre si e com os privados; e a perspectiva da gestão do conhecimento, permitindo um acúmulo e troca de conhecimento (LENK E TRAUNMULLER, 2001).

O processo de implantação do governo eletrônico é gradual. A primeira etapa “consiste na elaboração das principais diretrizes e direcionamentos do governo eletrônico que subsidiarão as políticas públicas” (DINIZ et al, 2009, p.29), fase na qual os aspectos políticos são determinantes, com envolvimento da alta cúpula do governo. As etapas subsequentes, conforme Diniz et al (2009) consistem na elaboração de projetos de governo eletrônico; implementação de projetos de governo eletrônico; operação e manutenção de projetos de governo eletrônico; monitoramento e avaliação de desempenho do governo eletrônico. O foco desse artigo está etapa de monitoramento e avaliação das ações já tomadas, especificamente da comunicação realizada nos sítios oficiais das unidades da federação, bem como o uso de redes sociais digitais como comunicação oficial. Pressupõe-se que a primeira etapa, referente à elaboração das diretrizes de governo eletrônico, já foi realizada pelo governo brasileiro, bem como existem projetos implementados e mantidos pelo governo, conforme Brasil (2000).

Entre as diretrizes do governo eletrônico brasileiro, encontram-se manuais de orientação para efetivação dos projetos pelas unidades da federação, entre os quais a Cartilha de Codificação, Guia de Administração, Cartilha de Usabilidade, Cartilha de Redação na Web, Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais (BRASIL, 2014).

Silva (2009) destaca cinco níveis de relação comunicativa possíveis de se estabelecer na comunicação governamental: utilitária; informativa; instrutiva; argumentativa e decisória. Estas denotam formas de trabalhar a comunicação para a execução dos preceitos democráticos de publicidade, de maneira a tornar o Estado mais transparente ao cidadão; responsividade, de maneira a estabelecer uma relação instrumental com o cidadão; e porosidade, ao ser mais suscetível ao cidadão.

A partir desse referencial teórico, é proposto um modelo de análise a ser aplicado nos espaços de comunicação oficial das instâncias governamentais, de maneira a contemplar a fase de monitoramento e avaliação de desempenho do governo eletrônico.

Método

A pesquisa caracteriza-se como exploratória, por propor um método a ser testado para validação. O delineamento da pesquisa é bibliográfico, e a partir de referencial teórico propõe parâmetros de análise para comunicação governamental em ambiente digital. Pressupõe-se que o método sugerido fundamente análises sobre a comunicação governamental de um país, tomando como pressuposto que a democracia, que implica no amplo acesso à informação como um direito do cidadão e a transparência da gestão pública, é cenário político essencial para o desenvolvimento de um local, região ou nação.

Para tal, foram delimitadas dimensões de análise a partir dos preceitos de governo eletrônico que fundamentam teoricamente essa proposta metodológica e, posteriormente, as dimensões foram subdivididas em itens de análise. Tal procedimento foi realizado para ser aplicado em páginas oficiais do governo e nas redes sociais digitais oficiais.

As dimensões propostas tomam como referência a legislação vigente bem como consideram os recursos tecnológicos existentes.

Resultados: modelo de análise de comunicação governamental em ambiente digital

Para análise da comunicação nos sítios oficiais das unidades da federação, são propostas as seguintes dimensões, a partir dos preceitos do governo eletrônico de navegabilidade; disponibilização de informações governamentais, serviços, controle público e participação.

Quadro 1 – Parâmetros para avaliação de sítios oficiais das unidades da federação a partir do conceito de governo eletrônico.

DIMENSÕES	ITENS DE AVALIAÇÃO
Navegabilidade	Mecanismos de Busca
	Mecanismos de Ajuda
	Mapa do Site
	Link para Página Inicial
	Manual de Uso do Site
	Suporte a Outros Idiomas
	Disponibilidade de Links Governamentais
	Perguntas e respostas
	Inclusão Digital
	Organização da informação quanto ao público contemplado (municípios, turistas, investidores, servidores públicos)
Informações governamentais	Indicadores socioeconômicos da unidade da federação
	Legislação municipal
	Agenda dos Governantes
	Autoridades Responsáveis
	Programas Governamentais
	Notícias / Painel - Ações governamentais decididas e a serem decididas
Serviços	Atendimento Online
	Emissão de Documentos Oficiais
Controle público	Arrecadação
	Aplicação Financeira dos Recursos
	Gastos Públicos
Participação	Sistema de Votação Online
	Agenda Decisória
	Espaço para debates e incorporação de estudos
	Comentar Notícias
	Espaço para formular textos legislativos
	Acompanhar Discussões / Debates
	Fóruns Temáticos
	Salas de Bate-Papos
	Biblioteca Virtual
	Fale conosco
	Uso de Redes Sociais
	Envio por e-Mail

Fonte: elaborado pela autora, 2014.

A dimensão navegabilidade deve atender ao princípio democrático de publicidade apontado por Silva (2009), ao tornar o Estado mais visível por meio do acesso fácil à informação. Já a dimensão informações governamentais é pautado também no princípio da publicidade. Bem como da responsividade, ao estabelecer uma relação baseada no ato de informar mediante com possibilidade de resposta e/ou reação perante as ações do governo.

A prestação de serviços atende ao princípio de responsividade ao facilitar o acesso aos serviços públicos. A dimensão controle público atende também ao critério de publicidade e transparência, quesitos do ambiente democrático. Por fim, a dimensão participação atende prioritariamente ao critério de porosidade explicitado por Silva (2009), ao instrumentalizar uma potencial aproximação entre governo e sociedade.

A análise deve ser conduzida com a verificação do atendimento ou não aos itens de avaliação de cada dimensão. Quanto maior a quantidade de itens atendidos, mais o sítio analisado atende de maneira mais assertiva os preceitos do governo eletrônico.

Já o Quadro 2 propõe parâmetros de análise para o uso de redes sociais. O uso ou não de redes sociais é avaliado na dimensão participação dos sites, no entanto a simples presença da unidade da federação em uma rede social é insuficiente para se afirmar que a mesma seja utilizada para estabelecer um diálogo mais próximo com o cidadão. Em função disso e das especificidades das redes sociais, foram consideradas as dimensões e itens de avaliação conforme Quadro 2, a partir das diretrizes presentes no Manual de Orientação para Atuação em Redes Sociais (GOV.BR, 2014).

Quadro 2 – Parâmetros para avaliação de perfis oficiais das unidades da federação em redes sociais digitais

DIMENSÕES	ITENS DE AVALIAÇÃO
Discurso	Tonalidade oficial
	Proximidade
Tipo de conteúdo	Texto puro
	Vídeos
	Imagens
	Metasites (estruturas de navegação independentes)
Postagem	Frequência de postagem
Bibliotecas únicas	Interação com outras redes sociais
Diretrizes editoriais	Assuntos tratados
Participação	Convite à interação
	Uso de moderação
	Clareza da política de moderação
	Índice de respostas ao usuário

Fonte: elaborado pela autora, 2014.

O uso de perfis nas redes sociais digitais pelas unidades ainda é bastante heterogêneo. Ressalta-se que o enfoque dessa proposta de análise é direcionado para os perfis de municípios, estado e federação. Sabe-se do uso intenso de redes sociais por políticos, por meio do gerenciamento de perfis pessoais, bem como do uso em fase eleitoral, o que mereceria outro enfoque metodológico.

Os parâmetros propostos são pautados na premissa conceitual de governo eletrônico bem como nos preceitos de comunicação em ambiente democrático e constituem um ponto de partida para a avaliação da efetividade das ações implementadas no país.

Considerações finais

O objetivo do artigo foi propor parâmetros de análise para avaliação da comunicação governamental oficial em ambiente digital, com ênfase nos sítios oficiais e nos perfis nas redes sociais das unidades da federação. Sabe-se que o espaço de debate políticos não se restringe apenas aos espaços institucionais do

governo, e sim ocorrem em vários pontos da rede, no entanto a informação oficial é sempre um elemento que incide sobre o debate político, por sua natureza e, portanto, é passível de estudo.

Os parâmetros propostos tendem a servir como modelo de análise para pesquisas com enfoque na comunicação governamental oficial, lembrando que esse tema compõe o escopo temático no campo da relação comunicação e desenvolvimento regional. O modelo de análise proposto permite avaliar a existência de um sistema midiático que disponibiliza ferramentas e recursos tecnológicos para o estabelecimento de diálogo entre governo e sociedade, passo fundamental para o ambiente democrático. No entanto, não garante o uso adequado do discurso nem sua legitimidade, aspectos que demandam outros modelos de análise.

Sugere-se a aplicação desse modelo de análise nas instâncias municipal, estadual e federal, para verificar possíveis disparidades na implementação do governo eletrônico e, com isso, obter um diagnóstico para proposição de melhorias na comunicação governamental no Brasil.

Referências

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

BRASIL. **Lei de Acesso à Informação** - Lei nº 12.527/11. 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm > Acesso em: 21 out. 2012.

BRASIL. **Governo Eletrônico**. 2014. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/>> Acesso em 01 de Fevereiro de 2014.

BRASIL. **Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000**. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/estrutura-governo-eletronico>>. Acesso em: 06 mar. 2014.

BREZZON, L.A.C. Análise político-sociológica do reencontro da sociedade civil brasileira com a cidadania e a democracia segundo a perspectiva da comunicação pública. In: OLIVEIRA, M.J. da C. **Comunicação pública**. Campinas: Alínea, 2004.

CARNIELLO, M. F. A contribuição da comunicação para os estudos de desenvolvimento. In: ASSIS, F; CARNIELLO, M.F. **Comunicação, história e literatura: propostas interdisciplinares**. Rio de Janeiro: Oficina de Livros, 2008.

CARNIELLO, M. F.; SANTOS, M. J. ; OLIVEIRA, E. A. A. Q. Comunicação digital na gestão pública dos municípios da RMVP: acesso à informação, transparência e mecanismos de participação. **Revista Brasileira de Desenvolvimento Regional**, v. 1, p. 167-184, 2013.

CARNIELLO, M. F. ; SANTOS, M. J. ; OLIVEIRA, E. A. A. Q. Uso de ferramentas de comunicação digital na gestão de municípios das capitais brasileiras. **Gestão e Desenvolvimento (FEEVALE)**, v. 8, p. 9-22, 2011.

DI FELICE, M. **Do público para as redes: a comunicação digital e as novas formas de participação social**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista Administração Pública RAP**. Rio de Janeiro, 43 (1): 23-48, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>> Acesso em: 24 fev.2014.

FONSECA, Francisco C. P. Mídia e democracia:falsas confluências. **Rev. Sociol. Polít.**, Curitiba, 22, p. 13-24, jun. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsocp/n22/n22a03.pdf>. Acesso em: 11 fev. 2014.

GOMES, M. Participação pública on line: questões e hipóteses de trabalho. MAIA, R.C.M.; GOMES, W.; MARQUES, F.P.J.A. (orgs.) **Internet e participação política no Brasil**. Porto Alegre: Sulina, 2011.

LENK, K. ; TRAUNMULLER, R. Broadening the Concept of Electronic Government, In: Prins, J. E. J. **Designing E-Government**. [S. l.] : Kluwer Law International, p. 63-74, 2001.

MATEUS, J. C. O Governo Electrónico, a sua aposta em Portugal e a importância das Tecnologias de Comunicação para a sua estratégia. **Revista de Estudos Politécnicos**. 2008, Vol VI, nº 9. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n9/n9a02>> Acesso em: 24 fev. 2014.

MIOTTO, L.B. Comunicação e espaço público na sociedade da informação: reflexões sobre a política contemporânea. In: OLIVEIRA, M.J. da C. **Comunicação pública**. Campinas: Alínea, 2004.

PINTO-COELHO, M. Z. P; NEVES, J.P. **E-participation in Portuguese local governments:** an exploratory research about emerging networks. Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. 2007. Disponível em: http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7005/1/CoelhoNeves_2007_EParticipation.pdf. Acesso em: 07 mar. 2014.

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 monografias del clad sobre reforma del estado y modernización de la administracion pública**, 21. 2002, Caracas. Anais.

SANTAELLA, Lucia. **Da cultura das mídias à cibercultura:** o advento do pós-humano. Revista FAMECOS. nº 22. Porto Alegre, dez. 2003.

SCHRAMM, W. **Comunicação de massa e desenvolvimento.** Rio de Janeiro: Bloch, 1970.

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade.** São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

UNITED NATIONS **E-Government Survey 2012.** 2012. E-Government for the People. Disponível em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf> Acesso em: 11 fev. 2014.

WASEDA UNIVERSITY. **Waseda University International e-Government Ranking 2013.** 25 mar. 2013. Disponível em: http://www.e-gov.waseda.ac.jp/pdf/Press_Released_on_e-Gov_ranking_2013.pdf Acesso em: 12 jun. 2014.

Acesse esse e outros artigos da **Revista Observatório** em:

