

## A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO PÚBLICA

Stefanie Giulyane Vilela do Nascimento\*  
Gustavo Henrique de Araújo Freire\*\*  
Guilherme Ataíde Dias\*\*\*

### RESUMO

Contextualiza o momento atual da gestão pública e aborda o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação para a melhoria da qualidade de serviços públicos prestados e no auxílio ao desenvolvimento de práticas democráticas. O levantamento bibliográfico demonstra a premente necessidade de adaptação dos gestores públicos. Estamos em um momento em que o direito de acesso à informação de cunho governamental é finalmente regulamentado, existe a expectativa de novas políticas e programas que visem a garantir esse direito. Entretanto, só ocorrerá sua efetivação quando o Estado obtiver sucesso ao lidar com as exclusões digital e informacional.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação. Gestão Pública. Transparência.

### 1 INTRODUÇÃO

Na sociedade brasileira o povo é o titular do Poder Político que pode ser exercido de forma direta ou representativa, como garante a constituição de 1988. Isso faz com que o Estado (representante de quem de fato retém o direito) tenha responsabilidades, tanto no que diz respeito às garantias sociais trazidas no ordenamento jurídico, quanto no tocante às prestações de contas dos recursos que lhe foram confiados pela sociedade.

Vários debates foram e continuam sendo realizados a respeito de como deve ser a atuação do Estado para garantir que seu papel seja cumprido da melhor maneira possível, ou seja, seguindo os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Nesse sentido, nas últimas décadas, várias medidas foram tomadas para superar as carências da administração burocrática, especialmente a partir do Plano Diretor elaborado no primeiro mandato do ex-presidente Fernando Henrique Cardoso, sob a coordenação do então Ministro da Administração Federal e Reforma do Estado Luiz Carlos Bresser Pereira. Desde

---

\* Tecnóloga em Sistemas de Telecomunicações pelo Instituto Federal de Educação Ciências e Tecnologia da Paraíba, Brasil. E-mail: stefanie.giulyane@gmail.com

\*\* Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil. Professor do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. E-mail: ghafreire@globocom

\*\*\* Doutor em Ciência da Informação pela Universidade de São Paulo, Brasil. Docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. E-mail: guilhermeataide@gmail.com

então, vários diplomas legais e programas governamentais vêm sendo instituídos com vistas a mudar o modo de atuação do governo e de sua máquina administrativa, buscando-se levar a administração a desempenhar suas funções com qualidade e lisura, atendendo as atuais demandas sociais e incentivando o controle social, a transparência e práticas anticorrupção.

Nesse contexto, podemos destacar a utilização da informação e das tecnologias da informação e comunicação - TIC como alternativas estratégicas relativas à governança. As crescentes capacidades de comunicação e troca de informação têm ampliado a liberdade de escolha em relação à estrutura e modo de atuação das organizações, muitas vezes aumentando a capacidade dessas organizações de prestarem seus serviços. Essa nova liberdade de escolha, entretanto, implica que as alternativas devam ser claramente consideradas e avaliadas durante a definição de uma nova estratégia (MCGEE; PRUSAK, 1994, p.56).

Assim, espera-se que as diversas mudanças no modo de gerir a coisa pública levem a uma utilização em escala cada vez maior dos recursos (de tecnologia e técnicas de gestão da informação e/ou conhecimento) disponíveis na Sociedade da Informação. Como exemplos podem ser citados as várias ferramentas desenvolvidas e disponíveis em alguns programas governamentais e outras iniciativas como as observadas no programa de Governo Eletrônico (e-governo), que visam à prestação de serviços e informações úteis aos cidadãos.

Nesse sentido, esse trabalho tem por objetivos contextualizar o momento atual da gestão pública brasileira, a partir da identificação dos vários fatores que, de alguma forma, contribuem para determinar a tendência de gestão que as entidades e os gestores públicos deverão adotar para atender as atuais exigências legais e sociais, e abordar o papel das ferramentas de gestão e análise da informação, bem como das tecnologias da informação -TI para melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.

Para fins de atingir os objetivos traçados, efetua-se uma pesquisa teórica, que longe de tentar ser exaustiva e apesar de não implicar imediata intervenção na realidade em estudo, tem papel importante na criação de condições para essa intervenção, uma vez que "o conhecimento teórico adequado acarreta rigor conceitual, análise acurada, desempenho lógico, argumentação diversificada, capacidade explicativa" (DEMO, 1994, p. 36). Ela será do tipo exploratória (visa proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito) e do ponto de vista dos procedimentos técnicos, bibliográfica.

Na seção seguinte é apresentado um resumo das reformas administrativas e dos principais marcos que estão influenciando o modo de gerir a coisa pública. Em seguida,

procura-se realizar um levantamento dos acontecimentos recentes que apresentam potencial para influenciar o modo de atuação do Estado, e a partir daí procura-se concatenar a utilização das tecnologias da informação como ferramenta definidora de estratégias para o caso em questão.

## **2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DAS REFORMAS ADMINISTRATIVAS NO BRASIL**

O Brasil passou por três reformas administrativas: patrimonialista, burocrática e gerencial. Nas sociedades pré-democráticas a principal característica do governo era a permeabilidade existente entre os patrimônios público e privado. Havia uma supervalorização do soberano e de seus auxiliares, incluindo os servidores que muitas vezes gozavam os benefícios de um status de nobreza. Assim, o monarca poderia dispor de todos os recursos públicos da forma que lhe conviesse sem necessidade de prestar contas à sociedade.

Com o surgimento do capitalismo e da democracia veio a Administração Pública Burocrática. Esta passou a utilizar princípios de um serviço público profissional e de um sistema administrativo impessoal, racional e formal para tentar combater o nepotismo e a corrupção. Segundo Max Weber, principal idealizador desse modelo, toda organização deveria buscar a racionalidade, ou seja, adequar os meios aos fins pretendidos, visando garantir a máxima eficiência possível (apud JUND, 2006, p. 11).

Cumprir salientar que, quando plenamente desenvolvida, a organização burocrática possui superioridade técnica em relação a qualquer outro modelo, especialmente o patrimonialista, razão pela qual se universalizou (BENTO, 2003). Na verdade, na visão de Weber não haveria meios para afastar a eficiência quando fossem seguidas as orientações preconizadas no modelo.

Entre suas principais características estão o combate à corrupção e ao nepotismo patrimonialista, o controle rígido e *a priori* dos processos administrativos, e a utilização da meritocracia para entrada no serviço público. Contudo, a aplicação do modelo tem demonstrado limitações como a perda da noção de que a missão do serviço público é servir a sociedade e a percepção de que o mais importante é o controle dos processos, de modo que a garantia do poder do Estado tornou-se a principal preocupação dos servidores.

Em contrapartida, a Administração Pública gerencial caracteriza-se por “[...]decisões e ações orientadas para resultados, tendo como foco as demandas dos clientes/usuários, baseada no planejamento permanente e executada de forma descentralizada e transparente” (JUND,

2006, p.12). Enquanto o modelo burocrático concentrava-se na busca pela racionalidade absoluta, o modelo gerencial visualiza a sociedade como um campo complexo, permeado de incertezas e conflitos, no qual os cidadãos buscam incansavelmente seus direitos. Nessa concepção, o que realmente importa não é o alcance da racionalidade perfeita nem o controle absoluto de procedimentos, mas definir, nas organizações públicas, práticas administrativas abertas e transparentes capazes de garantir o atendimento dos interesses coletivos com a maior eficiência possível.

## 2.1 AÇÕES RECENTES DO GOVERNO FEDERAL PARA MELHORIA DA GESTÃO PÚBLICA

Para a compreensão do cenário atual da administração pública, o entendimento de conceitos como governança e *accountability* tem papel fundamental. Nas últimas décadas do século XX, a última reforma administrativa fez emergir novos modelos com ênfase gerencial e controle dos resultados ao invés do controle dos meios. Um dos principais objetivos era a melhoria da governança pública. Ao mesmo tempo, o processo de redemocratização estimulado pela constituição de 1988 instigou o aumento da pressão da sociedade por maior transparência e qualidade nos serviços prestados.

O conceito de governança diz respeito à capacidade de ação estatal para implementação de políticas e consecução de metas, ou seja, seria o *modus operandi* das políticas governamentais (BENTO, 2003, p. 84). É nesse contexto, que surgem os mecanismos de *accountability* com o objetivo de construir mecanismos institucionais pelos quais os governantes e servidores devem responder por seus atos ou omissões perante a sociedade ou outros órgãos do governo (LINHARES NETO; BRITO, 2011, ). Já na abordagem de Santos (apud LINHARES NETO; BRITO, 2011) tem-se o entendimento de *accountability* “como algo que vai além da prestação de contas pelos gestores da coisa pública e inclui os mecanismos, normativos e atos institucionais, que se empregam nas relações entre os níveis de governo e dentro deles”. Nessa visão, a ideia é que se busque um ganho no nível de governança do país e esse fator está intimamente relacionado ao nível de corrupção do sistema. Daí a necessidade incessante de buscar ações que promovam o controle social e a transparência uma vez que, como ressaltou Jorge Hage, ministro da Controladoria-Geral da

União, “Quanto maior for a exposição e a publicidade dos gastos e atos públicos, menor será o espaço para a corrupção e o desperdício” (AQUINO, 2012).

Desde 2000, o governo brasileiro tem adotado várias medidas legais e institucionais para a promoção da transparência e para instituir melhorias práticas em gestão segundo padrões aceitos internacionalmente. Nesse contexto, o papel da informação e das novas tecnologias da comunicação e informação tem importante atuação uma vez que permitem novas formas de participação social na gestão dos recursos públicos, conferindo maior legitimidade às políticas públicas em benefício da eficácia, responsividade, transparência e governança.

São exemplos dessas iniciativas o constante aperfeiçoamento do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI, a criação do Portal ComprasNet (que contém informações sobre licitações públicas), e a criação do Portal da Transparência (administrado pela Controladora-Geral da União, torna público diariamente e em linguagem de fácil acesso e compreensão, dados da execução orçamentária federal de modo a auxiliar o controle interno e a prevenção da corrupção).

Outra iniciativa que se destaca na luta para o fortalecimento da transparência e prevenção e combate à corrupção é a participação brasileira na Parceria de Governo Aberto (OGP). Na declaração sobre governo aberto (OGP, 2011), os países participantes assumiram os compromissos de:

- aumentar a disponibilidade de informações sobre as atividades governamentais;
- disponibilizar, de maneira pró-ativa, informações consideradas de alto valor, incluindo dados não processados, em tempo hábil, em formatos que o público possa facilmente localizar, entender e usar, e que permitam sua reutilização;
- fornecer o acesso a recursos efetivos quando a informação ou os registros correspondentes forem indevidamente retidos;
- apoiar a participação cidadã de forma igualitária e sem discriminação, na tomada de decisões e na formulação de políticas;
- implementar os mais altos padrões de integridade profissional de suas administrações (elevados padrões éticos e código de conduta para funcionários públicos);
- implementar políticas, mecanismos e práticas robustas de combate à corrupção, assegurando a transparência na gestão das finanças públicas e das compras governamentais, reforçando assim o Estado de Direito, etc.

O Plano de Ação do Governo Aberto foi desenvolvido por meio de consulta a diversos órgãos do Poder Executivo e da Controladoria- Geral da União. Ele traz várias metas para o seu primeiro ano de funcionamento (de setembro de 2011 a setembro de 2012), incluindo,

entre outras: a realização de pesquisas qualitativas e quantitativas sobre o acesso à informação pública no Poder Executivo Federal, a elaboração de cursos de capacitação para servidores e o desenvolvimento de um modelo para estruturação dos serviços de informações ao cidadão em órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e de procedimentos para o funcionamento do sistema de acesso a informações públicas (CGU, 2011).

Espera-se que várias outras políticas públicas resultem dessa parceria. Já como uma das primeiras decorrências da OGP, o Secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, através da Instrução Normativa nº 4 de 13 de abril de 2012, instituiu a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA como política para garantir e facilitar o acesso pelos cidadãos, pela sociedade e, em especial, pelas diversas instâncias do setor público aos dados e informações produzidas ou custodiadas pelo Poder Executivo federal, com os seguintes objetivos:

- I – definir, estruturar e coordenar a política de dados abertos, bem como estabelecer o seu modelo de funcionamento;
- II – promover o ordenamento na geração, armazenamento, acesso, e compartilhamento de dados para uso do Poder Executivo federal e da sociedade;
- III- definir e disciplinar os padrões e os aspectos técnicos referentes à disponibilização e disseminação de dados para uso do Poder Executivo federal e da sociedade;
- IV – promover o compartilhamento de recursos de tecnologia da informação e evitar a duplicidade de ações e o desperdício de recursos na disseminação de dados e informações pelos órgãos e entidades do Poder Executivo federal;
- V – apoiar, capacitar e fornecer suporte para a publicação de dados abertos aos órgãos e entidades do Poder Executivo federal ou que aderirem à INDA que não possuem prática, cultura e atribuições finalísticas de disseminação de dados;
- VI – buscar a melhoria contínua da publicação de dados abertos, baseando-se nas melhores práticas concebidas nos cenários nacional e internacional;
- VII – promover a colaboração entre governos dos os diferentes níveis da federação e entre o Poder Executivo federal e a sociedade, por meio da publicação e do reúso de dados abertos;
- VIII – promover e apoiar o desenvolvimento da cultura da publicidade de dados e informações na gestão pública;
- IX – disponibilizar tecnologias e apoiar as ações dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal ou que aderirem à INDA na implementação da transparência ativa por meios digitais; e
- X – promover a participação social na construção de um ecossistema de reuso e de agregação de valor dos dados públicos. (MPOG, IN nº 4, Art. 1º, incisos I-X)

Também entre os diplomas legais com potencial para influenciar a gestão de órgãos públicos destacamos a Lei complementar nº 131 de 2009, que determina que todos os entes

federados brasileiros são obrigados a disponibilizar aos cidadãos dados sobre sua execução orçamentária na internet em tempo real, e a recente Lei 12.527 que pretende assegurar o direito fundamental de acesso à informação mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e de fácil compreensão. Esta Lei determina que informações de interesse público devam ser divulgadas independentemente de solicitações: o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo a exceção. A Lei define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas aos cidadãos, além de determinar que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações proativamente por meio da internet. Entretanto, uma das maiores implicações deste regulamento é que para sua implementação efetiva, vários órgãos e entidades terão necessidade de adaptação para se tornarem aptos a assegurar aos cidadãos o direito de obter, entre outros:

- I – orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação;
- II – informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;
- III – informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades;
- IV – informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;
- V – informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços. (BRASIL, Lei nº 12.570, Art. 7º, Incisos I-V)

No âmbito da participação popular como exercício da democracia, o Brasil vem avançando através da participação em Conferências e Conselhos Nacionais. As Conferências Nacionais são espaços públicos para deliberação coletiva acerca de diretrizes para a estruturação e acompanhamento de políticas públicas. Já os Conselhos Nacionais são organizações institucionais temáticas ou setoriais que tem caráter consultivo e/ou deliberativo, também com a finalidade de estruturar e acompanhar políticas públicas (neste caso no âmbito do Governo Federal) (CGU, 2011). Além disso, tem crescido, ainda que timidamente, a participação popular nas consultas públicas de anteprojetos de lei, e algumas vezes na apresentação de leis de iniciativa popular, como no caso da Lei de Ficha Limpa, aprovada em 2010.

Destacam-se ainda a formalização de iniciativas como o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) e o Modelo de Excelência em Gestão Pública como tentativas de impulsionar órgãos e entidades a utilizar ferramentas potencialmente

eficazes para a busca da excelência na prestação de serviços. A constante participação da Controladoria Geral da União nas ações de divulgação de dados (como a recente iniciativa de divulgação da remuneração dos Servidores Públicos Federais), disponibilização de ferramentas de gestão, diagnóstico e avaliação de situações relativas ao funcionamento dos órgãos e entidades públicas, a elaboração e distribuição de materiais didáticos, a capacitação de servidores, etc.

O conjunto dessas ações fomenta a ideia de esperança de que, embora não se esteja vivendo o ideal de controle, interesse e participação popular no relacionamento cidadão-governo, não se está tampouco estacionado nesse sentido. Se esse novo paradigma de pensar a atividade pública não esmaecer ante as dificuldades práticas arraigadas no cotidiano do serviço público, mas consolidar-se crescendo em quantidade e qualidade de iniciativas, talvez se tenha, pelo menos por parte do guardião de nossos direitos, a segurança de um futuro mais promissor, respeitoso, justo e honesto.

### **3 O PAPEL DA INFORMAÇÃO E DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO**

Um dos grandes desafios das nações modernas é a construção de uma sociedade na qual todos os indivíduos ou grupos sociais sejam capazes de criar, utilizar e acessar informação e conhecimento de modo eficiente. A realização deste feito está fortemente relacionada às tecnologias da informação e do conhecimento, uma vez que o progresso da TI vem mudando a forma como a sociedade usa a informação e se relaciona com ela.

Para Lévy (1998, p. 36) a informática é o ponto de articulação de uma cultura, sendo portadora de saber inédito que se aplica principalmente ao registro formalizado e à gestão racional do conhecimento, atuando diretamente sobre os principais motores da evolução social, ou seja, a administração dos homens e dos bens e a pesquisa científica.

No contexto organizacional, a gestão da informação define-se como a aplicação dos princípios administrativos relativos à aquisição, organização, controle, disseminação e uso da informação cuja principal finalidade é o acompanhamento eficiente de processos, o apoio à tomada de decisões e a obtenção de vantagens competitivas em relação aos concorrentes, tendo alto valor estratégico para as organizações (TARAPANOFF, 2006).

Davenport, Marchand e Dickson (2004, p.21-22) acreditam que as práticas de TI teriam o potencial de melhorar o desempenho empresarial se as prioridades de TI estiverem adequadamente alinhadas aos negócios e se colaborarem de forma eficaz no fornecimento de aplicações e infra-estrutura, o que ocorreria essencialmente de quatro maneiras:

- A TI melhoraria a eficiência das operações empresariais (operações financeiras, de produção, etc.);
- A TI melhoraria as comunicações, dando apoio ao funcionamento tranquilo dos processos;
- A TI facilitaria a tomada de decisões gerenciais através da disponibilização de informações adequadas;
- A TI apoiaria a inovação no desenvolvimento de novos produtos e serviços e facilitaria novas iniciativas.

No contexto da administração pública, Vaz (2002, p.14) afirma serem três os principais fatores relacionados à tecnologia da informação que são capazes de afetar a Administração Pública e a governança eletrônica: a disseminação da tecnologia da informação, o aumento da conectividade e a convergência de várias tecnologias.

A redução dos custos das tecnologias, em especial do computador, provocou sua disseminação e a conseqüente popularização, o que vem acarretando o aumento no número de usuários habilitados à operacionalização de suas funções básicas. Essa realidade tem fomentado o paradigma da informatização de tal maneira que a tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais necessária ao funcionamento da sociedade e da Administração Pública.

A convergência tecnológica é uma tendência oriunda da expansão da capacidade tecnológica, em especial o recurso da digitalização, que faz com que a computação, as comunicações (transmissão e recepção de dados, voz, etc.), e os conteúdos (livros, filmes, música etc.), tenham suas funções aproximadas. Com isso ampliam-se as possibilidades de intercomunicação e interoperabilidade com outros usuários com um menor consumo de tempo e recursos.

Já o aumento da conectividade tem transformado as práticas de trabalho nas entidades públicas graças ao uso de ferramentas de trabalho em grupo e das possibilidades de integração de sistemas através da utilização de redes. A utilização de transações em ambiente digital tem modificado a forma de funcionamento dos antigos processos da “era analógica” e a maneira de lidar com os usuários/clientes.

Por sua vez, a associação desses fatores tem permitido a criação de um cenário em que a tendência de aumento das demandas sociais esteja ao lado da ampliação das condições para o efetivo crescimento da eficiência e eficácia dos atos do Estado.

Nesse panorama, vários serviços públicos de atendimento ao cidadão estão sendo assegurados através do uso de tecnologias da informação. Ouvidorias, emissão de certidões, consulta a informações de interesse individual ou coletivo, acompanhamento de processos, postos “digitais” de atendimentos, emissão de GRU para pagamento de impostos etc. Assim, percebe-se que a utilização da TI constitui importante instrumento de apoio à Administração Pública, ao possibilitar maior alcance na oferta de serviços e a formalização de novos espaços para o exercício da cidadania, aproximando Estado e cidadãos.

### 3.1 GOVERNO ELETRÔNICO

Segundo Rodrigues, políticas públicas são “[...] um processo, composto por um conjunto de atividades [...] que visam atender às demandas e interesses da sociedade” (2010, p. 47). Essas atividades são constituídas de decisões e ações de uma autoridade legítima, de acordo com a lei.

Ao conjunto de práticas e aplicações de serviços governamentais mediados por computador, convencionou-se a utilização da nomenclatura Governo Eletrônico. Este consistiria de um construto que inicialmente deriva de políticas públicas e cujas atividades podem ser analisadas com foco nas seguintes perspectivas:

- Perspectiva do Cidadão: visa oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
- Perspectiva de Processos: visa repensar os processos produtivos ora existentes no Governo, em suas várias esferas;
- Perspectiva da Cooperação: visa integrar os vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações, de modo que suas transações possam ser efetivadas sem perda de qualidade, bem como evitar a fragmentação e redundâncias das informações, situação facilmente visualizada nas relações entre esses vários atores;
- Perspectiva da Gestão do Conhecimento: visa permitir ao Governo, em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento gerado e armazenado em seus vários órgãos. (LENK E TRAUNMÜLLER apud GARCIA, 2005).

No Brasil, a política de Governo Eletrônico segue um conjunto de diretrizes que servem de referência para estruturar suas estratégias e orientar todas as ações de Governo

Eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI em toda a Administração Pública Federal. Ele conta com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas que sustentam suas ações e considera a gestão do conhecimento um instrumento estratégico capaz de assegurar intencionalmente a habilidade de criar, coletar, organizar, transferir e compartilhar conhecimentos estratégicos que podem servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo.

O foco das transações do programa é o atendimento das necessidades de seus clientes, ou seja, dos cidadãos. As transações em meio digital permitem que a interação usuários-governo ocorra sem a necessidade de intermediários, o que possibilita a economia de recursos e tempo. Ao mesmo tempo, a mudança na configuração do modo de atender aos clientes exige um intenso trabalho para redesenho de processos que muitas vezes estão em constante mutação. Dessa forma, a TI cria condições para que os governos estimulem mudanças relevantes à promoção da governança, tais como o controle e participação social nas ações governamentais e a promoção de práticas anticorrupção e de transparência.

Como o contexto tecnológico é muito propício à criação e circulações de informações digitais, deve-se haver um cuidadoso gerenciamento dessas informações para que sua apresentação evite omissões ou sobrecarga de informações que irão apenas distanciar o usuário do alcance de seus objetivos, podendo inclusive desestimular sua busca futura pela ferramenta.

Esse desafio está fortemente relacionado à atividade dos gestores públicos e à mudança na cultura organizacional, que definem as práticas de trabalho, das entidades em que atuam. O desafio principal desses gestores é mensurar o investimento adequado em TI, entendendo que a tecnologia é um complemento, e não um substituto, de informações úteis. É uma ferramenta importante, mas que não pode solucionar por si só os problemas da organização. Com isso, dos gestores é cobrada uma postura de maior compreensão das tecnologias, seus custos, benefícios reais e repercussões de seu uso.

### 3.2 IMPLICAÇÕES À GOVERNANÇA ELETRÔNICA

Como citado anteriormente, a aplicação do Governo Eletrônico não se restringe à prestação de serviços públicos, ao contrário, a utilização de suas ferramentas para a promoção da transparência dos governos amplia a preocupação que já existia com a prestação de

serviços públicos eficientes, para abranger o cuidado com a promoção da governança e o fortalecimento da democracia.

No tocante à prática democrática, Lévy (1999) esclarece que a verdadeira democracia eletrônica consiste em encorajar o mais possível a expressão e a elaboração dos problemas da cidade pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação por deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões, e a transparência das políticas públicas e sua avaliação pelos cidadãos.

Nesse sentido, Vaz (2002) cita três estratégias que podem ser utilizadas para garantir o alcance desses objetivos:

- Garantia da impessoalidade no acesso aos serviços públicos: não é possível haver transparência quando os recursos públicos são monopolizados para fins de interesse privado. A utilização de recursos de TI facilita a garantia da impessoalidade através de ações como registro de demandas, acompanhamento da tramitação dos processos, controle da sequência de atendimentos, todos disponíveis para acesso dos usuários. Saber quais serviços os usuários têm direito ao acesso é de fundamental importância, o que pode ser conseguido através de instrumentos como as Cartas de Serviços, por exemplo.
- Ofertas de informações que permitam controle social dos serviços públicos e ações de governos: as interações de governança constituem-se a partir de interações permanentes e consolidadas entre governo e sociedade civil. A TI, em especial o uso da internet destaca-se na divulgação de informações úteis à sociedade civil e à transparência governamental.
- Reversão da exclusão oriundas das dificuldades culturais e econômicas de acesso à informação: para que haja consolidação das propostas do Governo Eletrônico é necessário que os clientes dos serviços tenham condições de acesso e capacidade de conhecer, entender e utilizar os serviços disponíveis além de opinarem (exporem suas opiniões) nas questões de seus interesses.

O desafio de superar a exclusão digital tem sido o tema de várias discussões e da elaboração de projetos com vistas a assegurar que qualquer cidadão brasileiro esteja capacitado a participar dessa nova dimensão da vida democrática a partir do acesso garantido às novas tecnologias da informação. Para alcançar essa meta, não se pode pensar uma solução que garanta apenas o acesso individual as tecnologias, mas deve-se procurar difundir o acesso de maneira que os indivíduos possam se beneficiar coletivamente dos recursos disponibilizados.

Do ponto de vista da governança eletrônica, percebe-se a insuficiência de tentar solucionar o problema apenas disponibilizando recursos informacionais. Antes, é necessário considerar a exclusão digital sem deixar de lado a exclusão informacional. Na própria Declaração de Governo Aberto (OGP, 2011) os países participantes afirmaram reconhecer “que o aumento do acesso à tecnologia exige fomentar a capacidade dos governos e dos cidadãos para usá-la.”. Esse estímulo à capacitação incluiria garantias de acesso às tecnologias e ao conjunto mínimo de saberes necessários ao seu manuseio.

Vários fatores podem ser considerados relacionados ao problema, dentre eles fatores sociais, econômicos, educacionais, relacionados às dificuldades físicas ou cognitivas etc. O resultado é que uma boa parcela da população brasileira ainda não tem acesso efetivo aos computadores e à Internet, o que acarreta as iniciativas do Governo Eletrônico não sejam totalmente efetivadas até que se tenha um maior alcance de alfabetização informacional e decaimento da exclusão digital. Nessa perspectiva, a exclusão digital não apenas é consequência da exclusão social, mas também atua para fomentá-la.

A política de Governo Eletrônico brasileira foca na perspectiva do usuário como cidadão e não apenas como cliente. Isso significa que o Governo Eletrônico considera os direitos coletivos em uma visão de cidadania que não se iguala à somatória dos direitos individuais. É possível pensar a inclusão digital através da ampliação do acesso das entidades da sociedade civil organizada. Obviamente, essa assertiva não diminui a preocupação em atender as necessidades individuais dos cidadãos, ao contrário, a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade e da equidade na oferta de serviços e informações (Governo Eletrônico, 2012).

Portanto, torna-se imprescindível criar mecanismos capazes de impulsionar o surgimento de coletivos socialmente organizados e competentes no que tange a utilização da TI para atuarem ativamente o exercício da cidadania tendo em vista que ausência desses fatores inibe uma participação democraticamente efetiva dos cidadãos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Muitos estudiosos afirmam que estamos vivendo uma época de mudança de paradigma, essa assertiva, por si só, remete a um ambiente em que as incertezas sobre o futuro

são uma constante, entretanto, isso não significa que não haja meios de apontar tendências verificadas em nossa realidade cotidiana.

No tocante às sociedades modernas, percebe-se claramente que as fortes transformações decorrentes do advento da Sociedade da Informação e da popularização das TIC, mais especificamente do computador, tem influenciado o modo como as pessoas se comportam, trabalham, vivem e se organizam coletivamente.

Nas últimas décadas, e em especial nos últimos anos, os Governos das nações democráticas têm mudado sua postura e modo de encarar os recursos tecnológicos e seu papel como ferramenta fomentadora da democracia.

Como consequência, estamos sendo capazes de vislumbrar as crescentes parcerias e compromissos que estão surgindo com o objetivo de utilizar as tecnologias da informação e comunicação para facilitar a construção de ambientes digitais organizados capazes de permitir a participação social na construção e avaliação das ações governamentais. Isso, por sua vez, exige da máquina administrativa e dos gestores públicos uma grande capacidade de adaptação para atender as necessidades que se descortinam.

Para que essas iniciativas sejam efetivadas e alcancem os fins que almejam, as nações deparam-se antes com o desafio de tornar possível a todos os cidadãos meios de organizarem-se em coletivos sociais, usufruírem dos serviços disponíveis e fazerem sua opinião ser considerada.

Esse desafio ainda parece estar distante de ser totalmente ultrapassado, entretanto, como pode ser observada, a perspectiva do ciclo exclusão social – exclusão digital alimentarem-se mutuamente nos faz crer que as iniciativas recentes tem grande potencial de atuar na transformação dessas nações e colaborar para o surgimento de maior igualdade e cidadania.

## REFERÊNCIAS

AQUINO, Yara. Jorge Hage diz que Governo Aberto é aposta na democracia. **Agência Brasil**, Brasília, 17 abr. 2012. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-04-17/jorge-hage-diz-que-governo-aberto-e-aposta-na-democracia>> Acesso em: 03 ago. 2012

BENTO, Leonardo Valles. **Governança e Governabilidade na reforma do Estado: entre eficiência e democratização**. Barueri: Manole, 2003

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da

Constituição Federal; altera a Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei no 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei no 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instrução Normativa nº 4 de 13 de Abril de 2012. Institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). **Plano de Ação do Governo Brasileiro Parceria para Governo Aberto (OGP)**. Brasília, CGU 2011. 20p. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/PrevencaodaCorrupcao/CompromissosInternacionais/Arquivos/ogp-brazil-actionplan.pdf>>, Acesso em 05 ago. 2012.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

GARCIA, Rodrigo Moreira. **Governo eletrônico, informação e competência em informação**. Inf. & Soc.:Est., v. 16, n.2, João Pessoa, jul./dez. 2006 p.79-87

GOVERNO ELETRÔNICO. **Conheça o Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>, Acesso em 02 ago. 2012.

JUND, Sergio. **Administração, orçamento e contabilidade pública**: teoria e 830 questões. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006. 928p. (Provas e concursos), 2ª reimpressão.

RODRIGUES, Marta M. Assumpção. **Políticas públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010. 94p. (Folha explica).

LÉVY, Pierre. **A máquina universo**: criação, cognição e cultura informática. Tradução: Bruno Charles Magne. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

\_\_\_\_\_. **Cibercultura**. Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LINHARES NETO, Damásio Alves; BRITO, Eveline Martins. Incidência de atuação do Conselho de Transparência Pública e combate à corrupção no processo de accountability federal. In: **Revista da CGU**, Ano VI, nº 9. Brasília: CGU, jun. 2011. 128p. (Coletânea de artigos)

MARCHAND, Donald A.; DAVENPORT, Thomas H.; DICKSON, Tim. **Dominando a gestão da informação**. Tradução: Carlo Gabriel Porto Bellini e Carlos Alberto Silveira Netto Soares. Porto Alegre: Bookman, 2004.

MCGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como ferramenta estratégica. Tradução: Astrid de Figueiredo. Rio de Janeiro: Campos, 1994.

OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP (OGP). **Declaração de Governo Aberto**. Set. 2011. Disponível em: <<http://www.opengovpartnership.org/declara%C3%A7%C3%A3o-de-governo-aberto>>, Acesso em: 10 ago. 2012.

TARAPANOFF, Kira. Informação, conhecimento e inteligência em corporações: relações e complementariedade. TARAPANOFF, Kira (org.). In: **Inteligência, Informação e Conhecimento**, Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.

VAZ, José Carlos. Administração Pública e Governança Eletrônica: possibilidades e desafios para a Tecnologia da Informação. In: Governo eletrônico: desafios da participação cidadã. Fortaleza, **Anais...** Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, Série Debates, nº24, dez 2002.