



Informação e serviço ao cidadão: análise das diretrizes brasileiras de governo eletrônico¹

Vanessa Grazielli Bueno do Amaral²
Universidade Estadual Paulista, Bauru, SP

RESUMO

As novas tecnologias da informação e comunicação figuram como importantes ferramentas de coleta, processamento e divulgação de informações, fornecendo aos indivíduos a possibilidade de participarem mais ativamente do processo democrático. Permitem, em termos gerais, que o cidadão comum controle a corrupção, cobre seus líderes, contribua para o processo decisório e adquira meios e serviços que lhe garantam o pleno exercício da cidadania. É de extrema importância, portanto, a garantia e viabilização da participação dos cidadãos, independentemente de suas condições físicas, os meios técnicos ou dispositivos utilizados. Neste cenário analisamos as diretrizes brasileiras de governo eletrônico para acessibilidade e usabilidade na internet.

PALAVRAS-CHAVE: Informação pública; Governo eletrônico; Acessibilidade; Usabilidade; Internet;

Governo Eletrônico

A ideia de rede, que deu origem à internet durante a Guerra Fria, foi criada pelos militares norte-americanos com intuito de interligar os computadores, de modo a evitar perda de informação em casos de destruição ou inacessibilidade a pontos estratégicos que armazenassem parte de seus recursos de informática e bélicos. 20 anos depois, a internet começou a ser utilizada pela comunidade científica e corporações multinacionais, passando ao grande público na década de 1990. Desde então é cada vez mais rápido o avanço nas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

A rede e as conexões entre usuários aumentam exponencialmente em relação ao número de usuários conectados entre si. A respeito das novas tecnologias da informação, Castells (2003, p. 459) afirma que “[...] desempenharam um papel decisivo ao facilitar o aparecimento desse capitalismo flexível rejuvenescido, proporcionando ferramentas para a formação de redes, a comunicação à distância, o armazenamento/processamento de informação, a individualização coordenada do trabalho e o concentrar e descentralizar simultâneos dos processos decisórios”. Em rede,

¹ Trabalho apresentado no DT 7 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste, realizado de 3 a 5 de julho de 2013

² Mestranda do Programa de Comunicação Midiática da FAAC-Unesp, email: nessazielli@gmail.com



a sociedade reestrutura sua organização, seus processos e indivíduos interligados, modificando a comunicação, o consumo, o lazer, o trabalho e a participação política. Cebrián (1999, p. 94) afirma que Igrejas ou Estados que não estão presentes na web, começam a sentir certa carência na comunicação com seus fiéis ou cidadãos e que o mesmo ocorre com empresas ou círculos comerciais. O autor chega a conclusão de que “a rede converteu-se num lugar importante para o desenvolvimento das relações convencionais entre administradores e administrados” (CEBRIÁN, 1999, p. 94).

As tecnologias da informação e comunicação são importantes ferramentas de coleta, processamento e divulgação de informações, dando aos indivíduos a possibilidade de participarem mais ativamente do processo democrático. Estas ferramentas também permitem, em termos gerais, que o cidadão comum controle a corrupção, cobre seus líderes e contribua para o processo decisório e de formulação de políticas públicas por facilitarem o acesso à publicação e divulgação de informações, possibilitando a instauração de procedimentos simples, rápidos e gratuitos ou de baixo custo..

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) possibilitam interações mais horizontais quando comparados aos meios anteriores, como a televisão e o rádio Silva (2005). Segundo o autor, este potencial interativo proporcionaria uma melhor participação do cidadão nos negócios públicos, na tomada de decisão política e, inclusive, influência na tomada de decisões, até então restritas à esfera política. A democracia digital é a potencialização da democracia participativa através das tecnologias digitais, e a internet segundo Rothberg (2009), é considerada um meio menos sujeito a exploração comercial do que os meios impressos e televisuais, e recomendada por sua natureza hipertextual, interativa e audiovisual, o que corrige eventuais insuficiências do sistema de mídia tradicional.

O Programa de Governo Eletrônico Brasileiro destaca o aspecto de que as TIC são utilizadas para “democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais” (GOV.BR, 2013, web).

Embora a definição de Governo eletrônico seja multifacetada e abrangente, Rover (2013, web) apresenta-o como uma “infra-estrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o



atendimento ao cidadão”. Tal definição é condizente, por exemplo, com a dada pela OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2013, web):

O termo "e-government" foca-se na utilização das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) pelos governos, aplicadas a toda a gama de funções governamentais. Em particular, o potencial de rede oferecido pela Internet e tecnologias relacionadas possibilitaria transformação das estruturas e funcionamento do governo (OCDE, 2013, web, tradução nossa).

O objetivo, portanto, é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparências das suas ações e incrementando a participação cidadã. Segundo Rover (2013, web), em síntese, o Governo Eletrônico é uma forma puramente instrumental de administração das funções do Estado (Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário) e de utilização das novas tecnologias da informação e comunicação como instrumento de interação com os cidadãos e de prestação dos serviços públicos.

Ao direcionar o governo eletrônico para o povo, os serviços públicos são projetados para serem ágeis, focados no cidadão e socialmente inclusivos. Os governos também envolvem os cidadãos através da participação nos processos de prestação de serviços (NAÇÕES UNIDAS, 2012, tradução nossa).

De forma geral, como afirma Rover (2013, web), o governo eletrônico é uma forma de organização do conhecimento que permitirá o desaparecimento de atos e estruturas meramente burocráticas e a execução facilitada de tarefas que exijam uma atividade humana complexa. O uso de tecnologias de informação e comunicação pelo governo serve, portanto, para informatizar suas operações e serviços além de aproximá-lo do cidadão.

Os atores institucionais envolvidos nos serviços governamentais, de acordo com Takahashi (2000), são o próprio Governo (“G”), Instituições Externas (“B”, do inglês *business*), e o Cidadão (“C”). Takahashi (2000) define cinco tipos de relações entre esses atores em aplicações governamentais:

A primeira delas é a chamada G2G (*Government - Government* ou Governo - Governo). Essa relação corresponde a funções que integram ações do Governo horizontalmente (por exemplo, no nível Federal, ou dentro do Executivo) ou verticalmente (entre o Governo Federal e um Governo Estadual, por exemplo).

As relações G2B e B2G (*Business - Government* ou Instituições Externas - Governo) , correspondem as ações do Governo que envolvem interação com entidades



externas e vice-versa. Essa relação pode ser exemplificada na condução de compras, contratações, licitações, etc., via meios eletrônicos.

As ações do Governo de prestação (ou recebimento) de informações e serviços ao cidadão através de meios eletrônicos representam as relações G2C e C2G (*Citizen – Government* ou Cidadão - Governo). O exemplo mais comum, dado por Takahashi (2000), é a veiculação de informações em website de um órgão do governo, aberto a quaisquer interessados.

Sociedade da Informação e Serviços Eletrônicos de Governo

Primeiramente, as sociedades eram pautadas pela produção agrícola e regidas pela comunicação oral. No decorrer dos anos as sociedades passaram por inúmeras mudanças. A invenção dos tipos móveis e da impressão por Gutenberg aumentou drasticamente a demanda por livros impressos, possibilitou a popularização do conhecimento e acelerou o processo de alfabetização. A partir da industrialização, os novos meios de produção e acumulação de riqueza levaram à migração do campo para as cidades. A sociedade industrial e o conseqüente aumento da produção industrial pelo aperfeiçoamento tecnológico, também foi acompanhada do aperfeiçoamento dos meios físicos de comunicação.

Segundo Castells (2003), uma nova sociedade surge a partir da transformação estrutural nas relações de produção, poder e de experiência. No novo paradigma informacional, há uma cultura originada da superação dos lugares e do tempo a que Castells (2003) chama de cultura da virtualidade real. A nova sociedade tem como característica a flexibilidade, ou seja, há uma ausência de limites sociais e físicos, a economia de mercado é dinâmica e expansiva, centralizada na organização em rede dos processos sociais. Os fluxos da informação são essenciais para o desenvolvimento de processos, produtos e serviços.

Derivado do latim, o verbo “informar” originalmente significava em inglês e francês não somente relatar fatos, o que poderia ser incriminador, mas “formar a mente” (BRIGGS; BURKE, 2006). Segundo os autores, a importância da informação já era apreciada em alguns círculos políticos e científicos no século XVII, mas foi ainda mais valorizada na sociedade comercial e industrial do século XIX. Neste período, as noções de velocidade e distância sofreram transformações. Além do aumento da quantidade e exatidão das informações disponíveis, o tempo transcorrido entre um evento e o conhecimento deste diminuiu para uma pequena fração do que era.



A informação, de acordo com Canela e Nascimento (2009), tem relevância individual e coletiva. As relações sociais que caracterizam a vida em uma sociedade democrática são marcadas pela necessidade do indivíduo de fazer escolhas. Escolhas feitas “no escuro” serão prejudiciais. Predispõe-se que, quanto mais informações a pessoa tiver sobre as opções, caminhos, alternativas e possibilidades disponíveis, mais qualificada será sua escolha. Além disso, a informação é um direito que antecede os demais, pois ter acesso à informação permite pleitear outros benefícios. (CANELA; NASCIMENTO, 2009).

Tida também como um direito difuso, ou seja, que pertence a coletividade, a informação explica ganhos para a comunidade de maneira geral como resultado do acesso amplo a informações públicas. Ter acesso a informações em poder do Estado permite o monitoramento de tomada de decisões pelos governantes que afetem a vida em sociedade. O controle social dificulta o abuso de poder e a implantação de políticas baseadas em motivações pessoais. Ao mesmo tempo, “decisões de políticas públicas tomadas com base em informações amplas e de qualidade terão resultados mais eficientes” (CANELA; NASCIMENTO, 2009, p. 12).

O indivíduo tem direito de acessar informações públicas e os atores públicos o dever de divulgá-las e serem transparentes. O mesmo se aplica a usuários comerciais (empresas e investidores, por exemplo) criando inclusive benefícios comerciais.

Portanto, como afirma Takahashi (2000), dentro do paradigma gerado pela sociedade da informação a “universalização dos serviços de informação e comunicação é condição fundamental, ainda que não exclusiva, para a inserção dos indivíduos como cidadãos, para se construir uma sociedade da informação para todos” (TAKAHASHI, 2000, p. 31). Para que se tenha universalização de fato, são necessárias soluções para inclusão digital, acesso à Internet para atendimento de pessoas com necessidades especiais e de usuários em trânsito.

O conceito de universalização deve abranger também o de democratização, no sentido de produção de conteúdo para a rede. É preciso promover a alfabetização digital e ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infra-estrutura de acesso até a formação do cidadão, para que este, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis na rede como fóruns, consultas públicas ou serviços de solicitações de informação.

No portal do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro (GOV.BR, 2013, web) fica claro que para aqueles que tiverem meios de acesso, as informações são diversas,



públicas e gratuitas e, para os que não têm, é dever do Estado desenvolver meios para a democratização do acesso à rede e a prestação eficiente de seus serviços aos cidadãos, usando as tecnologias de informação e comunicação.

Ainda segundo GOV.BR (2013, web), no Brasil, a política de Governo Eletrônico segue um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais: junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores. Nota-se que esses princípios seguem os modelos de relações de serviços governamentais definidos por Takahashi (2000).

O provimento de informações e serviços ao cidadão via Internet é feito mediante duas alternativas, não excludentes. A primeira alternativa envolve a disponibilização de informações ou serviços em um website, ou portal de uma instituição pública. Neste caso, o cidadão busca acesso a esse website ou portal e procura pela informação ou serviço do seu interesse. É preciso que o cidadão tenha, não somente postura pró-ativa, como também habilidades e conhecimentos mínimos para buscar acesso ao website ou portal via Internet (TAKAHASHI, 2000). A segunda alternativa é a de disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão. Ocorre da seguinte forma: as informações são pré-formatadas em unidades razoavelmente estanques e transmitidas via Internet para junto ao cidadão. Os destinos dessa informação podem ser quiosques eletrônicos em local de acesso público, um centro de acesso comunitário à Internet ou um endereço eletrônico, caso em que um cidadão poderá receber diretamente em sua conta de email as informações que lhe interessem, quer em resposta a uma solicitação específica feita por ele, ou em resposta automática a um perfil de interesses específicos manifestado anteriormente (TAKAHASHI, 2000).

O autor determina também alguns aspectos adicionais a serem considerados no provimento de informações e serviços ao cidadão via Internet, como:

- A necessidade de autenticação da pessoa que solicita uma informação ou serviço (para evitar enganos de identidade, falsificação de documentos, quebra de privacidade, etc.);
- A necessidade de se prever formas de pagamento eletrônico (ou local, nos pontos de prestação de informações ou serviços), para os casos nos quais os serviços prestados sejam tarifados;
- A necessidade de se integrar adequadamente a solicitação de um serviço via Internet e a prestação do mesmo em algum posto ou centro de



atendimento (para os casos em que o serviço não poderá ser prestado via meios eletrônicos como, por exemplo, emissão de documentos assinados, atendimento em saúde, consulta a um especialista, etc.).

Consta no portal do governo eletrônico brasileiro que as diretrizes propostas “[...] servem de referência para estruturar as estratégias de intervenção, sendo adotadas como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI em toda a Administração Pública Federal.” (GOV.BR, 2013, web). Nesse sentido o Governo Brasileiro, através do governo eletrônico, sinaliza a padronização das características dos serviços eletrônicos guiada por estas diretrizes.

Dessa forma, não se abandona a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas, segundo o Portal, a vincula aos princípios da universalidade, igualdade perante a lei e equidade na oferta de serviços e informações.

Para que a política de governo eletrônico tenha sucesso, é necessária a definição e publicação de políticas, padrões, normas e métodos para sustentar as ações de implantação e operação do Governo Eletrônico, delimitações estas que cubram uma série de fatores críticos para o sucesso das iniciativas.

Ao adotar meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais, a exigência é a de que os sites e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. A eficiência na prestação dos serviços aumenta a satisfação dos usuários e permite conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população. Portanto, o objetivo da administração pública deve ser ofertar ao cidadão sites do governo eletrônico acessíveis, respeitando as particularidades da população atingida, com vistas à melhoria dos serviços prestados ao cidadão, a ampliação do acesso aos serviços, melhoria da gestão interna, transparência e controle social sobre as ações de Governo (GOV.BR, 2013, web).

Padrões Web no Governo eletrônico brasileiro

Parte das obrigações da administração pública para sucesso do governo eletrônico é o estabelecimento de padrões para sustentar suas ações. O governo brasileiro disponibiliza Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG), que são recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas. As cartilhas têm



com o objetivo aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal (E-PWG, 2010).

Na cartilha sobre usabilidade o governo brasileiro defende que a adoção dos padrões traz vantagens na gestão de sítios, como a garantia do nível de qualidade, já que possibilita a mensuração de resultados. Além dos padrões as cartilhas oferecem uma forma de análise e avaliação dos portais, oferecendo ferramentas de controle de qualidade dos portais. São fornecidos nas cartilhas também requisitos para a correta contratação da equipe/empresa que desenvolva/mantenha o sítio. Ao mesmo tempo, a padronização desses ambientes tem potencial para acelerar o processo de adaptação e migração dos usuários para tecnologias mais modernas.

Em suma, os Padrões Web em Governo Eletrônico têm como objetivos (E-PWG, 2010):

- Estabelecer padrões de qualidade de uso, desenho, navegação e arquitetura de informação;
- Estabelecer um fluxo de criação, desenvolvimento e manutenção na gestão dos sítios governamentais;
- Consolidar a acessibilidade;
- Criar artefatos de acordo com os padrões estabelecidos pelo W3C.

No último quesito apontado acima, é citado um modelo de padrão, o W3C. O W3C (Consórcio World Wide Web) é internacional e agrupa organizações filiadas, uma equipe em tempo integral e o público, trabalhando juntos para desenvolver padrões para a Web. Sua missão é “conduzir a World Wide Web para que atinja todo seu potencial, desenvolvendo protocolos e diretrizes que garantam seu crescimento de longo prazo” (W3C, 2012, web). Isso garante aos padrões brasileiros adequação e reconhecimento internacional.

Os conceitos de acessibilidade e usabilidade são dados pelas definições usadas no próprio portal de Governo Eletrônico do Brasil. Acessibilidade diz respeito à garantia de acesso facilitado a qualquer pessoa, independente das condições físicas, dos meios técnicos, situação ou ferramenta (E-MAG, 2011). O e-MAG brasileiro (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), diante dessa perspectiva, aborda as quatro principais situações vivenciadas por usuários com deficiência (E-MAG, 2011):



- Acesso ao computador sem uso do mouse: no caso de pessoas com deficiência visual, dificuldade de controle dos movimentos, paralisia ou amputação de um membro superior;
- Acesso ao computador sem uso do teclado: no caso de pessoas com amputações, grandes limitações de movimentos ou falta de força nos membros superiores;
- Acesso ao computador sem uso do monitor: no caso de pessoas com cegueira;
- Acesso ao computador sem áudio: no caso de pessoas com deficiência auditiva.

No entanto, existem outros casos a serem considerados: pessoas que apresentam limitações relacionadas à memória, resolução de problemas, atenção, leitura e linguística, compreensão verbal, matemática e visual. Para usar o computador, a pessoa com deficiência utiliza-se de tecnologias assistivas, que auxiliam na realização de tarefas. Essas tecnologias vão de artefatos simples a objetos ou *softwares* sofisticados e específicos, de acordo com a necessidade da pessoa.

Para isso, as páginas dos sites precisam ser desenvolvidas de acordo com padrões web e recomendações de acessibilidade. No Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico brasileiro, essas recomendações se dividem nas seguintes diretrizes (E-MAG, 2011), não hierarquicamente:

- Diretriz 1 – Marcação: referente à estruturação interna de desenvolvimento da página;
- Diretriz 2 – Comportamento: sobre o comportamento das páginas e responsividade às solicitações do usuário;
- Diretriz 3 – Conteúdo/Informação: informações de idioma, links, títulos, navegação e arquivos em formato específico;
- Diretriz 4 – Apresentação/Design: quanto ao desenho, arquitetura, disposição e visualização das informações;
- Diretriz 5 – Multimídia: alternativas e controle para áudio e vídeo;



- Diretriz 6 – Formulário: informações e instruções de entrada de dados e mensagens de erro.

Nesse contexto o Governo Federal brasileiro elenca um conjunto de padrões para seus sites e serviços (E-MAG, 2011). São eles:

- Página com a descrição dos recursos de acessibilidade
- Teclas de atalho
- Barra de acessibilidade
- Apresentação do mapa do sitio
- Apresentação de formulário
- Conteúdo alternativo para imagens
- Apresentação de documentos

Já a usabilidade pode ser definida como estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um site (E-PWG, 2010). O objetivo é que qualquer pessoa acesse o site, e que ele funcione como esperado pelo usuário. Esse objetivo é alcançado através da facilidade de uso, de aprendizado, memorização de tarefas, execução de tarefas e pela prevenção visando a redução de erros. O ponto de partida para desenvolvimento de sites sob as diretrizes de usabilidade é o usuário. No caso dos serviços eletrônicos de governo, esse usuário é o cidadão, em todas as suas peculiaridades, diferenças, níveis de educação, familiaridade com o meio eletrônico e idade, por exemplo. Além de características do contexto, como local, condições e dispositivos no qual o usuário faz o acesso a esses serviços.

De forma geral as pessoas não acessam os sites de forma linear ou como os desenvolvedores dos sites esperam. As análises de usabilidade (E-PWG, 2010; KRUG, 2008) mostram que, ao acessar um site, o usuário explora a página e não faz uma leitura atenta e sequencial dela. Isso representa uma busca pela melhor alternativa, de acordo com o objetivo do usuário com o acesso àquela página. Portanto os usuários não buscam saber como as coisas funcionam, mas seguem sua intuição. Podemos dizer também que o cidadão usuário dos sites procura por qualidade e credibilidade nas informações expostas, e querem ter controle sobre o que ocorre no site. Por isso (e por questões de



acessibilidade) não são recomendadas ações automáticas como execução de busca mediante a simples seleção de um filtro, por exemplo. A partir dessas observações, a Cartilha de Usabilidade do Programa de governo eletrônico brasileiro lista uma série de recomendações separadas em diretrizes principais (E-PWG, 2010):

- Diretriz 1 – Contexto e navegação: o contexto em que o usuário se encontra no site, o que a página em que ele está faz, e a navegação clara pelos links e menus;
- Diretriz 2 – Carga de informação: recomendações para redução da carga de informação e foco da atenção do usuário ao objetivo (tarefa) da página ou serviço;
- Diretriz 3 – Autonomia: garantia de que o comportamento e funcionalidade do navegador utilizado para acessar o site não sejam alteradas para satisfazer necessidades da página e autonomia do usuário na utilização do site;
- Diretriz 4 – Erros: divulgação e esclarecimentos das falhas e indisponibilidades, além da possibilidade de corrigir qualquer erro cometido;
- Diretriz 5 – Desenho: legibilidade e estética agradável que hierarquizem e facilitem a decodificação das informações apresentadas;
- Diretriz 6 – Redação: textos objetivos e acessíveis, com uso de palavras, frases e conceitos familiares ao usuário;
- Diretriz 7 – Consistência e Familiaridade: o usuário deve sentir-se “bem-vindo” ao site, que por sua vez, deve ser familiar, identificado com a experiência de vida.

Considerações finais

Muito se falou da comunicação e relação entre Governo e Cidadãos (G2C), mas as diretrizes de acessibilidade e usabilidade atendem também às instituições externas e ao próprio governo. Nessa última relação, são considerados ainda outros critérios como o de arquitetura de interoperabilidade, ou seja, padrões para estabelecimento das



condições de interação entre os poderes e esferas do governo, bem como com a sociedade.

Pudemos observar que as diretrizes e recomendações propostas pelo governo brasileiro se adequam aos padrões expressos em literatura especializada e documentação de consórcios a nível internacional. Essa característica indica a validade e pertinência dessas recomendações. É objetivo do governo federal que as demais esferas e poderes se espelhem nessas iniciativas e desenvolvam sites e serviços eletrônicos orientados por essas diretrizes. As cartilhas e modelos atendem aos critérios de padronização e divulgação desses padrões por parte do governo, para promoção de um governo eletrônico bem sucedido. Tratam das definições, padrões, exemplos, aplicação e, principalmente, avaliação e mensuração dos resultados da aplicação das recomendações propostas. Esse controle culmina no aprimoramento constante do governo eletrônico e consequentemente maior participação, engajamento e satisfação do cidadão.

Porém, é importante observar que, em uma rápida navegação pelos portais de governo, muitos deles não seguem as proposições de boas práticas de acessibilidade e usabilidade. A ignorância desses aspectos é prejudicial, já que as dificuldades de acesso podem levar à perda de dados, diminuição da produtividade, não exploração de seções ou serviços e até o abandono do site. Como dito na própria cartilha de usabilidade em governo eletrônico brasileiro (E-PWG, 2010), o desenvolvimento de sites que sigam essas recomendações acarreta redução de custos e, posteriormente, redução no número de correções nas funcionalidades do site, uma menor demanda para treinamento, suporte e manutenção.

REFERÊNCIAS

BRIGGS, A.; BURKE, P. **Uma história social da mídia:** de Gutenberg à Internet. 2 ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2006.

CANELA, G.; NASCIMENTO, S. (Coords.). **Acesso à informação e controle social das políticas públicas.** Brasília: ANDI; Artigo 19, 2009. 132 p.

CASTELLS, M. **O fim do milênio.** Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2003.

CEBRIAN, J. L. **A rede: como nossas vidas são transformadas pelos novos meios de comunicação.** São Paulo: Sumus, 1999.



DIZARD, W. Jr. **A Nova Mídia**: a comunicação de massa na era da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998.

E-MAG. Modelo de acessibilidade em Governo Eletrônico. 2011. Disponível em: < <http://emag.governoeletronico.gov.br/emag/>>. Acesso em: 13 abr. de 2013.

E- PWG. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade. 2010. Disponível em: < <http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade> >. Acesso em: 13 abr. de 2013.

GOV.BR. Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 13 abr. de 2013.

KRUG, S. **Não me faça pensar**: uma abordagem de bom senso a usabilidade na web. Rio de Janeiro: Alta Books, 2008.

NAÇÕES UNIDAS. New York, 2012. E-Government Survey 2012: E-Government for the People. Disponível em: < <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>>. Acesso em: 13 mai. 2013.

OCDE. Glossary of Statistical Terms: e-Government. Disponível em: < <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752>>. Acesso em: 13 mai. de 2013.

ROTHBERG, D. Contribuições a uma teoria da democracia digital como suporte à formulação de políticas públicas. **CTS. Ciencia, Tecnología y Sociedad**, v. 5, n. 14, p.1-19, 2010.

ROVER, A. J. Introdução ao Governo Eletrônico. Disponível em: < <http://www.buscalegis.ccj.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/viewFile/30883/30643>>. Acesso em: 10 mai. de 2013.

SILVA, S. P. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. *Opinião Pública*, v. 11, n. 2, p. 450-468, 2005.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: o livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.

W3C. Sobre o W3C. Disponível em: < <http://www.w3c.br/Sobre>>. Acesso em: 14 jul. 2012.