

## ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA ELETRÔNICA DE MUNICÍPIOS DO ESTADO DE SANTA CATARINA

*Geovanne Dias de Moura<sup>1</sup>  
Lara Fabiana Dallabona<sup>2</sup>  
Odir Luiz Fank<sup>3</sup>  
Paulo Sérgio Almeida-Santos<sup>4</sup>  
Patrícia Siqueira Varela<sup>5</sup>*

**RESUMO:** Espera-se, com este estudo, contribuir para a avaliação das práticas de governança eletrônica em governos municipais, bem como identificar em quais contextos a sua implantação é mais promissora, o que poderá contribuir para os avanços na formulação de políticas públicas que objetivem dar maior transparência às ações dos gestores públicos, como por exemplo, o que foi previsto pela Lei nº 131/2009. Assim, o estudo objetivou analisar as práticas de governança eletrônica dos municípios do estado de Santa Catarina e verificar sua correlação com as variáveis PIB (Produto Interno Bruto), IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e Tamanho. Pesquisa descritiva, com análise documental e abordagem quantitativa dos dados de 57 municípios com população acima de vinte mil habitantes. Os resultados apontam que, das cinco dimensões da métrica sobre práticas de governança eletrônica, destacou-se à prestação de serviços, seguida pelas práticas de usabilidade e acessibilidade, conteúdo, participação cidadã e privacidade e segurança, nesta ordem. Quanto ao índice de governança eletrônica, os resultados indicaram que o mínimo de práticas aderidas por estes é igual a 13%, o máximo de 76%, enquanto que a média dos municípios sob estudo foi de 50%. Concluiu-se que os municípios maiores e com melhores condições socioeconômicas representadas pelo IDH, PIB aderiram a um maior número de práticas de governança eletrônica.

**Palavras-chave:** Governança eletrônica. Perfil socioeconômico. Municípios de Santa Catarina.

<sup>1</sup>Doutor em Ciências Contábeis e Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau (FURB). Professor da Universidade Comunitária da Região de Chapecó – UNOCHAPECÓ. Santa Catarina. Brasil. E-mail: [geomoura@terra.com.br](mailto:geomoura@terra.com.br)

<sup>2</sup>Doutora em Ciências Contábeis e Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Universidade Regional de Blumenau (FURB). Santa Catarina. Brasil. E-mail: [ldallabona@al.furb.br](mailto:ldallabona@al.furb.br)

<sup>3</sup>Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Regional de Blumenau – FURB. Santa Catarina. Brasil. E-mail: [ofank@al.furb.br](mailto:ofank@al.furb.br)

<sup>4</sup>Mestre em Ciências Contábeis pela Universidade Regional de Blumenau – FURB. Santa Catarina. Brasil. E-mail: [paulosergio@al.furb.br](mailto:paulosergio@al.furb.br)

<sup>5</sup>Doutorado em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo, Brasil (2008). Professor Doutor da Universidade de São Paulo, Brasil. E-mail: [pvarela@furb.br](mailto:pvarela@furb.br)

## **ANALYSIS OF THE ELECTRONIC GOVERNANCE PRACTICES OF MUNICIPALITIES OF THE STATE OF SANTA CATARINA**

**ABSTRACT:** It is hoped with this study contribute to the evaluation of e-governance practices in local governments and identify in what contexts its implementation is more promising, which could contribute to advances in the formulation of public policies that aim to give greater transparency to the actions of public officials, for example, which was provided by Law No. 131/2009. Thus, the study aims to analyze the practice of electronic governance of cities in the state of Santa Catarina and to correlate the findings with the variables GDP (Gross Domestic Product), HDI (Human Development Index) and size. We conducted descriptive research, conducted through document analysis, with quantitative analysis of data from 57 cities with population over twenty thousand. The results show that the five dimensions of the metric on e-governance practices, pointed to the provision of services, followed by practical usability and accessibility, content, participation and privacy and security, in that order. As for the overall index of e-governance of the municipalities of Santa Catarina, the results indicated that the minimum practices adhered to by them is equal to 13%, maximum 76%, while the average of the municipalities under study was 50%. Additionally, the study finds that cities with larger and better socioeconomic conditions represented by the HDI, GDP adhered to a greater number of e-governance practices.

**Keywords:** Electronic Governance. Socioeconomic Profile. Municipalities of Santa Catarina.

### **INTRODUÇÃO**

As finanças públicas brasileiras nos últimos anos têm vivenciado algumas adaptações, entre elas aquelas relacionadas à evidenciação de informações junto à sociedade. A busca por uma maior transparência dos fatos contábeis, econômicos e administrativos das entidades públicas, iniciou-se em maio de 2000 com a aprovação da Lei Complementar nº 101 – Lei de Responsabilidade Fiscal – LRF.

Na busca por maior transparência, as entidades públicas buscaram melhorar os mecanismos de evidenciação das informações sobre o que realmente ocorre na máquina pública. Assim, em maio de 2009, foi aprovado a Lei Complementar nº 131 que acrescentou dispositivos à Lei Complementar nº 101/00 com o intuito de o gestor público disponibilizar, em tempo real, as informações detalhadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Diante de maiores exigências legais quanto à disponibilização de informações à sociedade, o governo eletrônico ganha destaque. No que tange a administração pública, Silva e Correa (2006, p. 3) citam que o governo eletrônico é um “[...] potencializador de boas práticas de governança e catalisador de uma mudança profunda nas suas estruturas, proporcionando mais efetividade, transparência e desenvolvimento, além do provimento democrático de informações para decisão”.

O governo eletrônico faz parte da governança eletrônica, que segundo Holzer e Kim (2005) trata-se de um conjunto de ações que objetivam, principalmente, proporcionar maior acesso à informação e conhecimento sobre o processo político. Nesse sentido, as práticas de governança eletrônica são decorrentes dos mecanismos do *E-Gov (electonic government)*, que concede ao cidadão a participação direta na gestão das atividades realizadas em governos subnacionais, por outro lado, requer a evidenciação de informações, bem como de serviços governamentais por meios eletrônicos (MELLO, 2009).

Não obstante, as boas práticas de governança eletrônica dependem da quantidade de informações evidenciadas por meio do *E-Gov*. Assim, quanto mais robusto for o governo eletrônico, melhores serão as práticas de governança eletrônica. Sendo assim, para que se possa mensurar se um município tem boas práticas de governança eletrônica, primeiramente, tem-se que avaliar a quantidade de informações, bem como de serviços disponibilizados em seu *website* (MELLO, 2009; BEUREN; MOURA; KLOEPPEL, 2013).

As boas práticas de governança eletrônica também podem ser explicadas por fatores socioeconômicos, tais como aqueles representados pelas variáveis PIB (Produto Interno Bruto), IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e tamanho do município. Em estudo realizado por Huther e Shah (1999), foram encontradas correlações de 7% e 14% entre um índice de governança eletrônica e PIB e IDH, respectivamente, de 80 países espalhados em diversos continentes. Mello (2009), por sua vez, em estudo utilizando-se da mesma abordagem, encontrou correlações ainda maiores sendo 73% e 40% para os mesmos indicadores referentes aos estados brasileiros, respectivamente.

Nesse contexto, formula-se a seguinte questão de pesquisa para este estudo: O grau de implantação das práticas de governança eletrônica pelos municípios de Santa Catarina apresenta correlação com os fatores PIB, IDH e tamanho?

A partir desse problema de pesquisa, o objetivo do estudo consiste em analisar as práticas de governança eletrônica dos municípios do estado de Santa Catarina e verificar sua correlação com as variáveis PIB, IDH e Tamanho.

Este trabalho replica a metodologia adotada por Mello (2009) para o estudo das práticas de governança eletrônica nos estados brasileiros, cujos resultados indicaram que os entes da federação com maior desenvolvimento socioeconômico foram os mais bem classificados, ou seja, com maior número de práticas de governança eletrônica implantadas. A hipótese é que resultados similares serão encontrados em relação aos municípios de Santa Catarina.

Espera-se com este estudo contribuir para a avaliação das práticas de governança eletrônica em governos municipais, bem como identificar em quais contextos a sua implantação é mais promissora, o que poderá contribuir para os avanços na formulação de políticas públicas que objetivem dar maior transparência às ações dos gestores públicos, como por exemplo, o que foi previsto pela Lei nº 131/2009.

O estudo está estruturado em sete seções, iniciando com essa introdução. Após, aborda conceitos sobre tecnologia da informação e comunicação, seguido da terceira seção com conceitos sobre governo eletrônico e, em seguida, governança eletrônica na quarta seção. A seção cinco relata a metodologia utilizada para o desenvolvimento do estudo, seguido da apresentação e análise dos dados. Por fim, apresentam-se as considerações finais da pesquisa.

## **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC**

Em meados dos anos 90, alguns países ocidentais entraram na era da informação ao adotarem novas tecnologias que estavam surgindo, com o objetivo de melhorar os serviços prestados e a transparência das ações do governo. Conforme Ruelas e Arámbulo (2006), entre as primeiras iniciativas de reforma governamental que utilizaram a tecnologia de informação, estão aquelas criadas em 1993, durante a administração do presidente americano Bill Clinton: *The National Performance Review* e *The National Information Infrastructure*.

A tecnologia da informação, para Meirelles (1994), refere-se às tecnologias de computadores, telecomunicações, dados, gráficos, vídeos, com objetivo de

armazenamento, processamento e comunicação de informação, buscando desempenhar um conjunto de tarefas. Seguindo, o autor menciona que a TI engloba aspectos organizacionais que envolvem recursos humanos, negócios e metas, auxiliando a administração da empresa. Rezende e Abreu (2003, p. 76) definem tecnologia da informação como “[...] recursos tecnológicos e computacionais para a geração e uso da informação”.

Conforme Panzardi, Calcopietro e Ivanovic (2002), a disseminação da utilização das tecnologias de informação e de comunicação (TIC), em diferentes facetas da existência humana, está provocando mudanças nos seres humanos, na forma como ele interage com a sociedade e como a sociedade envolve o indivíduo nesse processo de evolução.

O crescimento do uso de TIC, de acordo com Nath (2003), está levando a mudanças multidimensionais e imprevisíveis, alterando a forma de interação entre os indivíduos e destes com a sociedade como um todo e também em como os espaços de interação são oferecidos pela sociedade. Nesse contexto, surgem novas formas de comunicação mais ágeis, eficientes e de maior alcance. Com base nas considerações de Nath (2003), é possível afirmar que o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação permite que as pessoas tenham acesso às informações dos órgãos públicos que antes eram restritas, contribuindo para a transparência das gestões públicas e participação cidadã.

Rezende e Frey (2005, p. 52) mencionam que “[...] as informações são fundamentais para aproximar os cidadãos da gestão urbana, mas a sua disseminação e compartilhamento necessitam dos recursos da tecnologia da informação e comunicação para contribuir na inclusão digital”. Segundo Ruelas e Arámburo (2006), a tecnologia da informação e comunicação é uma ferramenta que auxilia os governos a gerenciar as informações e implementar processos eficientes de gestão. As autoras mencionam que a tecnologia da informação e comunicação permite novas formas de comunicação dentro e fora do governo, tornando a informação um instrumento importante para a definição de responsabilidades e metas, proporcionando melhores resultados. Sendo assim, as novas tecnologias de informação e comunicação são a chave para a divulgação das informações relacionadas aos órgãos públicos com maior eficácia, eficiência e qualidade, democratizando os governos.

Com a incorporação da tecnologia da informação e comunicação, segundo Nath (2003), a sociedade sofreu alterações profundas na forma como a informação e o conhecimento são difundidos. Com o uso da tecnologia, o conhecimento e a informação não ficam confinados dentro de um limite geográfico ou em um grupo selecionado de pessoas, as informações espalham-se pela sociedade de forma instantânea diretamente da sua origem, possibilitando o melhor entendimento dos fatos e das ações relacionados à gestão, tornando o processo mais transparente.

Mello (2009, p. 39) ressalta que “[...] a tecnologia sozinha não faz política ou revoluciona costumes e éticas. As tecnologias são produzidas e apropriadas de formas diferenciadas, a partir de dinâmicos processos socioeconômicos, culturais e políticos, específicos”. Conforme o autor, a tecnologia promove alterações nos fenômenos sociais, proporcionando alteração no movimento histórico, apresentando inovações e estimulando disputas e desvirtuamentos. “Com o advento das TICs, a governança eletrônica aparece como uma tendência emergente para reinventar o funcionamento do governo, especialmente na oferta de serviços públicos e participação cidadã na gestão, de maneira *on-line*.” (MELLO, 2009, p. 39).

Segundo Nath (2003, p.5) “[...] as TIC podem influenciar o processo de Governança de várias maneiras e em diferentes graus, melhorando os mecanismos atuais de prestação de serviços para transformá-los como um todo e a natureza dos serviços em si”. Conforme o autor, as tecnologias da informação e comunicação podem assumir diferentes papéis no processo de governança, entre eles: a) papel técnico, que envolve a automação de tarefas desenvolvidas pelas pessoas, b) papel de facilitador, envolvendo a participação no processo de tomada de decisão e nos processos de implementação de novos métodos, c) papel inovador, envolvendo meios para oferecer novos serviços e produtos. “Esses papéis trazem mudanças significativas e profundas na própria natureza da relação governo-público, trazendo uma maior responsabilização e transparência nos processos de governança” (NATH, 2003 p.5).

## **GOVERNO ELETRÔNICO**

Para Cunha (2005), a temática de governo eletrônico popularizou-se no Brasil em meados dos anos 90, estando associada a movimentos de reformas da

administração pública, bem como à expansão da oferta de serviços públicos pela *internet*. Com o surgimento de conceitos mais abrangentes, tais como governança eletrônica e democracia eletrônica, algumas vezes, utilizados como sinônimos de governo eletrônico, este último tornou-se mais difícil de ser definido e diferenciado.

O governo eletrônico ou E-governo, de acordo com Ruelas e Arámburo (2006, p. 3) “[...] refere-se à otimização contínua dos serviços públicos, à participação da cidadania e governo mediante a transformação das relações internas e externas através da tecnologia e da internet”. As autoras relatam ainda que isso “[...] pode aumentar a eficiência e a transparência da administração pública, assim como incrementar a capacidade institucional dos governos locais, regionais e nacionais”.

Nesse sentido, Marcondes e Jardim (2003, p. 4) destacam que a noção de governo eletrônico “[...] trata-se de um construto que deriva inicialmente de políticas públicas, desenvolvidas sobretudo em países anglo-saxônicos”. Ribeiro (2008, p. 1) afirma que o governo eletrônico “[...] tem sido visto como um promotor da transparência, pois permite que o cidadão acesse com maior facilidade as informações referentes à Administração Pública e propicia um ambiente que pode ser utilizado para a interação entre Governo e sociedade”. O autor (2008, p. 1) descreve ainda que o governo eletrônico “[...] também é visto como uma ferramenta com diversas possibilidades de sustentar mudanças na Administração Pública e até mesmo na transformação da própria sociedade”.

O governo eletrônico utiliza-se de tecnologias de informação e comunicação, como a internet, para transmitir, de forma eficiente e com menores custos, assuntos relacionados à gestão pública, informações e conhecimentos para toda a sociedade, considerando esse processo um compromisso do setor público para com os cidadãos (PANZARDI; CALCOPIETRO; IVANOVIC, 2002).

Para Mello (2009, p. 46) “[...] o governo eletrônico é composto pela administração eletrônica e pelos serviços eletrônicos”. O autor afirma que “[...] a administração eletrônica é a utilização das TICs na criação de repositórios de dados para os sistemas de informações gerenciais e informatizar registros e os serviços eletrônicos é a prestação de serviços públicos *on-line*”.

Algumas perspectivas internas e externas estão relacionadas diretamente ao governo eletrônico. Nesse contexto, Lenk e Traunmüller (2001) *apud* Garcia (2006,

p.80) apontam quatro perspectivas que podem ser analisadas quanto ao governo eletrônico, conforme ilustra a Figura 1.



Fonte: Lenk e Traunmüller (2001) *apud* Garcia (2006, p.80)

Garcia (2006, p. 80-81) a partir do estudo de Lenk e Traunmüller (2001), descreve as seguintes atribuições para cada perspectiva enunciada na figura 1.

1. Perspectiva do Cidadão - visa oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;
2. Perspectiva de Processos - visa repensar o *modus-operandi* dos processos produtivos ora existentes no Governo, em suas várias esferas, tais como, por exemplo, os processos jurídico-legislativos;
3. Perspectiva da Cooperação - visa integrar os vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações privadas e não-governamentais, de modo que o processo decisório possa ser agilizado, sem perda de qualidade, assim como evitando a fragmentação, as redundâncias etc, hoje existentes nas relações entre esses vários atores;
4. Perspectiva da Gestão do Conhecimento - visa permitir ao Governo, em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento tanto gerado quanto acumulado por seus vários órgãos.

Em consonância com as perspectivas descritas, no Brasil, “[...] a política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores” (GOVERNO ELETRÔNICO BRASILEIRO, 2010).

As ações relacionadas ao governo eletrônico transformam-no perante a sociedade, promovendo a interatividade entre os cidadãos, empresas e órgãos governamentais que dela necessitam, melhorando todo o processo de democratização que envolve o país, dinamizando os serviços públicos e



proporcionando uma administração pública mais eficiente (GOVERNO ELETRÔNICO BRASILEIRO, 2010).

## **GOVERNANÇA ELETRÔNICA**

A governança eletrônica, segundo Riley (2003), é um fenômeno que vem se desenvolvendo de maneira crescente nas instituições públicas por todo o mundo, em virtude dos benefícios proporcionados. Para o autor, esses benefícios são percebidos por meio das características da governança eletrônica, as quais envolvem (i) visão e estratégias de gestão, (ii) organização e planejamento e, ainda, (iii) importância dos mecanismos que transmitem informações para os cidadãos. Com a governança eletrônica, o cidadão tem acesso a informação, envolvendo-se no controle da gestão pública (PAUL, 2007).

Nath (2003) relata que uma boa governança eletrônica sustenta-se, principalmente, nos pilares da informação, pois além de auxiliar os gestores na tomada de decisões também contribui para que tais informações cheguem aos cidadãos. O autor também menciona que a governança eletrônica contribui para a melhoria da gestão dos recursos econômicos e sociais, podendo ser considerada um dos alicerces para uma gestão pública eficiente.

Para Panzardi, Calcopietro e Ivanovic (2002) o processo de governança eletrônica pode sofrer influência da tecnologia da informação e comunicação de várias maneiras e em graus variados, podendo transformar e melhorar os mecanismos de entrega dos serviços, tornando o processo mais transparente e levando informações referentes à gestão pública para o maior número de pessoas possível. Conforme Rezende e Frey (2005) a governança eletrônica ou *e-governança* tem como foco o uso das tecnologias de informação e comunicação nas atividades e ações do governo, tanto no processo interno, quanto na forma como ele se relaciona com a sociedade e o cidadão.

A governança eletrônica busca introduzir novos conceitos de cidadania, permitindo que os cidadãos se comuniquem com o governo, apresentando suas necessidades, desejos e participando no processo de tomada de decisões (PANZARDI; CALCOPIETRO; IVANOVIC, 2002). Com a governança eletrônica ocorre, de acordo com Panzardi, Calcopietro e Ivanovic (2002), uma mudança no

modo de como o cidadão se relaciona com o governo, como o cidadão se relaciona entre si e como o governo se relaciona com o cidadão.

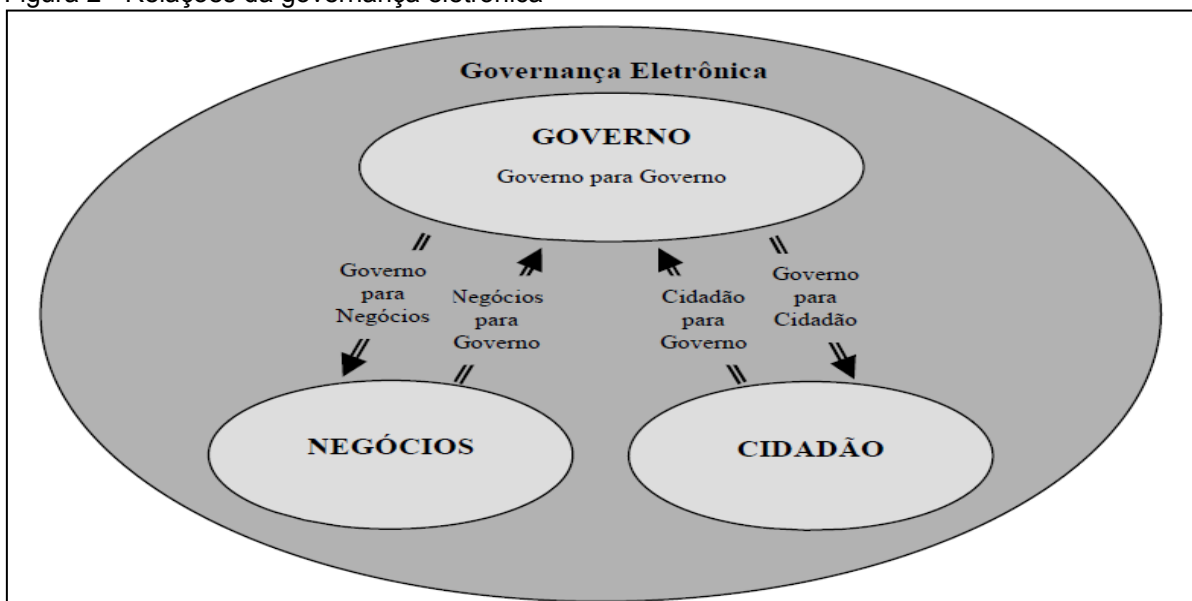
De acordo com Paul (2007), a governança eletrônica pode desempenhar um papel positivo no desenvolvimento econômico e social, mas, para que isso ocorra, é necessário criar canais de compartilhamento de informações; criar fóruns com especialistas, representantes de empresas e do governo; aumentar o acesso e a utilização dos recursos públicos; e incentivar a inovação e participação da sociedade.

A governança eletrônica coloca o cidadão no centro do governo, possibilitando a ele a escolha de quando e como quer alcançar a informação e os serviços do governo, deixando as informações ao seu alcance (BUDHIRAJA, 2003). Porém, segundo Nath (2003), o cidadão não pode agir apenas passivamente como um mero consumidor de serviços que lhe são oferecidos, precisando contribuir para a melhoria do processo, com sugestões sobre como conduzir os serviços e ações públicas.

Paul (2007, p. 177) descreve que “A governança eletrônica requer diversos elementos da boa governança, tal como a transparência, *accountability*, participação, integração social, financiamento público, reforma e desenvolvimento gerencial”. Segundo o autor, a governança eletrônica inclui uma escala de serviços ampla, atendendo quase todos os segmentos da sociedade, tais como o transporte, agricultura, educação e tributação.

A governança eletrônica abrange inter-relações entre governos, negócios e cidadão (RUELAS; ARÁMBURO, 2006; MELLO, 2009). A Figura 2 representa tais relações da governança eletrônica.

Figura 2 - Relações da governança eletrônica

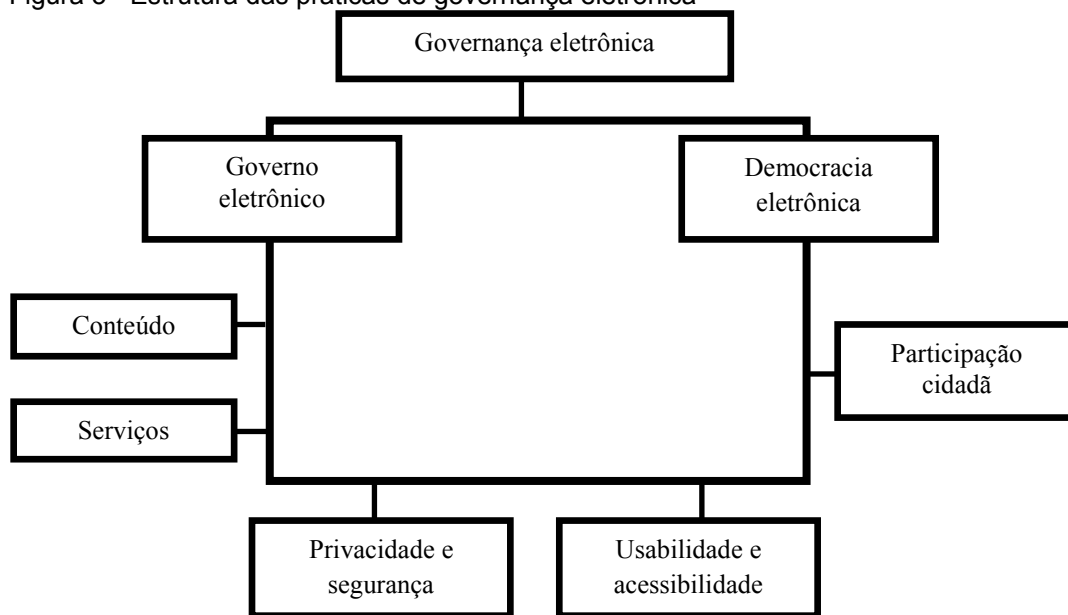


Fonte: Mello (2009, p. 56)

Conforme a Figura 2, a governança eletrônica tem três tipos de relações. A categoria Governo para Governo trata da relação intra e intergovernamentais. A categoria Governo para Negócios ou Negócios para Governo trata da relação governo com fornecedores, empresas etc. A categoria Governo para Cidadão ou Cidadão para Governo trata da relação entre governo e cidadão (MELLO, 2009).

De acordo com Holzer e Kim (2005), a governança eletrônica engloba: a) o governo eletrônico que está relacionado com a prestação de serviços públicos; e, b) a democracia eletrônica que trata da participação cidadã. De acordo com os autores o governo eletrônico e a democracia eletrônica são representados por cinco subgrupos de práticas que são: conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade. Conforme exposto na Figura 3.

Figura 3 - Estrutura das práticas de governança eletrônica



Fonte: Mello (2009, p. 76)

Em relação a Figura 3, segundo Mello (2009), o conteúdo compreende um ponto crítico de qualquer *site*, pois se o conteúdo não é atual ou não está correto, de nada adianta o *site* ser funcional ou bem estruturado. Conforme o autor, o *site* contendo conteúdo apropriado pode servir para o governo se aproximar do cidadão, oferecendo serviços públicos de forma mais rápida e a baixo custo, evitando que o cidadão se dirija a um escritório governamental. O autor ressalta que com o *site*, o cidadão tem acesso a informações que antes não dispunha, podendo exercer uma participação cidadã, discutindo, questionando e participando do processo decisório referente às ações públicas. Com essa interação entre governo e cidadão, torna-se necessário o *site* do órgão público contar com sistema de segurança e privacidade de informações, pois o cidadão ao buscar os serviços, pode necessitar acessar certos campos com senhas e informações pessoais. Seguindo, o autor ressalta que se tratando de um *site* de um órgão público, o mesmo deve ter uma estruturação que facilite a sua compreensão, contendo passos que permitam acesso aos campos de forma simplificada.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

O objetivo do estudo consiste em analisar as práticas de governança eletrônica dos municípios do estado de Santa Catarina e verificar sua correlação com as variáveis PIB, IDH e Tamanho. Para tal, realizou-se pesquisa descritiva, conduzida por meio de análise documental e abordagem quantitativa.

A população do estudo engloba os 293 municípios do estado de Santa Catarina, conforme disponibilizado no *site* do IBGE, [www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br), referente ao ano de 2009. A amostra é considerada intencional e não probabilística, compreendendo os 57 municípios do estado de Santa Catarina com mais de vinte mil habitantes.

O Quadro 1 apresenta o constructo da pesquisa utilizado para coleta de dados nos *websites* das prefeituras do estado de Santa Catarina, conforme modelo usado por Mello (2009). O constructo aborda fatores relacionados às possíveis práticas adotadas pelas prefeituras, considerando cinco dimensões da governança eletrônica.

Quadro 1: Constructo da pesquisa.

<b>Práticas de Conteúdo</b>
<p>1. Disponibiliza uma lista de <i>links</i> de órgãos internos e externos, a localização dos escritórios, agências, setores etc., contato com horário de funcionamento, endereço, nomes etc.; 2. Disponibiliza a agenda do gestor e das políticas da instituição; 3. Disponibiliza os códigos e regulamentos do Município. 4. Disponibiliza as informações do orçamento, relatórios contábeis, anexos da LRF, informações das licitações em andamentos, editais etc. 5. Disponibiliza as informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores. 6. Disponibiliza as informações sobre concurso público, editais, gabaritos de provas etc. 7. Permite a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc. 8. Os documentos públicos devem ter referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade. 9. Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem. 10. Publica as ofertas de empregos, de treinamento e recursos de encaminhamento de currículo pelo interessado. 11. Disponibiliza um calendário de eventos da comunidade, um quadro de anúncios/informações etc. 12. Disponibiliza informações com atribuição de responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas. 13. Disponibiliza em seu <i>site</i> os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.</p>
<b>Práticas de Serviços</b>
<p>14. Disponibiliza <i>e-mails</i>, telefones e endereços para solicitar informações. 15. A página principal é personalizada para facilitar o acesso do cidadão aos serviços. 16. Permite acesso a informações privadas utilizando senhas, como em registro criminais, educacionais, médicos, cadastro civil etc. 17. Permite o acesso a informações relacionadas à educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio ambiente, saúde, transporte etc. 18. Identifica o responsável ou gerenciador do <i>site</i> para possível contato ou responsabilização. 19. Disponibiliza um relatório das violações de leis e regulamentos administrativos. 20. Disponibiliza um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas. 21. Disponibiliza as notícias e informações sobre políticas públicas. 22. Permite o pagamento de impostos, taxas, contribuições de melhorias, multas etc. Essa</p>

prática deve permitir o acesso a informações, preenchimento de guias, cálculo do tributo e possível multa de juros, inclusive, o pagamento *on-line*. **23.** Permite a consulta a dados cadastrais, débitos de IPTU e ISS, emissão de guias para pagamento de multa. **24.** Permite a obtenção eletrônica de documento tributários, como: consultas e certidões tributárias, nota fiscal eletrônica etc. **25.** Permite o registro do cidadão e/ou empresa para serviços *on-line*. **26.** Concede licenças, registros ou permissões, como: licença sanitária, licença/registo de cães e outros animais, licença para abrir e fechar estabelecimentos, permissões para construção etc. **27.** Permite a compra de bilhetes para eventos etc. **28.** Possui um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões *on-line* – pregão eletrônico – que consiste em um pregão via *internet* para negociações, automáticas e abertas, entre os órgãos do Estado, os compradores e os fornecedores do setor privado. **29.** Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.

#### Práticas de Participação Cidadã

**30.** Possui boletim informativo *on-line*. **31.** Disponibiliza informações de governança. **32.** Disponibiliza um *e-mail* para contato, com a descrição da política adotada de resposta, começando com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para resposta, o que fazer se a resposta não foi recebida e uma cópia da sua mensagem original. **33.** Disponibiliza um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, *chats* etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com os gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas etc., facilitando o diálogo entre prefeito e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação. **34.** Disponibiliza a agenda d reuniões ou calendário das discussões pública, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação ou opções. **35.** Fazer pesquisas ou sondagens, breves ou mais detalhadas, de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura de governança eletrônica. **36.** Disponibiliza um canal específico para encaminhamento de denúncias. **37.** Disponibiliza informações biográficas, *e-mail*, telefone, fotografia, endereço para contato com os gestores eleitos e membros da gestão municipal. **38.** Disponibiliza a estrutura e as funções da prefeitura. **39.** Disponibiliza um *link* específico para “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu *site*, que o leva a uma seção especial, detalhando a finalidade e missão das unidades públicas, os decisores de alto nível, permitindo ligações com a legislação, orçamento e outros detalhes de informações de *accountability*.

#### Práticas de Privacidade e Segurança

**40.** Declarar a política de privacidade no *site*, descrevendo os tipos de informações recolhidas e as políticas de utilização e partilha das informações pessoas, identificando os coletores das informações, disponível em todas as páginas que aceitam os dados, e com a data em que a política de privacidade foi revisada. **41.** Permitir diminuir a divulgação de informações pessoais, dispondo da possibilidade de entrar e sair do fornecimento das informações. **42.** Permitir que o usuário revise os dados pessoais e conteste os registros de informações incompletas ou erradas. **43.** Informar as práticas antes de qualquer informação pessoal ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, o propósito do recolhimento, potenciais recebedores, natureza da informação, meios de coleta, se as informações são voluntárias ou obrigatórias e consequência do não fornecimento. **44.** Limitar o acesso de dados e garantir que não será utilizado para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria. **45.** Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou *email*, específicos para denúncias, críticas, etc..., sobre a política de privacidade e segurança. **46.** Permitir o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como o uso de assinatura digital para identificar os usuários. **47.** Permitir o acesso a informações não públicas para os servidores mediante uma área restrita que exija senha e/ ou registro.

#### Práticas de Usabilidade e Acessibilidade

**48.** O tamanho da *homepage* (página inicial do *site*) deve ter no máximo dois comprimentos da tela. **49.** Determinar o público-alvo do *site*, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas ou outros órgãos públicos. **50.** A barra de navegação deve ter os itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, *links* identificados etc. **51.** Fornecer *links* clicáveis para a página inicial em todas as páginas, para os departamentos governamentais e para *sites* relacionados fora do governo. **52.** Disponibilizar na página principal um mapa do *site* ou esboço de todos os *sites*. **53.** As páginas devem ser constituídas com cores padrão e consistentes, com a adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc. **54.** Os textos devem ser sublinhados indicando os *links*. **55.** Disponibilizar a data da última atualização das páginas. **56.** Fornecer um *link* para informações sobre

o governo, com a possibilidade de contato, com endereço, telefone, fax ou email. **57.** Disponibilizar versões alternativas de documentos longos, como arquivos em pdf ou doc. **58.** Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor, identificando claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios, fazendo com que a ordem das guias dos campos seja lógica, ou seja, com o toque na tecla “tab” passe para o próximo campo. **59.** Disponibilizar informações de como identificar e corrigir erros submetidos. **60.** Dispor de um *site* de busca ou um *link* no próprio *site* do governo. **61.** Dispor de seu próprio mecanismo de pesquisa, permitindo que as pesquisas sejam feitas de forma específica, por secretaria, em todo o site etc.; com recursos de pesquisas avançadas, como a utilização de palavras, frases exatas, combinação, etc.; com capacidade para classificar os resultados da pesquisa por relevância ou outros critérios. **62.** disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais. **63.** Disponibilizar os conteúdos do *site* em mais de um idioma. **64.** Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas. **65.** Permitir o acesso ao *site* e seus conteúdos por meio do teclado do computador.

Fonte: adaptado de Mello (2009)

Após a descrição das práticas que compõem o constructo de pesquisa, realizou-se a identificação de tais práticas, através de uma ficha padronizada, elaborada no Microsoft Excel, com os seguintes tópicos: a) práticas de conteúdo; b) práticas de serviços; c) práticas de participação cidadã; d) práticas de privacidade e segurança e; e) práticas de usabilidade e acessibilidade. Os dados foram coletados junto aos websites das prefeituras do estado de Santa Catarina, que compõem a amostra, entre os dias 20 e 24 de Julho do ano de 2010.

Para cada prática, foi atribuída nota 0 (zero) se fosse inexistente ou nota 1 (um) se pelo menos um item relacionado à prática estivesse presente. Esta forma de coletar os dados difere da que foi realizada por Mello (2009) que utilizou uma escala de 0 a 3 para a coleta de dados, diferenciando o grau de adesão a uma prática específica.

Com base nos dados coletados, calculou-se o grau de adesão para cada dimensão dividindo-se o total de práticas presentes em cada município pelo total de práticas esperadas. Em seguida, para se chegar ao Índice de Governança Eletrônica Municipal (IGEM), foram atribuídos pesos iguais para cada dimensão e calculada a média.

O Quadro 2 apresenta as variáveis que foram abordadas no decorrer da análise dos dados, inclusive o IGEM.

Quadro 2: Variáveis do estudo

Variáveis da Pesquisa		Descrição das variáveis	Período
IGEM	Índice de governança eletrônica municipal	Esta variável foi mensurada por meio da métrica adaptada a partir de Mello (2009)	07/2010
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano	Esta variável foi mediada pelo indicador total do IDH municipal, obtido junto a Associação dos Municípios de Santa Catarina.	2000
PIB	Produto Interno Bruto	Esta variável foi mensurada pelo valor do produto interno bruto per capita de cada município, obtido junto a Associação dos Municípios de Santa Catarina.	2006
TAM	Tamanho	Medido pela população de cada município.	2009

Fonte: Elaborado pelos autores

Nota-se no Quadro 2 que a variável índice de desenvolvimento humano refere-se ao ano de 2000, a variável produto interno bruto refere-se ao ano de 2006 e a variável tamanho refere-se ao ano de 2009. A utilização dos índices, nesses respectivos anos, deu-se por serem os resultados mais recentes divulgados para a amostra no momento da realização da pesquisa.

Na análise estatística, inicialmente foi realizado o teste de Kolmogorov-Smirnov, a fim de testar se a distribuição amostral possuía normalidade dos dados. O resultado do teste foi negativo para as variáveis PIB e tamanho, portanto, optou-se por utilizar o coeficiente de correlação de Spearman para verificar a correlação existente entre as variáveis da pesquisa.

## APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A apresentação e análise dos dados contemplam, primeiramente, os resultados da análise descritiva, seguido da correlação de *Spearman* entre, o índice de governança eletrônica e as variáveis socioeconômicas, além do tamanho (população) dos municípios investigados.

Portanto, a Tabela 1 apresenta a estatística descritiva de cada dimensão da métrica, bem como do índice de governança eletrônica municipal.



Tabela 1: Estatística descritiva das dimensões da métrica de governança eletrônica e índice de governança eletrônica municipal

Dimensões da métrica	Itens	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Práticas de Conteúdo	13	8%	92%	62%	18%
Práticas de Serviços	16	19%	88%	63%	21%
Práticas de Participação Cidadã	10	0%	70%	32%	19%
Práticas de Privacidade e Segurança	8	0%	100%	39%	28%
Práticas de Usabilidade e Acessibilidade	18	28%	72%	51%	11%
Índice de Governança Eletrônica Municipal	65	13%	76%	50%	15%

Fonte: Dados da Pesquisa

Conforme citado na seção 5, referente aos aspectos metodológicos, a métrica é adaptada de Mello (2009) e possui cinco dimensões que, quando tomadas em conjunto, geram o índice de governança eletrônica municipal. De acordo com a Tabela 1, observa-se que a dimensão relativa às práticas de conteúdo, dos 13 casos analisados, o mínimo de itens informados foi igual a 8% e o máximo foi igual a 92%. Em média, os municípios analisados quanto a esta dimensão aderiram a 62% dos itens. Em relação às práticas de serviços em média, os municípios aderiram a 63% dos itens, enquanto que o máximo de itens observados foi de 88% e o mínimo foi de 19%.

Quanto às práticas de participação cidadã, é visto que o mínimo de itens foi de 0%, demonstrando que, dos municípios analisados, alguns ainda não aderiram ou não utilizam esta prática. Por outro lado, municípios apresentaram grau de adesão de 70% e, em média, os municípios aderiram a 32% itens.

Quanto às práticas de privacidade e segurança, dos oito itens que compõe a dimensão, alguns municípios atingiram o máximo, isto é, 100%. Todavia, verificou-se que alguns municípios não fizeram a adesão a nenhum item da dimensão. O grau de adesão médio foi 39%. Na última dimensão da métrica, quanto às práticas de usabilidade e acessibilidade, a média de itens apresentando foi de 51% por parte dos municípios.

O máximo de itens aderidos alcançou 72% de um total de 18, enquanto que o mínimo atingindo foi de 28%. Por meio da média apresentada na Tabela 1, a dimensão das práticas de serviços foi a que apresentou melhor desempenho quanto à adesão as práticas de governança eletrônica, seguida das dimensões de práticas

de conteúdo; práticas de usabilidade e acessibilidade; práticas de privacidade e segurança; e práticas de participação cidadã, respectivamente.

Pelos resultados, é possível perceber que as práticas de governança adotadas pelos municípios catarinenses não têm como foco a participação da cidadania na condução das políticas públicas e mesmo a transparência não aparece como o requisito principal, já que as práticas de conteúdo aparecem em segundo lugar.

Ressalta-se que, neste estudo, nenhum dos municípios atingiu o índice máximo de 100% quanto às práticas de governança eletrônica municipal. Este resultado corrobora o estudo de Mello (2009). Este avaliou as mesmas práticas de governança no âmbito estadual brasileiro.

A Tabela 2 contempla a estatística descritiva das variáveis socioeconômicas pesquisadas ale do tamanho dos municípios.

Tabela 2: Estatística descritiva das variáveis socioeconômicas e do tamanho

Variáveis	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
IDH	0,74	0,87	0,82	0,029979609
PIB	5,01	75,00	15,39	9,849288275
TAM	20.431	492.101	76.397	90738,85669

Fonte: Dados da Pesquisa

Conforme a Tabela 2, em 2000, o IDH mínimo dos municípios catarinenses estudados correspondia a 0,74, enquanto que o máximo equivalia a 0,87. A média do IDH era de 0,82 e, pelo desvio padrão, é possível perceber certa homogeneidade no perfil socioeconômico indicado pelo IDH.

Quanto ao PIB per capita dos municípios o mínimo era de R\$ 5,01 e o máximo de R\$ 75, quase quinze vezes maior do que o mínimo. O PIB per capita médio era de R\$ 15,38 no ano de 2006.

Em relação ao tamanho dos municípios catarinenses que compõem a amostra, o menor deles tinha 20.431 mil pessoas, o maior 492.101 mil pessoas e a média da população era 76.396 mil habitantes no ano de 2009.

Não obstante, as variáveis que contemplam o estudo foram testadas quanto à normalidade da distribuição, mas como, o PIB per capita e tamanho não atendiam a este requisito, descartou-se a análise de correlação de Pearson. Optando-se, dessa forma, pela análise de correlação de Spearman.

Os resultados apresentados na Tabela 3 contribuem para a possível resposta da questão de pesquisa deste estudo, se o grau de implantação das práticas de governança eletrônica dos municípios de Santa Catarina apresenta correlação com os fatores PIB per capita, IDH e o tamanho dos municípios?

Tabela 3: Matriz de correlação das variáveis

Variáveis	IGEM	IDH	PIB	TAM
<b>IGEM</b>	1			
<b>IDH</b>	,370**	1		
<b>PIB</b>	,615**	,601**	1	
<b>TAM</b>	,516**	,404**	,862**	1

\*\*Correlação estatisticamente significativa a 1%.

Fonte: Dados da Pesquisa

Por meio da Tabela 3, observa-se que a variável IDH possui correlação positiva de 37% e estatisticamente significativa ao nível de 1% com a variável IGEM. Comparando este resultado com os estudos de Huther e Shah (1999) e Mello (2009), verificou-se que ambos encontraram relação positiva entre as variáveis, apresentando o percentual de 14% e 40% respectivamente. Neste contexto, um bom indicador de IDH sinaliza para maior adesão da gestão municipal às práticas de governança eletrônica.

Observa-se ainda, que a variável PIB, apresenta uma correlação positiva de 62% com a variável IGEM. Tal associação é estatisticamente significativa ao nível de 1%. Huther e Shah (1999), bem como Mello (2009), encontraram relação positiva entre as variáveis, PIB e IGEM, de 7% e 73%, respectivamente.

Quando se analisa a variável tamanho, percebe-se que também apresenta correlação positiva com o IGEM de 52%, ao nível estatístico de significância de 1%. Todavia, é preciso atentar para o fato de o tamanho do município ter correlação positiva com as variáveis socioeconômicas. Pois, quanto maior e mais rico ele é, melhores são as ofertas de saúde e educação a sua população. Aqui cabe ressaltar que municípios maiores possuem maior capacidade tributária e este fato pode justificar a maior adesão às práticas de serviços.

O estudo confirma que a variável IGEM está positivamente relacionada às variáveis IDH, PIB e TAM, respondendo a questão de pesquisa proposta neste estudo. De fato, municípios com melhores condições socioeconômicas mostraram-se mais aderentes às práticas de governança eletrônica. O que pode estar

relacionado, não somente pela maior capacidade de realização de ações nessa área pelos municípios maiores, mas também que o acesso à tecnologia da informação pela população depende do seu poder de compra de equipamentos e serviços relativos à TIC, e também quanto à habilidade de lidar com tais tecnologias, o que pode se relacionar com o perfil socioeconômico.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho teve como objetivo analisar as práticas de governança eletrônica dos municípios do estado de Santa Catarina e verificar sua correlação com as variáveis PIB, IDH e Tamanho. Para este fim, a partir do modelo de Mello (2009), adaptou-se uma métrica construída para medir o índice de governança eletrônica dos municípios de Santa Catarina, a qual para ser calculada, utilizou-se de uma investigação minuciosa nos web sites das prefeituras da amostra, no qual para cada item constante da métrica encontrado, atribuiu-se uma variável dicotômica, “1” quando positivo e “0” quando negativo.

Após a aplicação da estatística descritiva, os achados da pesquisa apontaram que, das cinco dimensões da métrica, a que apresentou maior grau de adesão às práticas de governança eletrônica foi a prestação de serviços, seguida pelas dimensões de práticas de conteúdo, práticas de usabilidade e acessibilidade, práticas de privacidade e segurança e práticas de participação cidadã. As ênfases nas práticas de serviços podem estar relacionadas ao fato de os maiores municípios usarem as tecnologias de informação para a arrecadação de tributos, bem como atender às maiores exigências quanto à transparência.

Quanto ao índice de governança eletrônica dos municípios de Santa Catarina, os resultados indicam que o mínimo de práticas aderidas por estes é igual a 13%, o máximo de práticas alcançadas é de 76%, enquanto que a média é igual a 50%. É mister ressaltar que nenhum dos municípios alcançou o percentual de 100% relativo às práticas de governança eletrônica, assim como encontrado nos resultados do estudo de Mello (2009). Os resultados indicam grande disparidade no perfil dos municípios quanto à governança eletrônica, fato que deve ser observado quando da formulação de políticas públicas para a promoção da transparência, participação cidadã e alteração na forma de prestação de serviços.

Adicionalmente o estudo conclui que os indicadores socioeconômicos IDH e PIB, bem como o tamanho do município estão positivamente relacionados com o grau de práticas adotados pelos municípios catarinenses. As condições são mais favoráveis para grandes municípios, provavelmente, pela maior capacidade de realizar investimentos nessa área, mas também deve ser observado quando as características socioeconômicas da população dificultam a adoção das práticas de governança eletrônica.

Para estudos futuros sugere-se a pesquisa de novas variáveis que possam estar relacionadas com o grau de práticas de governança eletrônica, bem como fazer replicação do estudo em outros municípios das demais regiões do país, readequando o modelo utilizado à realidade de cada cidade, bem como fazer as comparações de resultados entre elas. Sugere-se também um estudo comparativo ao longo do tempo para analisar a evolução quanto ao grau de adesão das práticas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei complementar nº. 101, de 04/05/2000.** Lei de Responsabilidade Fiscal. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. **Lei complementar nº. 131, de 27/05/2005.** Lei Complementar. Acrescenta dispositivos à Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, que estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

BUDHIRAJA, R. **Electronic governance: a key issue in the 21st century.** 2003. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/APCITY/UNPAN003628.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2010.

CUNHA, M. A. V. C. Meios eletrônicos e transparência: a interação do vereador brasileiro com o cidadão e o poder executivo. In: X CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 2005, Chile. **Anais...** Chile, 2005.

GARCIA, R. M. Governo eletrônico, informação e competência e informação. **Revista Inf. & Soc.**, v. 16, n. 2, p. 79-87, jul./dez. 2006.  
GOVERNO ELETRÔNICO BRASILEIRO. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br>>. Acesso em: 22 jul. 2011.

HOLZER, M.; KIM, S. T. **Digital Governance in municipalities worldwide (2005):** a longitudinal assessment of municipal websites throughout the world. Division for Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs, United Nations. 2005. Disponível em: <Division for Public Administration and Development Management Department of Economic and Social Affairs, United Nations>. Acesso: em 22 jul. 2011.

HUTHER, J.; SHAH, A. Applying a simple measure of good governance to the debate on fiscal decentralization. **Social Science Research Network - SSRN**. Nov. 1999. Disponível em: <[http://www.wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2000/02/24/000178830\\_98111703530240/Rendered/PDF/multi\\_page.pdf](http://www.wds.worldbank.org/external/default/WDSContentServer/IW3P/IB/2000/02/24/000178830_98111703530240/Rendered/PDF/multi_page.pdf)>. Acesso em: 22 Jul. 2010.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 22 jul. 2011.

MARCONDES, C. H.; JARDIM, J. M. Políticas de Informação Governamental: a Construção de Governo Eletrônico na Administração Pública Federal do Brasil. **Revista de Ciência da Informação**, v.4, n.2, abr. 2003.

MELLO, G. R. **Estudo das práticas de governança eletrônica:** instrumentos de controladoria para a tomada de decisões nas gestões dos estados brasileiros. 2009. 179 f. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis). Departamento de Contabilidade e Atuária da Faculdade de Economia e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

MEIRELLES, F. S. **Informática: novas aplicações para microcomputadores**. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

NATH, V. **Digital governance models: moving towards good governance in developing countries**. Innovation Journal, apr. 2003. Disponível em: <<http://www.innovation.cc/volumes-issues/nath-digital.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2011.

PAUL, S. A case study of E-governance initiatives in India. **The International Information & Library Review**, v. 39, p. 176-184, 2007.

PANZARDI, R.; CALCOPIETRO, C.; IVANOVIC, E. F. **New-economy sector study: electronic government and governance - lessons from Argentina**. Working paper. Washington, DC.: World Bank, jul. 2002. Disponível em: [http://scholar.google.com.br/scholar?cluster=9910427047403475572&hl=ptBR&as\\_sdt=2000&as\\_vis=1](http://scholar.google.com.br/scholar?cluster=9910427047403475572&hl=ptBR&as_sdt=2000&as_vis=1). Acesso em: 20 jul. 2011.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais:** o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, D. A.; FREY, K. Administração estratégica e governança eletrônica na gestão urbana. **eGesta – Revista Eletrônica de Gestão de Negócios**. v. 1, n. 1, p. 51-59, abr./jun. 2005.

RIBEIRO, M. M. Como o governo eletrônico pode aumentar a transparência das compras governamentais? In: I CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 2008, Brasília. **Anais ...** Brasília, 2008.

RILEY, C. G. ***The changing role of the citizen in the e-governance & edemocracy equation***. Commonwealth Centre for e-Governance, 2003.

RUELAS, A. L.; ARÁMBURO, P. P. El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. **UNI revista**, v. 1, n. 3, jul. 2006.

SILVA, J. M.; CORREA, P. S. A. Governança eletrônica e o empreendedorismo: uma análise dos sites das prefeituras do Estado do Paraná. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – ENANPAD, 2006, Salvador. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

**Artigo recebido em: 04/10/2015**

**Artigo aprovado em: 19/08/2015**