

Internet e governo eletrônico: análise qualitativa do site do Governo do Estado do  
Paraná<sup>1</sup>

Valéria MARCONDES<sup>2</sup>  
Universidade Comunitária da Região de Chapecó (Unochapecó), SC.

## Resumo

Este paper, resultado do projeto de pesquisa desenvolvido na Unicentro (PR)<sup>3</sup>, caracteriza-se pela reflexão e análise da constituição do site do Governo Eletrônico do Estado do Paraná e das possibilidades participativas por ele oferecidas. A análise do objeto em questão permitiu concluir que o Governo do Estado do Paraná oferece um espaço muito limitado de comunicação com os cidadãos. Os canais disponíveis à deliberação, à troca de ideias, ao diálogo são pouco trabalhados e seguem a lógica da comunicação unidirecional. A análise do site reforça a crítica à chamada *democracia eletrônica*: o que se oferece como governo eletrônico serve mais como objeto de marketing do que propriamente como espaço de discussão plural e aberto à cidadania.

**Palavras-chave:** Cidadania; Comunicação; Governo eletrônico.

## 1. Breve mapa conceitual

Reconhecendo-se a importância da comunicação na era de imperativos tecnológicos e as novas formas de governança advindas com e por meio da técnica, questionou-se acerca das possibilidades participativas virtuais oferecidas pelo Governo do Estado do Paraná por meio do seu website.

Os conceitos de governo eletrônico (e-governo) surgem no final dos anos 90 como uma maneira de identificar as atividades realizadas através do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC's), especialmente aquelas que relacionam Estado e cidadãos.

No Brasil, o estudo sobre governo eletrônico ganhou espaço a partir da composição do Grupo de Trabalho Interministerial do governo federal, cujo objetivo era

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no DT 8 – Estudos Interdisciplinares da Comunicação do XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 31 de maio a 2 de junho de 2012.

<sup>2</sup> Doutora em Comunicação Social (PUCRS, 2011) e docente da Unochapecó. [leriamarcondes@hotmail.com](mailto:leriamarcondes@hotmail.com)

<sup>3</sup> Projeto de Pesquisa realizado de junho de 2011 a janeiro 2012, período em que a autora foi docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro-PR).

examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. A partir daquele ano, o governo federal passou a implementar projetos voltados ao uso das tecnologias de informação e comunicação no exercício da cidadania (ROVER et al., 2010, p. 1, 2).

Imperativos de transparência administrativa e eficácia na prestação do serviço ampliaram a necessidade de implementação do governo eletrônico. Para Holmes (2001), a relevância dos programas de e-governo está na necessidade de administrar a arrecadação, melhorar os processos internos, atender a pressões da sociedade, atuar com transparência e qualidade na prestação de serviços à comunidade. Suas definições partem de aspectos oriundos da evolução das TIC's, especialmente a internet, quando se constituem novas formas de relacionamento da administração pública com a comunidade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença física.

A utilização dos recursos advindos das tecnologias da informação como plataforma ou instrumento para o exercício de práticas democráticas constitui a base para os conceitos de democracia eletrônica (CRUZ, 1999).

Governo eletrônico é definido como o uso de ferramentas tecnológicas que caracterizam a era digital ou a sociedade da informação em processos democráticos (AKUTSU; PINHO, 2002). Cunha (2005) entende que o termo democracia eletrônica está voltado à prática efetiva da democracia via tecnologias.

Conforme Chahin (2004) e Parente (2004), entre os princípios do governo eletrônico estão o atendimento ao cidadão, a gestão interna, o desenvolvimento e fortalecimento da democracia.

O governo eletrônico apresenta-se como meio de aprimorar a comunicação entre cidadão e Estado nos espaços públicos ditos virtuais. A amplitude do governo eletrônico traduz níveis de relacionamento em que os agentes se inserem em três categorias: a dos cidadãos ou das organizações e associações cidadãs; do setor privado, por intermédio dos agentes econômicos individuais ou corporativos; do Estado, com funcionários e órgãos públicos em todas as esferas de poder.

Este tipo de relacionamento (G2C ou C2G) volta-se a iniciativas governamentais destinadas a gerar produtos e serviços para os cidadãos: são informações e transações que permitem o diálogo entre cidadão e governo: declaração e pagamento de imposto de renda; oferta de emprego; pedidos e entregas de declarações sociais; concessão de documentos pessoais; registro policial; acesso a catálogos de bibliotecas públicas;

certidões, pedidos e entrega; registro de veículos; alvarás e licenças; etc. (FERRI; OLIVEIRA, 2006, p. 119) – basicamente oferta de serviços e não Comunicação.

Existem quatro perspectivas acerca de governo eletrônico. A primeira visa oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte. A segunda busca repensar os processos produtivos existentes nas várias esferas do governo. A terceira perspectiva procura integrar os vários órgãos governamentais e outras organizações privadas e não-governamentais, agilizando os processos sem perda de qualidade, evitando fragmentação e redundâncias. A quarta é a perspectiva da gestão do conhecimento<sup>4</sup>, que permite ao governo criar, gerenciar e disponibilizar adequadamente o conhecimento<sup>5</sup> gerado e acumulado por seus vários órgãos (LENK; TRAUNMÜLLER, Apud OLIVEIRA, 2003).

Governança eletrônica (*e-governance*) é um conceito abrangente e pode ser definido como a utilização de meios eletrônicos nas interações entre governo, cidadão e demais agentes relacionados, assim como na gestão interna dos processos governamentais (aprimoramento dos processos, relacionamento interno via intranet etc.). Interna ao governo, inclui questões ligadas à formulação de políticas públicas com o apoio das tecnologias da comunicação e da informação e à utilização das TIC's nos processos de tomadas de decisão,

As primeiras referências ao termo governo eletrônico estabelecem uma analogia com os conceitos de negócios eletrônicos (*e-business*) e comércio eletrônico (*e-commerce*). Esta ligação caracterizaria as ações do governo voltadas a disponibilizar serviços e informações aos diversos públicos, por meio de recursos tecnológicos (OLIVEIRA et al., 2003, p. 3).

E-governo, nesta abordagem, pode ser definido como uma forma de negócios entre governo cidadão (clientes), referindo-se a processos e estruturas necessárias a disponibilizar serviços por meios eletrônicos ao público, bem como interagir através de meios eletrônicos com agentes que possuem relações com o governo. E-democracia refere-se a toda e qualquer relação entre o governo e o cidadão, mediada pela tecnologia.

---

<sup>4</sup> Grifo nosso. Conhecimento não é o simples acúmulo de informação. Conhecimento é um processo de construção cognitivo e cultural. O conhecimento está ligado à estrutura da cultura, à organização social, à práxis histórica (MORIN, 1988).

Perri (Apud OLIVEIRA, 2003) entende governo eletrônico pela ótica do fornecimento de serviços eletrônicos, da democracia eletrônica, e da governança eletrônica, incluindo todo o suporte digital para elaboração de políticas públicas, tomada de decisões e escolhas públicas entre os gestores públicos.

O voto eletrônico tem sido posto como uma iniciativa associada à democracia eletrônica, bem como iniciativas de consulta popular através de recursos tecnológicos. Também são identificadas como pertencentes ao governo eletrônico possibilidades mais simples de contato do cidadão com o governo, manifestação das suas necessidades ou problemas, mecanismos de e-mails e instituição de ouvidores virtuais nos órgãos governamentais.

Martins, por sua vez, propõe a classificação das atividades do e-governo em: serviços de utilização direta pelos cidadãos e pelas empresas; serviços para aumento da qualidade e eficiência da máquina pública; recursos para atuação social e controle do governo. Neste último caso, os cidadãos passam a ter condições de acompanhar, participar e controlar ações governamentais, além da possibilidade de exercer a cidadania (MARTINS, 2004, p. 17).

David Holmes (2001) afirma que os programas de e-governo surgem com os seguintes objetivos: cortar custos e aumentar a eficiência; atender expectativas dos cidadãos e melhorar o relacionamento com a sociedade; facilitar o desenvolvimento econômico. O governo eletrônico é orientado pelos seguintes princípios: colocar todas as informações e serviços on-line; assegurar acesso fácil e universal aos serviços e às informações on-line; transformar funcionários governamentais em trabalhadores do conhecimento; trabalhar em parceria com o setor privado e a sociedade e remover barreiras e liderar pelo exemplo.

O Governo britânico aponta quatro princípios do programa de governo eletrônico: construir serviços demandados pelos cidadãos; tornar o governo e os serviços mais fáceis de serem acessados; promover a inclusão social e usar melhor a informação. Já os objetivos do relatório do governo federal americano sobre o e-governo são: tornar mais fácil para os cidadãos a obtenção de serviços e a interação com o governo federal; aumentar a eficiência e a efetividade governamental e aumentar a capacidade de resposta para os cidadãos (MARTINS, 2004, p. 18).

Governo eletrônico, contudo, não é um atalho para o desenvolvimento econômico, a salvaguarda orçamentária ou a eficiência governamental:

O e-gov é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço, que apresenta custos e riscos financeiros e políticos muitas vezes significativos. Se não forem bem conceituadas e implementadas, as iniciativas de e-gov podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão. Particularmente nos países em desenvolvimento, os recursos são escassos, de modo que o e-gov pode ter como alvo áreas com alta chance para sucesso e produção de ganhos. Além disso, nesses países, o e-gov pode acomodar certas condições únicas, necessidades e obstáculos (ROVER et. al., 2012, p. 3, 4).

Muitos dos trabalhos sobre governo eletrônico voltados às questões político-administrativas e técnicas sugerem que a inovação tecnológica é a responsável por transformações na gestão governamental.

## **2. E-Paraná**

O governo eletrônico do Paraná foi criado pelo Decreto Nº 3769 -26/03/2001 e publicado no Diário Oficial Nº 5954, de 27/03/2001. O Decreto cria o *Sistema Governamental de Serviços Eletrônicos* denominado E-PARANÁ. O artigo 1º informa que o E-PARANÁ, através das tecnologias de informação,

visa aprimorar a qualidade dos serviços da administração pública estadual, especialmente no tocante à maior eficiência, publicidade, legalidade, impessoalidade e finalidade, bem como se destina a ampliar o acesso da população a tais serviços.<sup>6</sup>

Por meio da observação da forma e o conteúdo do site [cidadao.pr.gov.br](http://cidadao.pr.gov.br) e/ou [parana.pr.gov.br](http://parana.pr.gov.br), percebe-se a dinamicidade do site e a fácil navegabilidade. Além disso, o site tem menus separados para diferentes públicos e oferece serviços e informações para cidadãos e empresas. O site é oferecido em linguagem livre (Plone, Cake PHP, PHP), seguindo a diretriz de governo eletrônico vigente. Há também a versão móvel (para tablets, celular). É possível compartilhar links via redes sociais: Twitter, Facebook, Delicious, email, Google e Yahoo Bookmarks, My Space, Digg, Orkut.

O site dispõe de relativa informação pública produzida pela Agência de Notícias do Paraná. A maior parte destas informações refere-se à publicidade institucional. As

---

<sup>6</sup><http://celepar7cta.pr.gov.br/SEEG/sumulas.nsf/3af73616cae78e9b03256d94004550fa/417c24b42288530e03256e990063bf16?OpenDocument>.

informações são fornecidas via Assessoria de Comunicação, pela Secretaria de Estado da Comunicação Social (SECS).

São oferecidas possibilidades de serviços ao cidadão, como pagamento de taxas municipais, segunda via de documentos, etc. Há pouquíssima e limitada oferta de participação popular via tecnologias (consultas públicas, prestação de contas). Para interação do público com o Governo, são oferecidos somente formulários que podem ser encaminhados via site e emails. Contatos com o Governo podem ser feitos por meio das seguintes opções: Fale com o Governo: Ouvidoria Geral do Estado; Central de Atendimento On-Line; Fale com o Governador.

Tecnicamente, o site é bem organizado, dinâmico e oferece diferentes serviços e informações aos cidadãos. Vários links direcionam ao mesmo lugar: serviços ao cidadão e páginas das secretarias, por exemplo. No entanto, as múltiplas possibilidades de busca por informações podem confundir o cidadão com menos experiência de navegação.

Quanto ao papel do governo eletrônico na formação de espaço virtuais destinados ao diálogo entre poder público e cidadania, propostos pelo Governo do Estado, via website, entende-se que o pouco tempo de existência do site e a baixa divulgação podem servir como explicações momentâneas para o fato de o site do Governo do Estado do Paraná não oferecer possibilidades técnicas de troca comunicacional, participação, interação efetiva ou diálogo com a população, requisito para o desenvolvimento e ampliação da democracia.

### **3. Discussões**

A análise do objeto em questão permite concluir que o Governo do Estado do Paraná oferece um espaço muito limitado de comunicação com os cidadãos. Os canais disponíveis à deliberação, à troca de ideias, ao diálogo são pouco trabalhados e seguem a lógica da comunicação unidirecional. A análise do site reforça a crítica à chamada *democracia eletrônica*: o que se oferece como governo eletrônico serve mais como objeto de marketing do que propriamente como espaço de discussão plural e aberto à cidadania.

Os ideais democráticos pressupõem cidadãos atentos à evolução das questões públicas, informados dos acontecimentos políticos e capazes de escolher entre diversas alternativas. Entretanto, sabe-se que a realidade é diferente. Em primeiro lugar, o

interesse pela política ainda é restrito e o grau de informação política é relativamente baixo.

Para David Held (1991), a participação na vida política é necessária, não apenas para proteção dos interesses individuais, mas também para a criação de uma cidadania informada, comprometida e em constante desenvolvimento. A participação é essencial para a expansão das capacidades individuais.

A internet possibilita a circulação de um maior volume de informações e de fontes diversas; também descentraliza o processo de produção e veiculação de notícias, dando expressão, embora controlada e rarefeita, a diferentes vozes.

A descentralização inerente à internet permite a construção de subjetividades opostas, até então excluídas da esfera pública. Desse modo, essa característica é anunciada como o traço mais significativo da rede, o que permite que ela subverta a autoridade política e enfraqueça as formas estatais de controle. Além disso, a internet encoraja as pequenas narrativas e torna simétricas as relações entre emissores e receptores.

De acordo com Mark Poster (2001), o discurso atual tende a reduzir a internet a uma simples ferramenta. Contudo, a partir dela, novas formas de relacionamento social e político vêm aflorando. Andrew Shapiro (1999) consegue visualizar as deficiências da técnica tanto quanto a liberdade em potência; não vê a tecnologia em termos de causa e efeito, mas como um campo de interação entre técnicas e relações sociais, uma moldando a outra. Shapiro entende que as novas tecnologias permitem a transferência de poder do setor público para o privado.

Os cidadãos podem usar a rede não só para eleger representantes públicos, mas para expressar suas preferências eleitorais e sua posição referentemente a decisões políticas de forma instantânea e direta. A democracia está arraigada na ideia da participação política dos cidadãos que poderia ser útil aos usuários da internet, para aumentar sua participação na vida política. Na democracia eletrônica, o cidadão poderia exercer um novo tipo de poder civil, o que significaria mais do que a simples habilidade para votar por meio da técnica. Seria a oportunidade de controlar o poder do Estado e proteger seus direitos. Depreende-se disso, que a educação civil aliada às tecnologias digitais pode contribuir para melhorar a representatividade política e as relações entre Estado e cidadãos.

James Bohman (2004) sugere pensar em como a TIC's podem contribuir para um novo modelo de democracia. Segundo ao autor, parece haver uma tendência de que

a rede de comunicação mediada possa expandir o campo de certos traços da interação comunicativa através do tempo e do espaço. A expansão desse espaço deve ajudar a resolver alguns dos problemas de escala e das limitações culturais inerentes à esfera pública, bem como trazer melhores resultados para a deliberação em instituições de representação democrática. Uma avaliação adequada terá de levar em consideração o fato de que a esfera pública, as tecnologias e as instituições democráticas não existem independentes umas das outras, mas em relações históricas mutantes e contínuas.

Bohman conclui que, se o seu argumento estiver certo, ou seja, se a internet realmente preserva e expande a característica dialógica da esfera pública, numa potencial forma cosmopolita, a democracia transnacional deliberativa pode ser considerada uma utopia realista. A internet possibilitará diálogo através das fronteiras e públicos, somente se houver agentes que façam isso e se eles, eventualmente, criarem instituições transnacionais, cujos ideais busquem realizar uma esfera pública transnacional, como a base para a utopia realista de cidadania num mundo conectado.

O modelo *Governo-Cidadão* (G2C) envolve relacionamento entre poder público e sociedade civil (cidadãos e associações). Entendemos por relacionamento diálogo, troca, comunicação no sentido multidirecional, em que emissores e receptores desempenham dupla função concomitantemente.

As ideias de Aristóteles sobre a retórica em torno do século III a.C já demonstravam a importância do receptor no processo comunicacional. As pesquisas em Comunicação com Harold Lasswell (1948) da mesma forma incluíam a recepção como parte fundamental no processo. Entende-se Comunicação enquanto processo dialógico, multidirecional, no qual a resposta (retorno) é etapa fundamental para compreensão das mensagem e entendimento mútuo.

As tecnologias ampliaram as possibilidades comunicacionais. Ferramentas digitais são criadas e desenvolvidas pela indústria tecnológica para atender às necessidades de comunicação interpessoal, massiva ou de nicho. Também a comunicação entre cidadão e Estado pode ser facilitada pela técnica. Porém, o que se observa na análise acerca do governo eletrônico do Estado do Paraná é tendência nos outros exemplos de governo eletrônico brasileiros: a comunicação não é entendida em seu aspecto processual, de múltiplo fluxo de emissores e receptores, mas continua sendo pensada pelo poder público como uma via de mão única, como se apenas o Estado fosse fonte e emissor, ignorando as configurações sociais e a importância dos demais polos comunicacionais. Receptor também é emissor.

A comunicação é um processo complexo. Inclui pré-disposição, troca, diálogo, envolvimento.<sup>7</sup> Preocupa-nos a ausência da perspectiva teórica do Campo Comunicacional nas definições do termo governo eletrônico. Esta lacuna inquieta-nos, pois, diante da relevância da comunicação na era de imperativos tecnológicos, guiada pela TIC's, torna-se fundamental que também a Comunicação contribua para o desenvolvimento de novas formas de democracia advindas com e através da técnica, uma vez que suas contribuições são fundamentais para a compreensão dos fenômenos sociais, culturais e políticos relacionados às novas tecnologias da informação e da comunicação.

O chamado governo eletrônico é empregado para vender ideias de transparência, diálogo com a cidadania, participação popular, ampliação do processo democrático. Essa abordagem, no entanto, não oferece opções comunicativas, apenas canais de informação.

O modelo de governo eletrônico que nos é apresentado nada tem de democrático ou público. Um de seus alicerces, a tecnologia digital, impõe barreiras, principalmente econômicas. O modelo de e-gov aqui analisado não leva em conta a necessidade de alfabetização digital e não abre um espaço de comunicação e deliberação pública efetivo, legítimo e universal, impossibilitando a troca de ideias, demonstrando que a democracia eletrônica é mais um jogo conceitual.

A análise do website do Estado do Paraná favoreceu a compreensão sobre a democracia eletrônica, fenômeno que vem sendo pensado muito mais pelo viés tecnológico, evidenciando os aspectos positivos, do que por seu sentido comunicacional e de promoção efetiva da cidadania. A sociedade é transformada pelas interações entre espíritos humanos através da linguagem, a qual multiplica as comunicações, alimenta a complexidade das relações individuais e sociais (MORIN, 2002). A técnica sozinha é incapaz de transformar.

---

<sup>7</sup> Autores como MORIN (1975), HABERMAS WOLTON (1999) trabalham sobre o tema.

## REFERÊNCIAS

AKUTSU, L.; PINHO, J.A.G. *Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil*. Salvador: Universidade Federal da Bahia, Dissertação de Mestrado, EA/UFBA, 2002.

BACKUS, Michiel. “E-Governance and Developing Countries.” In. **Research Report**, nº. 3, Abril de 2001. Disponível em <[http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_artigos.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_artigos.asp)>. Acesso em 11/10/2006.

BÉLANGER, F.; HILLER, J. “A framework for e-government: privacy implications.” In. **Business Process Management Journal**, v. 12, n. 1, p. 48-60, 2006.

BÉLANGER, F.; HILLER, J. “Privacy Strategies for Electronic Government.” In. ABRAMSON, M.; MEANS, G. E. (Org). **E-Government**. Lanham: Rowman & Littlefield, p.163-196. 245p., 2001.

BOHMAN, James. “Expanding dialogue: The Internet, public sphere, and transnational democracy.” In. SHANE, Peter (Ed.). **Democracy online: The prospects for political renewal through the Internet**. New York: Routledge, 2004.

BRASIL. Comitê-técnico de Gestão de Sítios e Serviços On-line. Grupo 1-Padronização. **Cartilha de Usabilidade para Sítios e Portais do Governo Federal**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/cartilha-de-usabilidade-para-sitios-e-portais-do-governo-federal/view>>. Acesso em: 11 março 2012.

CHAHIN, A.; CUNHA, M. A.; KNIGHT, P. T.; PINTO, S. L. **E-gov.br – A próxima revolução Brasileira – Eficiência, Qualidade e Democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COSTA, E. “Classificação de serviços de governo eletrônico.” In. FERRER, F.; SANTOS, P. (Org.). **E-Government**. São Paulo: Saraiva, 2004.

CRUZ, M. S. **Tecnologia da Informação no Espaço Público: o caso telecidadão no Paraná**. Dissertação (Mestrado). Fundação Getúlio Vargas - FGV. São Paulo, 1999.

CUNHA, M. A. V. C.; DUCLÓS, L. C.; CORREA, S. M.; SOUZA, G. S. “O Uso de Meios Eletrônicos no Relacionamento do Parlamentar com o Cidadão e com o Poder Executivo nos Grandes Municípios Brasileiros.” In. **XXIX ENANPAD**. Anais em cd. Brasília: Anpad. Setembro 2005.

DE FLEUR, M.L.; ROKEANCH, B. **Teorias da Comunicação de Massa**. Rio de Janeiro: Zahar, 1989.

GALINDO, F.; MARCO, F. J. G.; CALEJJA, P. L. **Electronic Government**. Zaragoza: Pressas Universitarias de Zaragoza, 2009. Disponível em: <<http://zaguan.unizar.es/record/4495/files/BOOK--2010-002.pdf>>. Acesso em: 08 fev. 2010.

GOVERNADOR DO ESTADO DO PARANÁ. **DECRETO Nº 3769 - 26/03/2001**. Publicado no Diário Oficial Nº 5954 de 27/03/2001. Disponível em <http://celepar7cta.pr.gov.br/SEEG/sumulas.nsf/3af73616cae78e9b03256d94004550fa/417c24b42288530e03256e990063bf16?OpenDocument>. Acesso em 22 abr. 2012.

HABERMAS, J. **Teoria de la Acción Comunicativa**. Barcelona: Península, 1987.

HELD, David. **Modelos de democracia**. Aliança, 1991.

HOLMES, D. **E-government: E-business strategies for government**. Londres: Nicholas Brealex Publishing, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA - IBGC. Disponível em [www.ibgc.org.br](http://www.ibgc.org.br). Acesso em 2004.

LASSWELL, H.D. “A estrutura e a função da comunicação na sociedade.” (1948). In. COHN, G. (Org). **Comunicação e indústria cultural**. T.A Queiroz, 1987. p. 105-117.

LENK K.; TRAUNMÜLLER R. “Broadening the Concept of Electronic Government.” In. **Designing E-Government**, PRINS J.E.J. (ed). Kluwer Law International, 2001. pp. 63-74.

MARTINS, W. M. “Classificação das atividades de governo eletrônico e as oportunidades de aperfeiçoamento das relações sociedade/Estado.” In. FERRER, F.; SANTOS, P. (Org.). **E-government: O governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.b.

MELO, José Marques. **Teoria da comunicação: paradigmas latino-americanos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

MORIN, E. **Cultura de massas no século XX: o espírito do tempo**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1977. v1 e v2.

MORIN, E. **O Método 4. As idéias. Habitat, vida, costumes, organização**. Porto Alegre: Sulina, 1988.

MORIN, E. **O Método 5: a humanidade da humanidade, a identidade humana**. Porto Alegre: Sulina, 2002.

OLIVEIRA, L. C. A. **A Tecnologia da Informação na relação entre o Estado e o cidadão - a prática do Estado e a expectativa do cidadão: estudo de caso no Estado do Paraná.** Dissertação (mestrado) – Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Curitiba, 2003.

OLIVEIRA, L. C. A.; CUNHA, M. A. V. C.; SANTOS, H. **A Tecnologia da Informação na Relação entre o Estado e o Cidadão: A expectativa dos excluídos digitais num estudo de caso no Estado do Paraná.** 2003. Disponível em <<http://www.anpad.org.br/enanpad/2003/dwn/enanpad2003-adi-1687.pdf>>. Acesso em 06/10/2006.

ORGANIZAÇÃO de Cooperação e Desenvolvimento Econômico-OCDE. **Perspectivas da tecnologia da informação: as tecnologias da comunicação e da informação e a economia da informação.** São Paulo: Editora Senac, 2005.

PARENTE, P. “Política Brasileira de Governo Eletrônico.” In: FERRER, F.; SANTOS, P. (orgs). **E-Government: O Governo Eletrônico no Brasil.** São Paulo: Saraiva, 2004.

PERRI, F. “E-governance. Do Digital Aids Make a Difference in Policy Making?” In. **Designing E-Government.** PRINS J.E.J. (ed.). Kluwer Law International, 2001. pp. 7-27.

POSTER, M. *The information subject: Critical voices in art, theory and culture.* Commentary Stanley Aronowitz. Amsterdam: G + B Arts International, 2001.

ROVER, A. J.; SANTOS, P. M.; FERREIRA, M. V. A.; BERNARDES, M. B.; PINTO, C. A.; YAMAOKA, E. J; DE PAULA, G.; JÚNIOR, E. S.; ROCZANSKI. “Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil.” In. ROVER, A. J; GALINDO, F. (Org.). **O Governo Eletrônico e suas múltiplas facetas.** Zaragoza: Lefis Series, 2010, v. 10, p. 11-38. Disponível em <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/publica%C3%A7%C3%A3o-avalia%C3%A7%C3%A3o-de-portais-e-s%C3%ADtios-governamentais-no-brasil>. Acesso 11 março 2012.

SHAPIRO, A. **The control revolution: How the Internet is putting individuals in charge and changing the world we know.** New York: A Century Foundation Book, 1999.

THOMPSON, J. B. **Ideologia e cultura moderna: Teoria social e crítica na era dos meios de comunicação de massa.** Petrópolis: Vozes, 2007[1990].

TI & GOVERNO. **Anuário Revista TI & GOVERNO.** 2005.

UNESCO. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. **Defining E-governance.** Disponível em <<http://www.unesco.org>> acessado em julho de 2004.

WOLTON, D. **Informar não é comunicar**. Sulina, 2010.

WOLTON, D. **Penser la communication**. Paris, Flammarion, col. “Champs”, Éd. de Poche, 1999.

Sites:

<http://www.cidadao.pr.gov.br/>

<http://celepar7cta.pr.gov.br/SEEG/sumulas.nsf/3af73616cae78e9b03256d94004550fa/417c24b42288530e03256e990063bf16?OpenDocument>

[www.oecd.org/publications](http://www.oecd.org/publications)

[www.whitehouse.gov/omb/egov](http://www.whitehouse.gov/omb/egov)

<http://www.cdt.org/>

<http://www.unb.br/fac/mporto>

<http://www.cidadao.pr.gov.br/>

<http://www.guarapuava.pr.gov.br>

<http://www.observ-ocd.org>