

A governança eletrônica: análise de uma instituição federal da região norte

Electronic governance: analysis of a federal institution in the northern region

DOI: 10.34140/bjbv4n1-002

Recebimento dos originais: 25/11/2021

Aceitação para publicação: 03/01/2022

Nathália Sobral Guedes da Silva

Mestranda em Administração Pública pela Universidade Federal de Rondônia - UNIR

Instituição: Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR

Endereço: BR 364 KM 9,5; 78900-000 - Porto Velho, RO - Brasil

E-mail: nathy.sobral@gmail.com

Gleimíria Batista da Costa Matos

Doutorado em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul - UNISC

Instituição: Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR

Endereço: BR 364 KM 9,5; 78900-000 - Porto Velho, RO - Brasil

E-mail: gleimíria@unir.br

RESUMO

Uma das novas tendências da administração pública tem sido a governança que associada ao governo eletrônico, proporciona melhor eficiência da gestão das organizações públicas. Sendo assim, este texto busca analisar a governança eletrônica do Instituto Federal de Rondônia (IFRO), por meio do seu portal eletrônico, avaliando práticas de conteúdo, de serviço, de participação cidadã, de privacidade e segurança, e, de usabilidade e acessibilidade. Trata-se de um recorte da pesquisa de mestrado intitulada “Governança eletrônica: uma análise do portal institucional do Instituto Federal de Rondônia”. É um texto qualitativo de um estudo de caso. A partir da análise foi possível identificar as lacunas existentes no portal com o intuito de indicar pontos de melhoria à instituição, sendo eles a ausência de determinadas informações; à desatualização dos dados setoriais e orçamentários, além dos calendários acadêmicos; à desorganização devido a conteúdos dispersos; à ausência de padronização quanto aos meios de comunicação com o usuário; à falta de integração entre os conteúdos; à limitação de conteúdo atrelado somente ao IFRO; à ausência de transparência quanto às políticas de segurança e privacidade; e, às poucas práticas de participação popular, não tendo, por exemplo, boletins informativos e pesquisa de satisfação quanto aos serviços e eventos em geral.

Palavras-chave: Governança Eletrônica, Governo Eletrônico, Participação cidadã.

ABSTRACT

One of the new trends in public administration has been governance, which associated with electronic government, provides better efficiency in the management of public organizations. Therefore, this text seeks to analyze the electronic governance of the Federal Institute of Rondônia (IFRO), through its electronic portal, evaluating practices of content, service, citizen participation, privacy and security, and usability and accessibility. It is an excerpt from the master's research entitled “Electronic Governance: an analysis of the institutional portal of the Federal Institute of Rondônia”. It is a qualitative text of a case study. From the analysis, it was possible to identify gaps in the portal in order to indicate points for improvement to the institution, namely the absence of certain information; the outdated sectorial and budget data, in addition to academic calendars; disorganization due to dispersed content; the lack of standardization regarding the means of communication with the user; the lack of integration between the contents; limiting content tied only to IFRO; the lack of transparency regarding security and privacy policies; and the few practices of popular participation, not having, for example, newsletters and satisfaction surveys regarding services and events in general.

Keywords: Electronic Governance. Electronic Government. Citizen Participation.

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento da comunicação eletrônica e dos sistemas de informação, ficaram mais próximas do cidadão funções rotineiras como trabalho, educação, governo e serviços públicos (CASTELLS, 2002). Adaptando-se a este cenário, os governos estão alterando a conduta de gestão pública ao incorporar o uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) para absorver e usufruir de seus benefícios no intuito de cumprir objetivos governamentais mais eficientemente (BARBOZA; NUNES; SENA, 2000; MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006).

Os portais eletrônicos dos órgãos da administração pública, que começaram a surgir na internet devido ao aumento da procura por informações governamentais e a necessidade de maior transparência da gestão pública (MELLO, 2009), se tornaram, em alguns casos, os instrumentos principais de comunicação entre governo e sociedade (GOMES; MOREIRA; SILVA FILHO, 2020).

Nessa relação, encontra-se a governança eletrônica, que envolve a manifestação política e a participação cidadã, por meios eletrônicos, na formulação, acompanhamento da implementação e avaliação das políticas públicas (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005).

Alguns estudos exploram a governança eletrônica das organizações públicas que envolvem TICs à sua prestação de serviços eletrônicos (Mello (2009); Matos *et al* (2015)). Outros aplicam o método de mensuração do índice de governança eletrônica, proposto por Mello (2009), em municípios (Moura *et al* (2011); Souza *et al.*(2014)), estados (Beuren, Moura e Kloeppel (2013); Freitas e Luft (2014)) e órgãos específicos da administração pública brasileira (Zago, Cuffa e Mello (2011); Gomes, Moreira e Silva Filho (2020)).

O recorte desse estudo consiste em avaliar a governança eletrônica do Instituto Federal de Rondônia, que apresentou resultado insatisfatório no estudo de Gomes, Moreira e Silva Filho (2020). Visando contribuir com tomadas de decisões, pesquisas e, principalmente com o fortalecimento da transparência, da *accountability*, da inclusão social e da democracia, por meio do aperfeiçoamento da governança eletrônica em websites, direcionou-se a avaliação nesse Instituto Federal atuante na educação a distância e educação presencial de vários municípios.

O Instituto Federal de Rondônia (IFRO) surgiu junto à criação dos IFs, por meio da Lei nº 11.892/2008, mediante integração da Escola Técnica Federal de Rondônia e da Escola Agrotécnica Federal de Colorado do Oeste. De 2008 a 2021, o Instituto ampliou seu alcance e suas capacidades, constituindo a Reitoria e mais dez *campi* distribuídos pelo Estado de Rondônia. E, quando se trata de ensino a distância, a atuação do IFRO não se limita a Rondônia, uma vez que atua com outros polos na Amazônia Legal e nos Estados de Pernambuco e da Paraíba.

Com isso, podemos observar que a atuação do IFRO está diretamente relacionada com a comunidade de sua região, promovendo o desenvolvimento social, ambiental, cultural e tecnológico em sua esfera local, regional e nacional. Logo, o portal institucional, como instrumento de interação com os

cidadãos, se mostra um ponto central de comunicação para operar o governo eletrônico do IFRO.

A fim de promover a confiabilidade na organização, é necessário que o IFRO disponha as informações às partes interessadas com zelo e equidade, permitindo a prestação de contas. Para isso, a governança deve estar presente nos processos e nas tecnologias administradas e controladas na instituição e em seu governo eletrônico. Por esta razão, o objetivo dessa pesquisa é analisar a governança eletrônica do Instituto Federal de Rondônia por meio de seu portal eletrônico, mensurando-a e identificando as lacunas para melhoria.

Governo Eletrônico

Os sistemas de informação em rede, como a internet, mitigam o problema da distância entre as partes interessadas, e no poder público, isso significa menor distância de um órgão entre os demais e entre a sociedade (MELLO, 2009). Consequentemente, a modernização levou o processo de informatização até o chamado governo eletrônico (DINIZ *et al.*, 2009).

A disponibilização e acesso a informações e serviços públicos via internet é referida como governo eletrônico (NAÇÕES UNIDAS, 2002). Existem outras conceituações de governo eletrônico, como por exemplo, processos e estruturas governamentais concernentes aos serviços disponibilizados ao público eletronicamente (OKOT-UMA, 2000), ou ainda, as atividades do Estado baseadas em TIC, particularmente a internet, desenvolvidas para aumentar a eficiência da gestão pública, melhorar os serviços oferecidos aos cidadãos e ações governamentais dentro de uma estrutura muito mais transparente que o atual (RUELAS; ARÁMBURO, 2006).

É certo que o uso de tecnologias é a premissa básica para a existência do e governo. Porém, o governo eletrônico não é apenas processos e serviços automatizados *online*, e sim a modernização da Administração Pública por meio desses recursos (DINIZ *et al.*, 2009). Barros (2017) cita que essa modernização, na verdade, trata-se de “uma necessidade da sociedade civil que o Estado busca atender, visando a obter maior eficiência, otimização de recursos e redução de custos”.

As iniciativas de governo eletrônico podem impactar no âmbito administrativo, econômico, social, político e ambiental (MELLO, 2009). Os processos de implantação de governo eletrônico estão sempre associados com os temas de desempenho, eficiência, eficácia, transparência, governança, mecanismos de controle, qualidade dos gastos públicos e prestação de contas (DINIZ *et al.*, 2009).

Isso ocorreria porque as mudanças afetariam o modelo burocrático e o modelo gerencial da administração pública ao ampliar os serviços prestados pelos governos aos cidadãos, reduzindo custos e tempo, aumentando eficiência e eficácia (ALVES, 2012). Nesse sentido, um dos elementos primordiais para a modernização da gestão é a governança (MATIAS-PEREIRA, 2010; MELLO, 2006; OKOT-UMA, 2000; BARROS, 2017).

De acordo com o posicionamento de alguns autores, o governo eletrônico é apenas uma parte da

governança eletrônica (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006; ALVES, 2012) que, por meio de TIC, promove uma maior interação dos cidadãos na governança das instituições políticas (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2006), tais como obtenção de opiniões, divulgação de pontos de vista da sociedade, sistemas de votação, serviços de atendimento, entre outros (JAIN PALVIA; SHARMA, 2007; VAZ, 2003).

Entretanto, as vertentes que definem governo eletrônico dessa forma podem ser consideradas sintetizadas por apresentar apenas um caráter de aperfeiçoamento tecnológico, desconsiderando o potencial democrático que as TICs possuem quando alinhadas a uma política de participação popular e transparência (PINHO; IGLESIAS; SOUZA, 2005). Os autores Martins e Ramos (2008), apesar de apresentarem uma possibilidade de interpretação literal do termo, discordam dessa visão por configurar somente a informatização de parte dos processos operacionais do Estado, tal como serviços públicos automatizados.

Como pode ser observado, não há um consenso quanto à definição de e governo. Para este estudo, o governo eletrônico utiliza-se de portais eletrônicos para fornecer serviços públicos à sociedade, promovendo a ampliação da cidadania, da transparência da gestão pública, do controle popular do poder público e da democracia eletrônica.

Governança eletrônica

Associado ao governo eletrônico, há a governança eletrônica que propõe, na relação governo e sociedade, a manifestação política e a participação cidadã, por meios eletrônicos, na formulação, acompanhamento da implementação e avaliação das políticas públicas (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005). A governança eletrônica, por meio desses processos, promove o benefício do desenvolvimento da cidadania e da democracia no país. Segundo Cunha e Miranda (2013), o conceito de governança eletrônica, além de incluir a melhoria da eficiência e da eficácia na gestão pública, propõe um novo modelo de governar, mais democrático e inclusivo, com a participação de uma ampla rede de atores.

Para as Nações Unidas (2002), a governança eletrônica é a interação e a organização entre o setor público e a sociedade no tocante à tomada de decisões coletivas e aos mecanismos de transparência para fiscalizar essas decisões. Essa definição é coerente com a ideia de que a governança eletrônica advém de um desdobramento da governança, que trata da forma como as decisões são tomadas, assim como a interação entre o setor público e a sociedade (MACHADO *et al*, 2012).

Assim, a governança eletrônica refere-se ao comprometimento desses atores quanto ao fornecimento de serviços de qualidade, informação confiável e mais conhecimento aos cidadãos, facilitando a interação e envolvimento nos processos públicos pela internet (MELLO; SLOMSKI, 2010).

A governança eletrônica pode ser compreendida também como a condução de uma sociedade em direção aos seus objetivos, tendo a participação popular como agente transformador da administração

pública e da reorganização entre Estado e cidadãos (SOUZA *et al*, 2014). Como uma nova forma de governança, a governança eletrônica envolve novos modos de liderança, de estratégias, de organização, de serviços, de negócios, de acessos a informações e de interação com os cidadãos (OKOT-UMA, 2000).

Segundo Vaz (2003), para uma relação de boa governança efetiva, em que haja confiança entre administradores e administrados, requer-se transparência para o acompanhamento da formulação de políticas e das iniciativas públicas. Cabe ressaltar que os administrados concernem a todos os envolvidos na relação com o governo, corroborando, assim, o entendimento de Ferguson (2002) quando estende a governança eletrônica à união dos cidadãos, pessoas-chaves e representantes legais para contribuir com o governo.

A governança eletrônica é como um fenômeno social complexo com potencialidade para transformar o Estado, melhorando a eficiência da gestão pública, equilibrando as relações de poder na sociedade por meio do empoderamento dos cidadãos, tendo as TICs como instrumento de sua promoção e não sua principal característica (BARROS, 2017).

A interação entre o governo e os atores interessados, aproveitando as potencialidades das TICs, oferecida pela governança eletrônica, oportuniza o aprimoramento da boa governança em uma organização. Por sua vez, a promoção da boa governança provoca melhor relação entre governo e sociedade, impulsionando transparência, *accountability*, inclusão, democracia, otimização de processos e entre outras vantagens (MELLO, 2009). A partir dessa relação simbiótica, a governança eletrônica mostra-se como um instrumento importante para o desenvolvimento econômico e social sustentável (SANTISO, 2001; STREIT; KLERING, 2004; SOARES JR.; SANTOS, 2007; MELLO, 2009).

Como pode ser observado, assim como ocorre no conceito de governo eletrônico, não há um consenso quanto à definição de governança eletrônica. Assim, para prosseguimento do trabalho, optou-se para este estudo, a definição em que governança eletrônica é a interação entre o setor público e a sociedade, na qual o governo se compromete a fornecer serviço de qualidade, conhecimento e mecanismos de transparência e comunicação, enquanto os cidadãos se comprometem em envolver-se nos processos públicos e tomadas de decisões coletivas, sob a luz da democracia, da eficiência e da cidadania.

A aplicação das TICs na governança eletrônica envolve três áreas: a administração eletrônica, que pressupõe melhoria dos processos governamentais; serviços eletrônicos, que preveem melhoria na prestação de serviços ao cidadão; e a democracia eletrônica, relacionada à participação social mais ativa (CUNHA; MIRANDA, 2013). Para alguns autores (CUNHA, 2005; HOLZER; KIM, 2005), a administração eletrônica e o serviço eletrônico estão contidos na definição de governo eletrônico. Justificando esse pensamento, Holzer e Kim (2005) afirmam que a governança eletrônica engloba tanto o governo eletrônico como a democracia eletrônica, associada à participação cidadã.

Democracia eletrônica

A visão sobre o governo eletrônico está atrelada à questão da transparência, o que demanda um papel democrático do governo e uma capacidade política da sociedade civil (MARTINS; RAMOS, 2008).

Em prol de uma sociedade mais equitativa e justa, a democracia exige a ativa participação dos cidadãos (GRUBBA; HAMEL; PELLENZ, 2020) e umas das formas de obter o aumento do grau e da qualidade da participação pública no governo é por meio do uso das TICs, a democracia eletrônica (MELLO, 2009).

Alguns estudos examinam a governança eletrônica por duas dimensões (governo eletrônico e democracia eletrônica) (Holzer e Kim (2005); Mello (2009)), e outros por três dimensões (administração eletrônica, serviço eletrônico e democracia eletrônica) (CUNHA *et al.*, 2006; CUNHA; MIRANDA, 2013).

Na prática, a delimitação entre essas dimensões não é claramente determinável, de antemão que uma solução pode abranger uma ou mais dimensões. Como exemplo, citam-se as compras governamentais, que se utilizam de sistemas eletrônicos alterando a estrutura do processo presencial de compras (dimensão de administração eletrônica), melhoram a eficiência e qualidade do serviço devido à agilidade e otimização processual (dimensão de serviços eletrônicos) e, eventualmente, podem oferecer mecanismos para o controle social (dimensão de democracia eletrônica) (DINIZ, 2000; CUNHA, *et al.*, 2006; MELLO, 2009). Corroborando, Mello (2009) posiciona que o conceito de governança eletrônica envolve o uso de TICs na relação entre as autoridades públicas e a sociedade civil, no funcionamento em todas as fases do processo democrático (democracia eletrônica) e na prestação de serviços públicos (serviços públicos eletrônicos).

Como alguns autores defendem que a administração eletrônica e o serviço eletrônico estão contidos na dimensão “governo eletrônico” (CUNHA, 2005; HOLZER; KIM, 2005), segue-se o mesmo entendimento. Sintetizando, a Figura 1, a seguir, traduz esse entendimento sobre os conceitos e dimensões discutidos neste trabalho.

Figura 1 - Representação dos conceitos e suas dimensões



Fonte: Elaborado pela autora

Por fim, considerando o exposto, resta necessário discutir a dimensão democracia eletrônica. A democracia eletrônica, por vezes, é entendida somente como a participação popular em forma de votação eletrônica, sendo ignorados os processos participativos como opinião, informação, direito de voz, minimizando o papel ativo do cidadão (CUNHA; COELHO; POZZEBON, 2014). Para Cunha e Miranda (2013), a democracia eletrônica é a utilização das TICs para o exercício da prática democrática.

Além de ampliar a transparência, responsabilidade e participação, com o auxílio da inclusão digital, apoia a própria democracia (MELLO, 2009). O Brasil, sendo constituído em Estado Democrático de Direito (Constituição Federal, 1988), deve, no tocante ao exercício pleno da cidadania, ter espaços abertos e direcionados, principalmente, para a participação ativa dos cidadãos (GRUBBA; HAMEL; PELLENZ, 2020).

Ademais, a democracia eletrônica envolve a *accountability* e outros meios de participação ativa do cidadão direcionada a elaboração, acompanhamento e controle das políticas públicas, suas práticas e resultados (CUNHA; MIRANDA, 2013). E, a participação pública tem se mostrado uma prática de interesse governamental como uma nova forma de relacionamento entre o Estado e a sociedade (CUNHA; COELHO; POZZEBON, 2014).

Acredita-se que para o governo cumprir um modelo eficiente para o povo, deve-se seguir a ideia de que a democracia se baseia nas decisões que atendam a escolha da maioria, porém é no respeito às particularidades da minoria, que a democracia se fortalece (GRUBBA; HAMEL; PELLENZ, 2020).

Para os serviços focados na qualidade, o envolvimento dos usuários nos processos permite melhor atendimento às necessidades dos cidadãos e, para isso, é essencial que eles estejam bem informados "para exercer melhor os seus direitos, desempenharem suas funções, exercerem as suas responsabilidades e definirem as suas relações" (OKOT-UMA, 2000; MELLO, 2009).

2 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Como estratégia, utiliza-se a abordagem de estudo de caso, o qual se encaixa no perfil desta pesquisa devido ao contexto de eventos contemporâneos investigado em um ambiente delimitado: a governança eletrônica do portal eletrônico do Instituto Federal de Rondônia (IFRO) (CRESWELL, 2007; YIN, 2015).

Como um estudo de caso, o planejamento da pesquisa pode ser flexível (YIN, 2015). Assim, a partir da análise desse conteúdo reunido, optou-se seguir o modelo proposto por Gomes, Moreira e Silva Filho (2020) por apresentar práticas de governança eletrônica adaptadas às instituições de ensino brasileiras, o qual adaptou o índice de governança eletrônica a partir do modelo proposto por Mello e Slomski (2010).

Os pesquisadores analisaram 50 boas práticas de governança eletrônica em cada portal institucional, as quais foram divididas em cinco grupos: conteúdo; serviços; participação cidadã;

privacidade e segurança; e, usabilidade e acessibilidade, conforme exposto a seguir no Quadro 1.

Quadro 1 - Boas Práticas de Governança Eletrônica

CONTEÚDO	P1	Disponibilizar as políticas da instituição, como formas de financiamento de bolsas/ pesquisas, linhas de pesquisa, programas e ações de sua competência.
	P2	Disponibilizar normativos que regulamentam o funcionamento da instituição, como portarias, regimento interno, resoluções, procedimentos da ouvidoria etc.
	P3	Disponibilizar informações públicas sobre orçamento, como recursos financeiros, execução orçamentária, informações das licitações em andamento, editais etc.
	P4	Disponibilizar informações sobre cargos, competências e salários dos servidores.
	P5	Disponibilizar informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos de provas etc.
	P6	Permitir a recuperação de documentos públicos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.
	P7	Disponibilizar calendários de eventos da instituição, quadros de anúncios/informativos etc.
	P8	Disponibilizar arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros etc.
	P9	Descrever a missão, visão e valores da instituição.
	P10	Disponibilizar versão em língua portuguesa dos documentos produzidos em língua estrangeira
SERVIÇO	P11	Disponibilizar nomes, <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitação de informações de acordo com as competências dos setores da instituição.
	P12	Esclarecer aos cidadãos, na página principal, quais são os serviços prestados.
	P13	Permitir o registro do cidadão para serviços <i>online</i> ou direcionar para sistemas que permitam esse registro.
	P14	Permitir o acesso a informações mediante senhas, como inscrições em eventos, cursos, disciplinas, avaliações, treinamentos, solicitação de matrícula etc., ou direcionar para sistemas que permitam essa ação.
	P15	Permitir o registro para geração de boletos para pagamento relacionado a participação em eventos promovidos pela instituição, ou direcionar para sistemas que permitam esse registro.
	P16	Permitir o acesso a informações relacionadas a educação, como <i>rankings</i> educacionais, indicadores, ofertas de cursos etc.
	P17	Identificar o responsável/gestor do <i>site</i> para contato ou fornecer meios para que o usuário busque ajuda para correção de erros.
	P18	Disponibilizar mecanismo de submissão, monitoramento e controle de queixas/denúncias ou direcionar para sistemas que permitam essa ação, como sistema de ouvidoria.
	P19	Disponibilizar notícias e informações sobre políticas públicas em educação.
	P20	Publicar os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.
PARTICIPAÇÃO CIDADÃ	P21	Divulgar boletim informativo periódico que mostre oportunidades para cidadãos participarem de atividades promovidas pela instituição.
	P22	Disponibilizar um <i>e-mail</i> para contato com a descrição da política adotada de resposta.
	P23	Realizar pesquisas de satisfação e opinião para verificar a percepção de cidadãos quanto aos serviços prestados pela instituição.
	P24	Realizar pesquisas prévias para coleta de sugestões de cidadãos sobre decisões de impacto social a serem tomadas pela instituição.
	P25	Disponibilizar <i>link</i> para que cidadãos informem fatos imprevistos, utilizando o <i>site</i> como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.
	P26	Permitir a avaliação de eventos em geral, como cursos, treinamento, palestras etc., promovidos pela instituição.
	P27	Disponibilizar <i>link</i> para os perfis das redes sociais da instituição.
PRIVACIDADE E SEGURANÇA	P28	Declarar a política de privacidade (no <i>site</i> , em edital ou documento similar), descrevendo os tipos de informações recolhidas e políticas de utilização e

		partilha, identificando os coletores em todas as páginas que aceitam os dados, além da data em que a política de privacidade foi revisada.
	P29	Permitir que o usuário revise dados pessoais e corrija registros de informações incompletas ou erradas.
	P30	Permitir o acesso a informações não públicas para servidores mediante senha ou registro.
USABILIDADE E ACESSIBILIDADE	P31	Indicar público-alvo do <i>site</i> , com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas, órgãos públicos ou assuntos específicos, como publicações, educação básica, educação superior etc.
	P32	As páginas apresentam níveis de cabeçalho de forma hierárquica, organizando a ordem de importância e subordinação dos conteúdos, ícones de navegação de reconhecimento imediato etc.
	P33	Possuir <i>links</i> nas áreas internas destinados ao retorno à página inicial.
	P34	Disponibilizar na página principal menu de acesso rápido, mapa do <i>site</i> ou esboço de todas as páginas.
	P35	Conter páginas com cores padronizadas, que respeitam a identidade visual da instituição.
	P36	Conter páginas que apresentem textos escritos com estilos e cores de fonte adequadas.
	P37	Indicar <i>links</i> em destaque (sublinhado, itálico ou negrito).
	P38	Indicar a data da última atualização em cada uma das páginas.
	P39	Disponibilizar versões de documentos longos, como arquivos em PDF ou DOC completos ou parciais.
	P40	Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.
	P41	Permitir o acesso ao <i>site</i> e seus conteúdos por meio do teclado do computador.
	P42	Dispor de mecanismo de busca avançada com capacidade para classificar resultados por relevância ou outros critérios.
	P43	Disponibilizar mecanismo de acesso para os portadores de necessidades especiais.
	P44	Disponibilizar os conteúdos do <i>site</i> em mais de um idioma.
	P45	Disponibilizar os conteúdos de áudio e/ou vídeo com transcrições escritas e/ou legendas.
	P46	Permitir que as páginas internas sequenciais do <i>site</i> sejam abertas na janela/guia inicial.
	P47	Disponibilizar tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A Z, perguntas frequentes ou similares.
	P48	Disponibilizar explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns.
P49	Permitir redimensionamento sem perda da funcionalidade em até 200%	
P50	Disponibilizar barra de acesso congelada na parte superior de cada página.	

Fonte: Gomes, Moreira, Silva Junior (2020).

O cálculo do índice de governança eletrônica foi feito a partir da avaliação da existência de cada prática por meio de uma escala que varia de 0 a 3, sendo 0 “nenhuma prática identificada/prática não implementada/inexistente”; 1 “poucas práticas identificadas/prática com poucas informações”; 2 “algumas práticas identificadas/prática com ausência de algumas informações/implantada, mas de maneira incompleta”; e 3 “práticas totalmente identificadas/a prática está totalmente implantada”. A identificação dessas práticas e avaliação conforme essa métrica ocorreu durante o mês de junho de 2021 mediante acesso ao *site* <https://portal.ifro.edu.br>.

Considerando essa métrica, foram elaborados os índices de governança geral e por grupo, visando identificar as áreas que necessitem de maior atenção. Os índices foram obtidos por média dos valores atribuídos, sendo cada grupo por média aritmética e o geral por média ponderada.

Durante essa avaliação, foram observadas as práticas que estavam ou não implantadas. A cada prática analisada, eram feitos comentários sobre os achados e as dificuldades percebidas no portal. A partir desses dados, pôde-se analisar o índice de governança eletrônica atual e identificar as deficiências que poderiam ser trabalhadas como foco de melhoria.

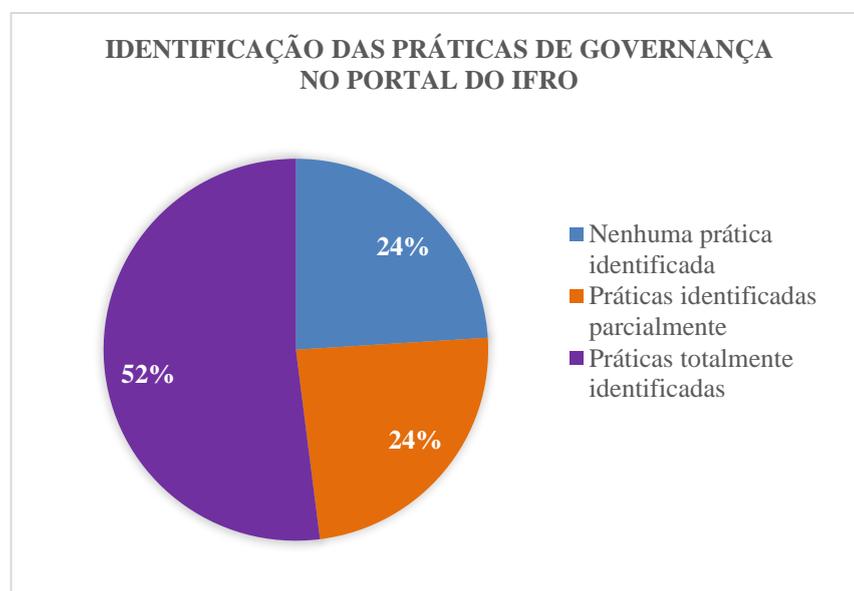
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Conforme dito, o governo eletrônico não se restringe a *websites*, porém esse é o meio que apresenta maior destaque e esforços (LIMA; SILVA, 2002). De um modo geral, o IFRO se utiliza bastante do uso de ferramentas eletrônicas. Com base nas informações do portal, identificou-se que, tecnologicamente, a organização conta com alguns sistemas para o desempenho de suas atividades. A análise desta pesquisa concentrou-se no portal institucional (portal.ifro.edu.br), mas o IFRO também utiliza mídias sociais (*Facebook, Instagram, Youtube e Twitter*) para se comunicar com a comunidade. Entretanto, diferente do portal institucional, as mídias sociais podem ser encontradas também para cada unidade do Instituto.

Considerando isso, confirma-se que todas as práticas foram julgadas aplicáveis ao portal institucional do IFRO, mesmo que algumas tenham sido identificadas em sistemas ou mídias sociais.

O cálculo demonstrou que o índice de governança do IFRO é de 1,94, pois 52% das práticas foram totalmente identificadas ou implantadas, 24% parcialmente e 24% não foram encontradas. Representa-se esse resultado no Gráfico 1, com a ilustração dessas porcentagens perante todas as práticas investigadas.

Gráfico 1 - Proporção das práticas identificadas



Fonte: Elaborado pela autora

Quanto aos índices de governança por grupos, o portal do IFRO demonstrou melhor atendimento às práticas de conteúdo, serviços, usabilidade e acessibilidade. Por outro lado, os resultados das práticas direcionadas à participação cidadã e à privacidade e segurança ficaram abaixo da média. No Gráfico 2, podemos observar isso. Como o valor máximo do índice é 3, os valores correspondentes a conteúdo, serviço, usabilidade e acessibilidade ficaram acima da média, respectivamente, 2,2, 2 e 2,38. Enquanto os índices de participação cidadã e privacidade e segurança ficaram em 0,57 e 1, respectivamente (abaixo da média 1,5).

Gráfico 2 - Pontuação do índice de governança eletrônica por grupo



Fonte: Elaborado pela autora

Esse resultado ratifica a discussão provocada por Gomes, Moreira e Silva Filho (2020), que evidenciaram que a implementação de práticas de participação cidadã é a principal lacuna enfrentada pelas organizações estudadas para atender às boas práticas de governança eletrônica.

O fator Conteúdo está relacionado ao acesso às informações de contato, aos documentos públicos, e às informações sensíveis e materiais multimídia, apresentando práticas voltadas à transparência por meio da disponibilização de temas, produções institucionais e informações públicas (MELLO, 2009; GOMES; MOREIRA; SILVA FILHO, 2020).

Compreendendo em dez práticas relacionadas a informações da instituição, políticas, documentos e eventos, foi identificada a aplicação da maioria dessas, exceto a disponibilização de versões em português de documentos estrangeiros (P10). Entretanto, alguns casos apresentaram pouca ou alguma manifestação, como a disponibilização de arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, referentes a palestras e encontros (P8) e a divulgação de calendários de eventos da instituição, quadros de anúncios ou comunicados e informativos (P7). Isso decorreu em virtude de algumas práticas de conteúdo não terem sido avaliadas como totalmente implantada devido à falta de atualização das informações.

As práticas de Serviço podem ser identificadas na disponibilização de contatos institucionais e na

análise do canal de comunicação para a execução de serviços (GOMES; MOREIRA; SILVA FILHO, 2020).

O fator também compreende em dez práticas, estas relacionadas a notícias, mecanismos de controle e permissões ao usuário sobre a instituição. Durante a análise, observou-se a maioria dessas práticas, exceto a disponibilização de notícias e informações sobre políticas públicas em educação (P19) e o registro para geração de boletos para pagamento (P15). As práticas consideradas parcialmente implantadas referem-se a informações incompletas e desatualizadas, notadas em: Disponibilização de nomes, *e-mails*, telefones e endereços para solicitação de informações de acordo com as competências dos setores da instituição (P11); Esclarecimentos dos serviços prestados pelo IFRO (P12); e, Publicação de editais de licitação e seus respectivos resultados (P20).

As práticas relacionadas a Participação Cidadã referem-se à realização de pesquisas de satisfação e disponibilização de espaços que permitam a manifestação dos usuários para fins de alerta ou para avaliação de eventos nos *websites* (GOMES; MOREIRA; SILVA FILHO, 2020). Envolvem as oportunidades de participação cívica *online*, que permitem os usuários contatarem os gestores, participarem de discussões sobre os problemas econômicos e sociais, receberem *feedback* da instituição, terem acesso a boletins informativos, poderem fazer sugestões etc. (MELLO, 2009).

Esse fator compreende em sete práticas relacionadas a meios em que o usuário possa interagir diretamente com a instituição. A análise dessa pesquisa não identificou a maioria dessas práticas, exceto a disponibilização de *link* para os perfis das redes sociais da instituição (P27) e realização de pesquisas prévias para coleta de sugestões de cidadãos sobre decisões de impacto social a serem tomadas pela instituição (P24).

É visível a justificativa para este ser o fator com o pior resultado apresentado. Tendo cinco das sete práticas não implementadas, o índice ficou bem abaixo da média, demonstrando que a participação social por meio do portal eletrônico é insuficiente.

Quanto ao próximo fator, é relevante se atentar ao sacrifício necessário de alguma privacidade em compensação de informações e serviços que atendam às necessidades individuais, porém essa renúncia deve vir acompanhada da garantia que suas informações pessoais não serão utilizadas de forma que não concedida (MELLO, 2009).

Visando à proteção das informações disponíveis contra acesso não autorizado, manipulação ou uso indevido, em relação às exigências e aos desejos dos usuários, as práticas de Privacidade e Segurança concentram-se em dois quesitos: políticas de privacidade e autenticação de usuários (MELLO, 2009).

A única prática totalmente implantada na instituição é aquela referente à necessidade de senha ou registro para acesso de informações não públicas (P30). As políticas de privacidade (P28) não foram identificadas tampouco foram uma política de manejo de dados. E, a revisão de dados pessoais ou correção de registros de informações incompletas ou erradas (P29) não é uma solução facilmente constatada.

Apesar de balanceadas as proporções, por ter apenas três práticas, cada prática acaba tendo um peso maior em uma análise por grupo. Ou seja, uma prática não identificada reduz um terço deste índice, gerando alto impacto nesse quesito.

Por fim, faz-se a análise das práticas referentes à Usabilidade e à Acessibilidade do portal, reparando nas ferramentas disponíveis para melhor uso do *site* mesmo que o usuário tenha necessidades especiais, observando a navegação facilitada, símbolos, padrões de texto e cores, entre outros aspectos (MELLO, 2009). Totalizam vinte práticas e, apesar de ter se mostrado o fator com mais práticas e o de índice mais elevado da instituição, três não foram percebidas: a disponibilização dos conteúdos do *site* em mais de um idioma (P44); a disponibilização dos conteúdos de áudio e/ou vídeo com transcrições escritas e/ou legendas (P45); e, a disponibilização de barra de acesso congelada na parte superior de cada página (P50). O atendimento parcial foi apontado nas práticas de: Indicação de público-alvo do *site*, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas, órgãos públicos ou assuntos específicos, como publicações, educação básica, educação superior etc.(P31); a Disponibilização de tutoriais e auxílios à navegação, como índices de A Z, perguntas frequentes ou similares (P47); e, a Disponibilização de explicação para siglas, abreviaturas e palavras incomuns (P48).

Observa-se que o fator com mais práticas, cada uma possui peso menor em uma análise por grupo, quando comparada aos fatores anteriores. Mesmo assim, é o fator com melhor pontuação por ter 70% das práticas aplicadas. Isso demonstra que o portal tem a preocupação de facilitar o acesso a todos os tipos de usuários.

Diante desses resultados, é possível distinguir os pontos positivos e negativos em cada fator e estipular quais ações podem afetar positivamente o desempenho do portal quanto às práticas de governança eletrônica.

A instituição com o intuito de elevar o índice de governança deve mitigar as falhas observadas. Foram percebidos problemas no tocante à ausência de informações sobre as políticas da instituição e da educação nacional, sobre a totalidade dos serviços prestados e sobre materiais em outros idiomas e de auxílio à navegação do portal; à desatualização dos dados setoriais e orçamentários, além dos calendários acadêmicos; à desorganização devido a conteúdos dispersos; à ausência de padronização quanto aos meios de comunicação com o usuário; à falta de integração entre os conteúdos; à limitação de conteúdo atrelado somente ao IFRO; à ausência de transparência quanto às políticas de segurança e privacidade; e, às poucas práticas de participação popular, não tendo, por exemplo, boletins informativos e pesquisa de satisfação quanto aos serviços e eventos em geral. Sugere-se também que seja feita uma revisão das informações e do fluxo de comunicação e interação destas, para que as mensagens sejam mais claras e concisas.

O aperfeiçoamento constante deve ser visto independentemente da vontade de melhorar o índice de governança eletrônica de uma instituição. As práticas de governança são compostas por valores, princípios, propósitos, papéis, regras e processos, e servem como mecanismos contínuos para monitorar

a gestão e o desempenho das organizações em consonância aos objetivos e interesses da administração com as partes interessadas (MACHADO; FERNANDES; BIANCHI, 2016). Por esse ângulo, qualquer prática que impulsionem a transparência, o controle social, a melhoria das prestações de serviço e o desempenho geral da instituição são válidas para o avanço no nível de governança.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os processos de implantação de governo eletrônico estão sempre associados com os temas de desempenho, eficiência, transparência, governança, mecanismos de controle, qualidade dos gastos públicos e prestação de contas (DINIZ *et al.*, 2009).

Como uma das novas tendências da administração pública, a governança tem sido uma temática de destaque e relevância em muitos estudos, revelando-se uma forma de administrar ou governar com base nos pilares da transparência, equidade, responsabilidade e prestação de contas, permitindo com boas práticas aumentar a confiabilidade nas ações da organização, reduzindo problemas de assimetria informacional e, conseqüentemente, conflitos de agência (MACHADO; FERNANDES; BIANCHI, 2016).

O uso das TICs, aplicado para a governança eletrônica, torna a governança mais eficiente à medida em que o governo aperfeiçoa sua prestação de serviços (governo eletrônico) e aumenta a participação dos cidadãos, ou seja, durante a consecução da boa governança as relações entre o Estado e sociedade são transformadas em uma nova forma com maiores oportunidades (MELLO, 2009)

Este estudo analisou a governança eletrônica do Instituto Federal de Rondônia por meio do seu portal eletrônico. Exploradas as boas práticas, foi mensurado o índice de governança eletrônica conforme estas eram identificadas, ou não, no portal institucional do IFRO, o qual apresentou valor de 1,94. Analisando por cada grupo, em uma escala de 0 a 3, o fator Conteúdo obteve 2,2 (2º lugar), Serviço 2 (3º lugar), Participação Cidadã 0,57 (5º lugar), Privacidade e Segurança 1,33 (4º lugar) e, por último, Usabilidade e Acessibilidade apresentou 2,35 (1º lugar).

Essa análise permitiu apontar as lacunas de governança eletrônica e demonstrar a possibilidade de melhoria do canal de comunicação da instituição. Destaca-se que o pior resultado é aquele que representa a democracia eletrônica. Isso se justifica devido às poucas oportunidades de interação com a comunidade no portal. Os resultados demonstraram que há problemas no tocante à ausência de determinadas informações; à desatualização dos dados setoriais e orçamentários, além dos calendários acadêmicos; à desorganização devido a conteúdos dispersos; à ausência de padronização quanto aos meios de comunicação com o usuário; à falta de integração entre os conteúdos; à limitação de conteúdo atrelado somente ao IFRO; à ausência de transparência quanto às políticas de segurança e privacidade; e, às poucas práticas de participação popular, não tendo, por exemplo, boletins informativos e pesquisa de satisfação quanto aos serviços e eventos em geral

Como apontado durante o estudo, o aprimoramento da governança deve ser contínuo. Assim, caso a instituição julgue as demais práticas como relevante, poderá seguir com as atividades. Ou ainda, considerando que a governança eletrônica não se limita às práticas apontadas, a instituição poderá explorar novas formas de prestação de serviços e interação com a comunidade, agregando novos valores à governança.

Além da preocupação com a atualização e manutenção de boas práticas de governança, a instituição deve buscar o aproveitamento dos recursos para facilitar a interação com os usuários, mantendo-os engajados. A avaliação baixa demonstrou que o critério relacionado à participação social não expõe relevância para o Instituto. Esse comportamento diverge da atuação dos Institutos Federais, que está diretamente relacionada com a comunidade de sua região, no intuito de promover o desenvolvimento social, ambiental, cultural e tecnológico em sua esfera.

Gomes, Moreira e Silva Filho (2020) alertam que as ações referentes às práticas de participação cidadã requerem a coordenação de esforços internos e externos à organização, o que dificulta por exigir ampliação do escopo de atores e interesse de envolvimento destes. Por isso, o critério de participação social é desafio para a governança.

Por fim, almeja-se que este trabalho contribua beneficentemente ao IFRO, ampliando a perspectiva dos serviços disponíveis à comunidade; à academia, prevendo o emprego deste conteúdo como referência para novas pesquisas que desenvolvam mais esse tema; e aos cidadãos, facilitando a *accountability* e fortalecendo a transparência, a inclusão social e a democracia, por intermédio da implementação das boas práticas de governança eletrônica.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Marcus Vinicius Chevitarese. **Portais de governo: uma avaliação na Câmara dos Deputados**. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.
- BARBOZA, Elza F.; NUNES, Eny M.; SENA, Nathália K.. Websites governamentais, uma esplanada à parte. Brasília: **Ciência da Informação**, v.29, n.1, p. 118-125, jan./abr. 2000.
- BARROS, Ana Paula da Cruz Holanda. A eficiência relativa da governança eletrônica das universidades federais brasileiras. Tese de Mestrado em Administração e-Contabilidade, Fortaleza, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, 2017.
- BEUREN, I. M., MOURA, G. D., & KLOEPEL, N. R. (2013). Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: Uma análise nos estados brasileiros. **Revista de Administração Pública-RAP**, 47(2), 421-441.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. **Lei nº 11.892, de 29 de dezembro de 2008**. Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília, DF: Senado Federal, 2008.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.
- CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução: Luciana de Oliveira da Rocha. - 2. ed. - Porto Alegre: Artmed, 2007.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; DUCLÓS Luis Carlos; BARBOSA, Alexandre Fernandes. Institucionalização do e-governo como Instrumento de Legitimidade da Governança Eletrônica no Setor Público no Brasil, Chile e Peru. In: **Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração - ENANPAD**, 30., 2006, Salvador. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; Meios eletrônicos e transparência: a interação do vereador brasileiro com o cidadão e o poder executivo. **CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, 10., 2005, Santiago. Anais... Chile: 2005.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; COELHO, Taiane Ritta; POZZEBON, Marlei. Internet e participação: o caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. **Rev. adm. empresas**, São Paulo, v. 54, n. 3, p. 296-308, 2014.
- CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; MIRANDA, Paulo Roberto de Mello. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**. v. 20, n. 66, pp. 543-566. 2013.
- DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.
- DINIZ, Eli. Uso do comércio eletrônico em órgãos do governo. In: Relatório 18/2000. NPP EAESP FGV, maio/2000.
- FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Orgs.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 103- 140.
- FREITAS, R. K. V., & LUFT, M. C. M. S. (2014). Índice de governança eletrônica nos municípios: Uma análise

do estado de Sergipe. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, 13(1), 56-73.

GOMES, Danusa Fernandes Rufino; MOREIRA, Marina Figueiredo; SILVA FILHO, Eval Pereira da. Participação cidadã: o gap da governança digital nas autarquias e fundações da educação no Brasil. **Organ. Soc.**, Salvador, v. 27, n. 94, p. 431-458, set. 2020.

GRUBBA, Leilane Serratine; HAMEL, Eduardo Henrique; PELLENZ, Mayara. Democracia e Desenvolvimento Sustentável. **Revista Jurídica**, [S.l.], v. 5, n. 62, p. 485 - 513, jan. 2021.

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.

JAIN PALVIA, S. C.; SHARMA, S. S. (n.d.). **E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World**, 2007.

MACHADO, D G.; FERNANDES, C F.; BIANCHI, M. Teoria da Agência e Governança Corporativa: Reflexão acerca da Subordinação da Contabilidade à Administração. **RAGC**, v.4, n.10, 2016.

MACHADO, Nelson *et al.* (Org.). **GBRSP - Gestão baseada em resultado no setor público: Uma abordagem didática para implementação em prefeituras, câmaras municipais, autarquias, fundações e unidades organizacionais** - São Paulo: Atlas, 2012.

MAGALHÃES, Darcilene Maria Barbosa. **A aplicação das tecnologias da informação e da comunicação TICs, na gestão pública: um estudo sobre o governo eletrônico por meio dos sítios (websites) oficiais dos Estados do Brasil**. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) - Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2008.

MATIAS-PEREIRA, José. A governança corporativa aplicada no setor público brasileiro. **Administração Pública e Gestão Social (APGS)**, Viçosa, v.2, n. 1, p. 109-134, jan./mar. 2010.

MATOS, Nyalle Barboza *et al.* Práticas de governança eletrônica e desempenho: uma análise nas universidades federais brasileiras. **Registro Contábil**, v. 6, n. 2, p. 130-149, 2015.

MARTINS, D. A.; RAMOS, A. S. M. Conceitos de Governo Eletrônico e Governança Eletrônica: Confrontação e Complementaridade. In: III Encontro de Administração Pública e Governança da ANPAD, 2008, Salvador. **Anais do III EnAPG-ANPAD**, 2008.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, p. 01-18, Dec. 2005.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. **Rev. adm. empres.**, São Paulo, v. 46, n. 4, p. 1-13, Dec. 2006.

MELLO, Gilmar R. **Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros**. Tese (doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

MELLO, Gilmar Ribeiro de; SLOMSKI, Valmor. Índice de governança eletrônica dos estados Brasileiros (2009): no âmbito do poder executivo. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online)**, São Paulo, v. 7, n. 2, p. 375-408, 2010.

MOURA, Geovanne D. *et al.* Análise das práticas de governança eletrônica de municípios do Estado de Santa Catarina. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO, 3., Porto Alegre, 2011. **Anais...** Rio de Janeiro: Anpad, 2011. p. 1- 16

NAÇÕES UNIDAS. **Benchmarking E-Government: a global perspective**. New York: United Nations, American Society for Public Administration, 2002.

OKOT-UMA, R. W'O. **Electronic governance**: re-inventing good governance. London: Commonwealth Secretariat, 2000.

PINHO, José Antônio Gomes de; IGLESIAS, Diego; SOUZA, Ana Carolina Pereira de. Governo Eletrônico, Transparência, Accountability e Participação: o que portais de governos estaduais no Brasil mostram. In: **Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração - ENANPAD**, 29., 2005, Brasília. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2005

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

SANTISO, Carlos. Good governance and aid effectiveness: the world bank and conditionality. **The Georgetown Public Policy Review**, v. 7, n. 1, p. 1-22, 2001.

SILVA, Helena Pereira da; LIMA, Jussara Borges de. **Governo Eletrônico e Informação Utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital**. 2002.

SOARES JUNIOR, Jair Sampaio; SANTOS, Ernani Marques dos. Governança eletrônica: uma perspectiva sociotécnica das organizações públicas a partir da padronização e interoperabilidade. In: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO - ENANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007.

SOUZA, F. J. V., ARAÚJO, F. R., ARAÚJO, A. O., & SILVA, M. C.. Análise das práticas de governança eletrônica dos municípios mais populosos do Brasil: Um estudo baseado no modelo de Mello (2009). **Revista de Administração**, Contabilidade e Sustentabilidade, 4(3). 2014.

STREIT, Rosalvo Ermes; KLERING, Luís Roque. Governança pública sob a perspectiva dos sistemas complexos. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA - EnAPG, 2004, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: EnAPG, 2004.

VAZ, José Carlos. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania**: a construção de um modelo de análise e avaliação. Tese (Doutorado em Administração) - Curso de Doutorado em Administração de Empresas da Eaesp, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2003.

VAZ, José Carlos. **Governança eletrônica: para onde é possível caminhar?** 2005.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução: Cristhian Matheus Herrera. 5.ed - Porto Alegre : Bookman, 2015.

ZAGO, C.; CUFFA, D.; MELLO, G. R. . Índice de governança eletrônica nas universidades públicas paranaenses: IGEU (2011). In: SEMANA DE ADMINISTRAÇÃO E VIII ENCONTRO CIENTÍFICO DE ADMINISTRAÇÃO (ENCAD), 9, 2011, Francisco Beltrão. **Anais eletrônicos...** Francisco Beltrão: ENCAD, 2011.