

## A EVOLUÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL E A CONTRIBUIÇÃO DAS TIC NA REDEFINIÇÃO DAS RELAÇÕES ENTRE GOVERNO E SOCIEDADE

Kamila Mesquita<sup>1</sup>

### RESUMO:

Este artigo realiza um resgate histórico da política de governo eletrônico (e-gov) do Brasil, observando como a relação entre o governo e a sociedade foi sendo modificada a partir da evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC e da utilização delas por parte do governo. Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, desenvolvida a partir de uma abordagem qualitativa, através de pesquisa bibliográfica e análise documental de planos e relatórios governamentais. Consideramos desde a gênese do e-gov, que centrou suas ações na disponibilização de informações e serviços públicos on-line, até a evolução e expansão da internet nas décadas que seguiram, proporcionando a criação de instrumentos que potencializaram as oportunidades para o monitoramento dos gastos governamentais e participação da sociedade nas questões públicas, chegando, por último, na atuação das organizações públicas através das mídias e redes sociais e no desenvolvimento de aplicativos móveis. Mas o desenvolvimento de políticas de governo eletrônico traz também alguns desafios, entre eles a necessidade de se pensar em políticas de inclusão digital, para que o e-gov não beneficie apenas as classes mais favorecidas da sociedade, reforçando e aprofundando as exclusões já existentes.

### PALAVRAS-CHAVE:

Governo eletrônico. Comunicação. Tecnologias de Informação e Comunicação. Políticas públicas.

### 1. INTRODUÇÃO

A forma com que as organizações se constituem e interagem com o mundo tem sido impactada de maneira singular com a evolução das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC e a expansão da internet que aconteceu nas últimas décadas. O desenvolvimento da segunda geração da internet, também chamada de web 2.0, fez com que o cenário comunicacional se modificasse bastante, por introduzir uma infinidade de novas ferramentas baseadas na interatividade e na colaboração, revelando novos padrões comunicativos. E as organizações públicas não ficaram de fora.

---

<sup>1</sup> Doutoranda em Ciências da Comunicação na Universidade do Minho. Mestre em Políticas Públicas (UFMA), especialista em Gestão de Comunicação e Marketing e bacharel em Comunicação Social - Relações Públicas (UFMA).

À medida que as tecnologias evoluíram, novas formas de ordenar, processar, distribuir e utilizar as informações passaram a ser empregadas, refletindo positivamente em diversos setores governamentais, inclusive na área de comunicação, que ampliou e diversificou os instrumentos oferecidos, se aproximando mais da sociedade. Muitas vezes, técnicas oriundas do setor privado serviram de inspiração, mas observamos que cada vez mais recursos inovadores têm surgido dentro das próprias organizações públicas. E quanto maior a variedade, a especificidade e a facilidade de acesso e uso desses instrumentos pela sociedade, mais fortalecida a cidadania (DUARTE, s.d).

As novas práticas adotadas pelo setor governamental estão ligadas em grande parte ao conceito de governo eletrônico, ou e-gov, que estabeleceu “o uso estratégico e intensivo das tecnologias da informação e comunicação, tanto nas relações do setor público entre si, como nas relações dos órgãos do Estado com os cidadãos, usuários e empresas do setor privado” (DUJISIN; VIGÓN, 2004, p. 18). O e-gov não se restringe a mera automação, mas envolve uma mudança na maneira com que o governo, pelo uso das TIC, atinge os seus objetivos, incluindo, assim, melhoria nos processos, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento de políticas públicas, aumento da transparência (ABRANSON; MEANS, 2001).

Os movimentos do governo em relação ao uso das TIC, ou a sua hesitação, trazem algumas questões particulares relevantes. Entre elas podemos citar o fato de o governo ser um grande comprador de produtos e serviços de TIC, o que reflete diretamente no desenvolvimento de mercados e na adoção e adequação a padrões internacionais, assim como no desenvolvimento dos nacionais. Além disso, a forma com que a legislação é implementada e a definição de políticas tecnológicas e de inovação, configura o uso e as implicações sociais das TIC. Numa visão de mundo menos ortodoxa, podemos mesmo olhar a implantação de tecnologia no governo e na sociedade em geral como um processo de intervenção transformadora do meio técnico-organizacional associado a movimentos políticos e econômicos globais (AVGEROU, 2008).

Neste trabalho, buscamos realizar um resgate histórico da política de governo eletrônico (e-gov) do Brasil, observando a forma como a relação entre o governo e a sociedade foi sendo redefinida através da utilização das TIC. Temos como foco as mudanças que ocorreram, de modo voluntário ou induzido, no âmbito das organizações

governamentais brasileiras, percebendo como passaram a incorporar e explorar de maneira estratégica os avanços das TIC às suas atividades diárias até avançarem para além da automatização dos serviços, envolvendo cada vez mais os cidadãos nos processos de tomada de decisão, fortalecendo a interação entre governo e sociedade (ZOO; LEE; YOON, 2012). Essas mudanças alteraram os padrões de relacionamento entre o governo, a sociedade e as organizações.

Nos propomos a observar desde a gênese do e-gov no Brasil, que teve como ponto de partida as reformas neoliberais implantadas no país no início da década de 90 que exigiram a modernização das estruturas do estado e refletiram no estabelecimento dos marcos legais, até a expansão da internet nas décadas que seguiram e os novos instrumentos que surgiram a partir das possibilidades de interação e participação proporcionadas pela web 2.0. Evidenciaremos, ainda, alguns desafios a serem enfrentados pela área.

Trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, desenvolvida a partir de uma abordagem qualitativa, através de pesquisa bibliográfica e análise documental de planos e relatórios governamentais, em que não pretendemos oferecer respostas definitivas sobre o tema, mas sim trazer elementos que possam contribuir para a reflexão da prática governamental e a evolução do campo de estudo.

## 2. O SURGIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO E O ESTABELECIMENTO DOS MARCOS LEGAIS NO BRASIL

Para dar conta das transformações produzidas pela incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC no trabalho das instituições públicas, a expressão governo eletrônico, do inglês *Electronic Government (e-government)* ou no nosso vernáculo, e-governo (e-gov), passou a ser utilizada após a disseminação da ideia de Comércio Eletrônico (*e-commerce*), que aconteceu principalmente a partir da segunda metade da década de 90 (LENK; TRAUNMÜLLER, 2002).

Uma das ações que impulsionou o desenvolvimento do governo eletrônico mundialmente foi o movimento *Reinvention of Government*, iniciado pelo governo dos Estados Unidos, em 1993. O movimento buscava oferecer melhores serviços, por menores custos, por meio da incorporação massiva de ferramentas de Tecnologia da Informação - TI,

constituindo um ponto determinante na maneira como os políticos encaram e apoiam as iniciativas de TI no setor público. A partir daí países de todo o mundo começaram a desenvolver e implementar estratégias para promover e desenvolver a Sociedade da Informação e o e-gov (SOARES; AMARAL, 2015).

Em resposta ao movimento americano, em 1994 a Comissão Europeia produziu o primeiro documento “*Europe and the Global Information Society – Recommendations to the European Council*”, que ficou conhecido como *Bangemann Report* (ou Relatório *Bangemann*). O documento reconhecia o potencial que a tecnologia da informação poderia ter tanto para o desenvolvimento do setor público, quanto para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, a eficiência empresarial e da organização social e política, assim como reforçar a coesão europeia. Trazia entre suas recomendações a introdução do Comércio Electrónico no processo de aquisições do setor público, propostas de programas de *e-learning*, disseminação do acesso on-line para toda a população e redes de administração pública. O documento deixa claro que o financiamento desta tecnologia caberia ao setor privado e à força do mercado, cabendo ao setor público desenvolver aplicações nas áreas de sua responsabilidade.

Outros documentos seriam lançados posteriormente pela União Europeia no setor. Entre eles temos o plano *eEurope – An Information Society for All initiative*, de 1999, que colocava o governo eletrônico como uma das dez prioridades de ação para o continente. Em 2005, o documento seria revisto para especificar objetivos de esforços dos estados membro e criar um contexto favorável para o investimento em novas tecnologias, aumento da produtividade, modernização do serviço e garantia de participação a todos os cidadãos (e-inclusion) (ASQUER, 2015).

No Brasil, desde a década de 60 começam a surgir iniciativas de utilização de tecnologias de informação na gestão pública, ligadas ao armazenamento de grandes volumes de dados e à gestão dos processos internos. Mas com o desenvolvimento das tecnologias e a chegada da internet, o foco seria ampliando nos anos 90, seguindo uma tendência mundial. Reinhard e Dias (2005) classificaram quatro grandes períodos do uso de TIC no setor público: pioneirismo (dos anos 1950 até meados dos anos 1960); centralização (de meados dos 1960 até o final dos 1970); terceirização (anos 1980) e governo eletrônico propriamente dito (a partir dos anos 1990).

Importante notar que foi na década de 1990 que os Estados periféricos passaram a sofrer pressão dos organismos internacionais para que realizassem reformas nas suas estruturas administrativas, seguindo o receituário neoliberal, e a utilização das tecnologias e a informatização dos processos foram apresentados como elementos principais desse processo. O governo eletrônico surge no Brasil como a possibilidade de materializar várias tendências apontadas no Consenso de Washington<sup>2</sup>, como a redução de gastos públicos, a modernização do Estado e a melhoria na gestão, além de acompanhar uma tendência internacional de mudança institucional, proveniente de uma nova economia global.

Embora algumas agências governamentais já tivessem sites na internet desde 1993, foi em 1996 que o conceito de *e-government* chegou ao Brasil, a reboque da discussão a respeito do caráter estratégico do comércio eletrônico, em um universo cada vez mais competitivo (CHAHIN, 2004). O primeiro documento governamental do país que encontramos abordando a questão da implementação de novas ferramentas de gestão baseadas nas TIC é o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado – PDRE, elaborado em 1995 pelo então Ministério da Administração e Reforma do Estado - MARE, no governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso (1995-2003).

Mesmo sem citar o termo “governo eletrônico”, o PDRE reconhece as potencialidades das tecnologias e aponta os rumos que seriam seguidos mais tarde, incluindo os diversos sistemas de comunicação interna e externa a serem desenvolvidos e utilizados pelas administrações públicas. Traz no seu texto três projetos adicionais, que considera fundamentais para a implantação de uma gestão de caráter gerencial no Estado brasileiro, em que a tecnologia era vista como ferramenta para melhorar processos a alavancar resultados.

O primeiro projeto é o “Projeto Cidadão”, que buscava aperfeiçoar as relações entre os órgãos públicos e cidadãos por meio da simplificação de obrigações de natureza burocrática, da implementação de sistemas para recebimento de reclamações, sugestões e solicitações de informações. O segundo é o “Rede do Governo”, que visava a criação de uma moderna rede de comunicação de dados, permitindo o compartilhamento das informações

---

<sup>2</sup> O Consenso de Washington caracteriza-se por um conjunto abrangente, de regras de condicionalidade aplicadas de forma cada vez mais padronizada aos diversos países e regiões do mundo, para obter o apoio político e econômico dos governos centrais e dos organismos internacionais. Trata-se também, de políticas macroeconômicas de estabilização acompanhadas de reformas estruturais liberalizantes (TAVARES; FIORI, 1993).

dos bancos de dados da administração pública, assim como um serviço de comunicação eletrônicos, baseado em correios, formulários, agenda e listas de discussão. O terceiro projeto é o “Sistemas de Gestão Pública (Controle e Informações Gerenciais)”, buscando integrar sistemas internos de informações, com graus variados de automação, como os de registro dos gastos efetuados pelo Tesouro Nacional (SIAFI), de folha de pagamento e os dados cadastrais dos servidores civis federais (SIAPE), e de planejamento de ações do governo (SISPLAN) para que fossem utilizados de forma estratégica e gerencial (BRASIL, 1995).

Paralelamente à reforma do Estado brasileiro temos, a nível mundial, a intensificação das discussões sobre a sociedade da informação, e a necessidade de se instituir no Brasil políticas na área. Nasce, então, o Programa Sociedade da Informação (SocInfo), com o objetivo de "viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade brasileira" (BRASIL, 1999, art. 1º). O documento *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*, lançado no ano 2000, apresenta as metas de implementação do Programa no país, colocando o setor governamental como o principal indutor de ações estratégicas rumo à sociedade da informação.

O Livro Verde traz sete grandes linhas de ação e pelo menos três delas já apontavam iniciativas do governo federal na informatização de suas operações e serviços e na tentativa de aproximar o cidadão da gestão pública, são elas:

**(2) Universalização de serviços para a cidadania** – Promoção da universalização do acesso à Internet, buscando soluções alternativas com base em novos dispositivos e novos meios de comunicação, promoção de modelos de acesso coletivo ou compartilhado à Internet, bem como fomento a projetos que promovam a cidadania e a coesão social;

**(5) Governo ao Alcance de Todos** - Promoção da informatização da administração pública e do uso de padrões nos seus sistemas aplicativos; concepção, prototipagem e fomento a aplicações em serviços de governo, especialmente os que envolvem ampla disseminação de informações; fomento à capacitação em gestão de tecnologias de informação e comunicação na administração pública;

**(7) Infraestrutura avançada e novos serviços** – Implantação de infraestrutura básica nacional de informações, integrando as diversas estruturas especializadas de redes – governo, setor privado e P&D; adoção de políticas e mecanismos de segurança e privacidade; fomento à implantação de redes de processamento de alto desempenho e à experimentação de novos protocolos e serviços genéricos; transferência acelerada de tecnologia de redes do setor de P&D para as outras redes e fomento à integração operacional das mesmas. (TAKAHASHI, 2000, p. 10-11)

E será com base nesses dois documentos, um que expressa o processo de modernização do Estado e outro o da sociedade da informação, que em 2001 a primeira Política Brasileira de Governo Eletrônico - PBGE é elaborada. A PBGE prevê a atuação do e-gov em três frentes fundamentais: (1) a interação com o cidadão, (2) a melhoria da sua própria gestão interna e (3) integração com parceiros e fornecedores. Também prevê a constituição de uma estrutura relacional envolvendo os principais atores neste processo, "governo, cidadãos/clientes e empresas, dentro das diversas possibilidades de transações eletrônicas (*e-business* e e-gov)" (BRASIL, 2001, p. 05). A partir de então começa a ser pensado e implementado, de forma sistemática, um conjunto de projetos e iniciativas de governo eletrônico no país.

### 3. AVANÇOS E LIMITAÇÕES INICIAIS DA POLÍTICA DE E-GOV

As iniciativas de governo eletrônico, desenvolvidas ainda na década de 90, eram em grande parte passivas e não integradas. Os primeiros portais eletrônicos governamentais eram simples e ofereciam acesso a regulamentos, editais de compras governamentais, documentos e informações sobre serviços públicos já existentes ou, ainda, direcionavam o usuário para outra forma de contato, telefônica ou presencial, que possibilitasse obter a informação solicitada.

Foi um avanço termos a formulação de uma política clara na área, amparada por um planejamento estratégico, e o estabelecimento da legislação (leis, decretos e normas), diversas falhas na execução da política que seriam percebidas posteriormente. Chain (2004) ressalta que os passos iniciais e básicos do e-gov no Brasil não avançaram. Nem mesmo a promoção de eventos e treinamentos garantiu assimilação do conceito que ficou reduzido à informatização. No que tange a infraestrutura, "foram notáveis os avanços conseguidos, decorrentes das ações do programa e da utilização de recursos internacionais para a modernização do aparelho de Estado" (CHAHIN, 2004, p. 39).

A partir dos anos 2000 diversos serviços passaram a ser oferecidos via internet totalmente executáveis pelos próprios usuários, o que gerou uma grande mudança, pois estabeleceu "uma nova forma de relacionamento entre a administração pública e a sociedade e vice-versa, evidenciando a prestação de serviços sem a necessidade da presença

física” (BRASIL, 2019). O fato das transações acontecerem on-line permitiram também que os serviços ficassem disponíveis em tempo integral para os cidadãos (UNPAN, 2016).

Entre os serviços implementados nesse período temos a entrega de imposto de renda, emissão de certidão negativa de débitos, divulgação de editais de compras, cadastramento de fornecedores do governo, matrícula escolar no ensino básico, acompanhamento de processos judiciais, acesso a indicadores socioeconômicos e aos censos do IBGE, informações sobre aposentadorias e pensões, programas de ensino à distância, envio de mensagens pelo correio em quiosques públicos, informações sobre os programas do governo federal (ZIMATH, 2003).

Mundialmente, o Brasil foi precursor na utilização da web para o envio de declarações de Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF) e Pessoa Jurídica (IRPJ). O Programa ReceitaNet, desenvolvido pela Secretaria da Receita Federal (SRF), chegou a ser reconhecido por representantes da área fiscal de organismos internacionais como inovador no processo e um dos exemplos a ser seguido como excelência em boas práticas de governo eletrônico<sup>3</sup>. Outro destaque de pioneirismo na área, foi a realização da votação utilizando urna eletrônica em todo o território nacional, em 2000. Foi a primeira eleição totalmente informatizada que aconteceu no mundo, isso num país de dimensões continentais, na época com 5.559 municípios.

Como percebemos, nesse primeiro momento, o governo eletrônico brasileiro se concentrou em campos politicamente visíveis, como a disponibilização de informações em sites institucionais e, principalmente, o oferecimento de serviços on-line para cidadãos, o que ainda marca a imagem do e-gov até os dias de hoje. Para Martinuzzo (2008) a estreia do e-gov é marcada pela amputação da maior parte dos potenciais usos político-institucionais das tecnologias digitais. “Em ambiente de adesão neoliberal incontestado, e-gov significava a oferta de um guichê digital para facilitar a vida dos cidadãos-clientes e um ajuste do governo aos paradigmas capitalistas contemporâneos” (p. 7).

Essa política inicial, institucionalizada no governo Fernando Henrique Cardoso, foi "essencialmente assentada em bases neoliberais de reforma do Estado e atendimento a 'cidadãos/clientes'" (MARTINUZZO, 2008, p. 7), como resposta a um modelo de

---

<sup>3</sup> Tal reconhecimento fez jus ao direito de uso do eGOVERNMENT Label da Comunidade Econômica Europeia (CEE), como um dos melhores exemplos de soluções de Governo Eletrônico no âmbito mundial, durante demonstração em novembro de 2001, na feira de aplicativos na *European Conference on eGovernment Applications: from policy to practice*, realizada em Bruxelas (SRF, 2008).

administração pública, no qual o cidadão é visto pelo Estado "como contribuinte de impostos e como cliente dos seus serviços" (BRASIL, 1995, p. 15), em que se reforça a colonização do público pelos valores privados. Outros programas de *e-government* formulados na mesma época na América Latina tiveram características semelhantes (MARTINUZZO, 2008).

As principais preocupações políticas pareciam ser de natureza econômica, já que o processo de mundialização do capital pressionava os governos a servirem melhor os propósitos do mercado global e serem extremamente competitivos. Os programas de reforma e modernização do Estado que incluíam a utilização das TICs soavam inovadores, com a promessa de resolver grandes problemas da administração pública, mas o foco do desenvolvimento não era o cidadão e sim o ajuste do governo para atender principalmente ao setor privado e às agências internacionais.

#### 4 – A AMPLIAÇÃO DO CONCEITO E O SURGIMENTO DE NOVOS INSTRUMENTOS

Nos anos seguintes, impulsionadas pelos avanços tecnológicos, pela familiarização dos usuários à tecnologia, e principalmente pelo desenvolvimento de estratégias e políticas voltadas à consolidação do governo eletrônico, o e-gov passa a ser utilizado de forma variada nas esferas federal, estadual e municipal. Passa-se a ter uma preocupação com a forma e o conteúdo apresentado nos sites, voltando o olhar para o cidadão. A diversidade e a renovação dos meios e ambientes tecnológicos e seus entrelaçamentos às relações sociais fizeram com que crescesse a oferta de informações e serviços eletrônicos, mas também o desenvolvimento de instrumentos que incentivam a sociedade a expressão, interação, realização de controle social e a participação em processos de consulta preliminar e tomada de decisão.

A mudança de governo que aconteceu no país em 2003, assumindo o presidente Luiz Inácio Lula da Silva (2003-2011), fez com que tivéssemos a continuidade das políticas de governo eletrônico com "uma outra formulação discursiva e ideológica, sendo o e-gov visto como uma oportunidade de inclusão social e democratização do acesso aos benefícios da tecnologia por parte das classes empobrecidas" (MARTINUZZO, 2008, p.21).

No novo cenário há uma ampliação do conceito de governo eletrônico. A mudança fica clara no discurso do primeiro documento apresentado pelo novo governo na área, o Planejamento Estratégico - Relatório Consolidado, do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), de 2004. Nele há o reconhecimento das potencialidades de uso para a mobilização e transformação social da *Web* e registra que “o governo eletrônico deve ser tratado como instrumento de transformação profunda da sociedade brasileira, o que obriga a levar em conta os múltiplos papéis do governo federal neste processo” (BRASIL, 2004, p. 06).

O documento traz, ainda, novas diretrizes estratégicas a serem adotadas como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federal. São elas: (1) Promoção da cidadania como prioridade; (2) Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico; (3) Utilização do software livre como recurso estratégico; (4) Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas; (5) Racionalização dos recursos; (6) Adoção de políticas, normas e padrões comuns; (7) Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.

Uma mudança significativa que podemos apontar é o fato do documento trazer a promoção da cidadania como prioridade do governo eletrônico e o abandono da visão hegemônica de que cidadão equivale a cliente, conforme a perspectiva neoliberal, ressaltando que não se trata de uma mudança somente no campo semântico:

[...] significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. Essa visão, evidentemente, não abandona a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações. (BRASIL, 2004, p. 09)

Percebemos que a nova política estabelecida demonstra consciência acerca do potencial uso político e mobilizador da internet. Termos como controle social, participação política, direito ao acesso a serviços e informações recebem destaque, mostrando que o governo eletrônico poderia fornecer um conjunto de novos instrumentos de comunicação,

tanto para os servidores públicos no desenvolvimento de suas atividades diárias quanto para a sociedade em geral.

A ideia de que o estreitamento pretendido nas interações entre cidadãos e políticos poderá ser mais facilmente alcançado através do uso das TIC ganha força, já que a influência que os cidadãos exercem sobre o poder político não se faz sentir apenas pelo processo de votação, mas por muitas outras formas, principalmente através da organização em grupos de pressão (LENIHAN, 2002). As TIC passam a ser vistas como um instrumento que permite estender o espaço público e melhorar a eficácia e eficiência do processo democrático (EVANGELIDIS et al., 2002).

Diante de uma nova conjuntura social e política moldada pelas ferramentas tecnológicas, termos como democracia eletrônica (e-Democracia), democracia digital ou ciberdemocracia passam a evidenciar o emprego da Internet como instrumento para ampliar as possibilidades da participação pública nas esferas de decisão social e política. Destacam-se, nesse cenário, o voto eletrônico, a participação on-line, os processos de informação e prestação de contas e os processos de consulta e interação com os representantes políticos. A participação da sociedade em nível local, intermediada pelas tecnologias, tem sido vista como uma forma aumentar a participação dos cidadãos na vida política, tentando fazer com que as decisões públicas sejam tomadas mais conformes os anseios e necessidades efetivas dos cidadãos, além de aumentar o engajamento da sociedade.

[...] a mutação das mídias concerne de fato, potencialmente, a todos os atores sociais, que se tornam, de alguma forma, mais autônomos. E isso tem implicações políticas profundas. Sempre que podemos produzir com voz livre (liberação do polo da emissão), nos organizar, conectar e produzir coisas coletivamente (o princípio de conexão), iremos, com certeza, produzir reconfigurações nas instituições culturais, no fazer político, no espaço público, na democracia. (LEMOS; LÉVY, 2010, p. 83)

Entre as iniciativas que começam a surgir no Brasil nesse período podemos citar as plataformas de participação popular, como a *Participa.br*, desenvolvido pelo Governo Federal para que os diversos segmentos da sociedade possam colaborar no desenvolvimento de políticas públicas, e o *Portal E-cidadania*, do Senado Federal, que possibilitaram uma maior participação dos cidadãos nas atividades legislativas, orçamentárias, de fiscalização e de representação do Senado. Temos ainda os Portais de Transparência, tanto do governo federal ([www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br)), criando em 2004 e premiado internacionalmente

e em diversos fóruns nacionais<sup>4</sup>, quanto os demais Portais estaduais e municipais. Esses novos instrumentos refletiram de forma positiva na imagem do setor público, aproximando a sociedade do governo.

A promulgação da Lei de Acesso à Informação (LAI), em 2011, seria um novo fator que impactaria diretamente na forma de divulgação e fornecimento de informações governamentais no meio eletrônico. A LAI traz o rol mínimo de informações que os órgãos e entidades públicas devem obrigatoriamente divulgar, além de tornar obrigatória, por exemplo, a implantação de Portais de Transparência em cidades com mais de dez mil habitantes, o que ampliou o número de Portais. No mesmo ano temos o lançamento do Portal Brasileiro de Dados Abertos, uma ferramenta disponibilizada pelo governo que centraliza os dados e as informações públicas de diversas áreas, possibilitando mais transparência e possibilidades de controle social.

## 5 - NOVOS RUMOS PARA O E-GOV BRASILEIRO

Tendo em vista os avanços da tecnologia e as demandas crescentes da sociedade brasileira, mais uma importante mudança no setor ocorreria em 2016, com a assinatura do Decreto nº 8.638, pela então presidente Dilma Rousseff (2011 – 2016), instituindo a Política de Governança Digital. O Decreto define Governança Digital como:

a utilização pelo setor público de recursos de tecnologia da informação e comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilização de informação e a prestação de serviços públicos, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e aprimorar os níveis de responsabilidade, transparência e efetividade do governo. (BRASIL, 2016)

No mesmo ano, o documento “Estratégia de Governança Digital – EGD” é lançado definindo os objetivos estratégicos, metas e indicadores da Política, com o objetivo de tornar as políticas públicas mais eficientes e econômicas com o uso de tecnologias. Observamos que há novamente uma ampliação na visão de atuação do governo através das tecnologias digitais, tendo em vista as novas funcionalidades e plataformas da Web 2.0 e 3.0, buscando acompanhar a mudança social e adequar sua estrutura, seus serviços e valores,

---

<sup>4</sup> Todos os prêmios já recebidos pelo Portal da Transparência do Governo Federal podem ser consultados em: <<http://www.portaltransparencia.gov.br/pagina-interna/603246-portal-premiado>>.

levando em consideração que elas estão cada vez mais presentes e acessíveis pela sociedade.

Temos no documento a evolução do paradigma de “governo eletrônico” para “governo digital”, contemplando “a ampliação da interatividade e a participação política nos processos do Estado, bem como a facilitação de navegação e acesso a portais e serviços de governo em prol da integração, da transparência e do atendimento às demandas da sociedade” (BRASIL, 2018, p. 13). Busca, assim, soluções para uma melhor prestação de serviços e uma maior interação com os cidadãos, que por sua vez, desejam uma relação mais próxima com o poder público.

Podemos dizer que as mudanças recentes pelas quais passaram as políticas do governo na área vêm de encontro ao conceito do Governo 2.0 (*Government 2.0*), que é um conjunto de princípios que buscam “responder a alguns dos desafios que a Web 2.0 apresenta ao serviço público, incluindo os movimentos em direção a uma atividade governamental mais aberta e transparente” (MCNUTT, 2012, p.13). É mais do que usar novas ferramentas ou adicionar tecnologia aos processos existentes, trata-se de

[...] uma mudança filosófica na forma como os serviços são prestados, construída sobre uma base de colaboração, acessibilidade e descentralização. Caracteriza-se por engajamento, onde o papel do cidadão muda de receptor de serviço para cliente e contribuinte para o desenvolvimento de políticas e tomada de decisões. A liderança é crucial nesse empreendimento, já que a transição para o governo 2.0 requer uma mudança na cultura organizacional para longe da hierarquia e em direção a colaboração e inovação. (MCNUTT, 2012, p.2)

Em 2018, é lançado pelo governo federal o documento “Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo”, uma revisão do documento anterior, co-criado por meio de oficinas e de consulta pública, envolvendo especialistas do governo, da iniciativa privada, de organizações da sociedade civil e da academia. Traz os cinco objetivos do EGD categorizados em três eixos, conforme a Figura 1:

**Figura 01** - Objetivos estratégicos por eixo

EIXO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Acesso à Informação	OE.01 - Fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos
	OE.02 - Promover a transparência por meio do uso de TIC
Prestação de Serviços	OE.03 – Ampliar a oferta e aprimorar os serviços públicos por meio da transformação digital
	OE.04 – Compartilhar e integrar infraestruturas, dados, processos, sistemas e serviços
Participação Social	OE.05 - Ampliar a participação social no ciclo de vida das políticas e serviços públicos

(BRASIL, 2018, p. 31)

O documento também aponta as plataformas governamentais que contemplam cada um dos eixos:

1. **Acesso à informação:** Portal de Transparência ([www.portaltransparencia.gov.br](http://www.portaltransparencia.gov.br)) e Portal Brasileiro de Dados Abertos ([www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br));
2. **Prestação de serviços:** Plataforma de Cidadania Digital ([www.servicos.gov.br](http://www.servicos.gov.br));
3. **Participação Social:** Plataforma Federal da Participação Social ([www.participa.br](http://www.participa.br)).

Paralelamente ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de plataformas governamentais, temos a ampliação da utilização de outras plataformas digitais<sup>5</sup> pelos órgãos públicos, como as mídias sociais (*Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube* etc.). Elas representam uma oportunidade do governo dinamizar a comunicação realizada e se aproximar da sociedade, a um custo reduzido, além de proporcionarem espaços de expressão e a interação entre os usuários. Mas a atuação por esses canais também tem exigido o desenvolvimento de novas estratégias comunicacionais, já que deixam as organizações públicas mais expostas, envolvendo uma nova maneira de planejar e executar a comunicação pública.

<sup>5</sup> Consideramos como plataformas digitais os suportes que permitem a produção e a difusão de conteúdos digitais. Gabriel (2010) cita como plataformas e tecnologias digitais as páginas (sites, portais, blogs, perfis), os e-mails, as plataformas digitais de redes sociais e de busca, o telefone celular, entre outras.

Para Mergel e Bretschneider (2013), a utilização das mídias sociais estão lentamente se difundindo em todos os níveis de governo e as dinâmicas organizacionais subjacentes às decisões de adoção e uso seguem um processo semelhante ao de ondas anteriores de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Os autores sugerem que a difusão organizacional dessas novas TIC, inicialmente destinadas a uso individual, segue um processo de três estágios em que as organizações governamentais experimentam informalmente a mídia social fora das políticas de uso da tecnologia aceitas, depois reconhecem a necessidade de elaboração de normas e regulamentos e só então formalizam suas estratégias e políticas de uso.

E, com a popularização dos smartphones, tablets e da internet sem fio, vem crescendo as iniciativas de comunicação de órgãos públicos com os cidadãos através de mensagens SMS (do inglês *Short Message Service*) e principalmente o desenvolvimento de aplicativos móveis, o que recebe a denominação de “governo móvel” (mobile government, m-government ou m-Gov). Para Cunha, Anneberg e Agune (2007), o m-Gov pode ser entendido de três formas: i) refere-se à oportunidade que os governos têm de usar dispositivos móveis, como canais de entrega de serviços e informações ao cidadão; ii) à utilização desses aparelhos por agentes públicos nas ações em campo; e iii) à montagem de unidades móveis de atendimento para prestação dos serviços eletrônicos à população que vive em lugares sem acesso aos serviços públicos.

O governo móvel é um complemento ou extensão do governo eletrônico, visto que a maior parte das ações móveis são realizadas com base em estruturas de governo eletrônico já existentes, ampliando os canais de serviços, formas de acesso à informação e participação. A oportunidade do m-Gov reside na natureza das muitas ações governamentais, que é móvel. A mobilidade passa a ser uma questão essencial na assistência, o que leva a uma mudança de paradigma – o governo vai até onde o cidadão está, fazendo uso das principais características da internet: ubiquidade, interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade (DINIZ; CUNHA, 2009).

#### 4 - CONCLUSÃO

Como observamos, a relação entre o governo e a sociedade mudou bastante nas últimas décadas, e as tecnologias contribuíram nesse processo, possibilitando desde a realização de inúmeros serviços sem a necessidade da presença física do cidadão no órgão público, até a potencialização das oportunidades para o monitoramento dos gastos governamentais, interação e participação da sociedade nas questões públicas por meio de portais e aplicativos móveis. As iniciativas ligadas ao governo eletrônico vêm buscando se adaptar a um novo momento em que as tecnologias estão cada vez mais presentes no cotidiano da sociedade e há um aumento nas expectativas em torno do uso que é feito delas em todos os setores.

A pesquisa TIC Domicílios (CGI, 2017), aponta que 64% dos entrevistados utilizaram serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses, demonstrando que não só estamos tendo a criação de instrumentos de e-gov, como eles também estão sendo reconhecidos e utilizados pela sociedade. Para termos uma dimensão do crescimento e da diversificação da área, a pesquisa TIC Governo Eletrônico (CGI, 2017), realizada com 624 órgãos públicos estaduais e federais, indica que 90% dos órgãos públicos federais e estaduais já possuem website e que 77% possuem perfil ou conta próprios em rede social, sendo *Facebook*, 71%, *Twitter*, 48%, e *Youtube*, 42%, as redes mais utilizadas por eles.

Existem várias perspectivas para o fenômeno de utilização de TIC pelo governo, algumas sobrepõem-se, outras complementam-se. O fato é que evoluem e modificam-se traduzindo os interesses e visões de cada um dos agentes que possam estar envolvidos no processo. Por exemplo, a comunidade empresarial e os cidadãos pretendem melhores serviços, os jornalistas desejam mais acesso à informação, os políticos pretendem mais informação acerca de tendências sociais e os cidadãos mais proativos nas questões de democracia de Estado desejam sistemas de consulta e votação on-line (LENIHAN, 2002).

No entanto, também é importante que haja consciência que a utilização das TIC pelo governo ainda tem vários desafios a enfrentar. De acordo com a última versão do ranking de desenvolvimento do governo eletrônico (*e-government development index*), organizado pela UNPAN (2018), os países nos quais o governo eletrônico está mais avançado são: Dinamarca, Austrália e Coreia. A posição do Brasil tem melhorado nos últimos anos e hoje ocupa a 44ª posição, um avanço em relação aos rankings anteriores em que ocupava a 51ª posição (2016) e a 57ª posição (2014). Essa melhora é resultado dos investimentos

realizados na área e do aumento do uso da internet pela sociedade, mas ainda há muito o que avançar. Não temos ainda no país, por exemplo, uma interação efetiva entre os diversos órgãos que compõem a administração pública e o compartilhamento de informação entre os três níveis de governo (federal, estadual e municipal), o que proporcionaria maior eficiência ao serviço público. Além disso, o rápido desenvolvimento tecnológico e a globalização criaram desafios em relação à proteção de informações e dados pessoais, gerando diversos debates na área da cibersegurança que precisam ser aprofundados.

Para Glasco (2012) nos dias de hoje as organizações públicas enfrentam pressão para fornecer meios inovadores de acesso ao governo para uma sociedade que já está habituada a utilizar uma ampla gama de dispositivos digitais para se conectar. À medida que indivíduos, famílias e empresas se tornam cada vez mais dependentes de serviços e conectividade on-line quase contínua, suas expectativas para o governo eletrônico também aumentam. Uma questão que ainda necessita ser mais bem pensada pelo setor público é como o governo eletrônico, as mídias sociais e outras inovações permitirão um melhor acesso (a um menor custo) aos serviços públicos e mais participação no planejamento e nas atividades de tomada de decisão. Outro ponto é em relação a implementação de mecanismos que possibilitam a participação direta dos cidadãos nas atividades do governo, já que eles podem vir a promover uma certa desresponsabilização dos políticos em relação à tomada de decisão, tornando mais fácil, por exemplo, argumentar que determinada decisão foi tomada porque — essa foi a vontade evidenciada pelos cidadãos (LENIHAN, 2002).

Mas um desafio central a ser enfrentado no Brasil é o elevado índice de exclusão digital, em que 39% da população (CGI, 2017) não tem acesso à internet, principalmente nas regiões mais pobres ou remotas do país. As características de inclusão e abertura que marcaram a internet desde sua concepção alimentaram o mito de uma rede democrática com acesso igualitário, que não condiz com a realidade do país. A exclusão do acesso ou o acesso limitado ao ambiente digital podem ser fontes significativas de desigualdade social, já que na sociedade contemporânea é nesse ambiente que algumas das atividades humanas e sociais mais importantes acontecem. Então, paralelamente ao desenvolvimento das políticas de governo eletrônico é preciso desenvolver também políticas de inclusão digital, evitando que, dado ao problema de acesso ou de proficiência na área, o e-gov não beneficie apenas

as classes mais favorecidas da sociedade, que historicamente sempre tiveram mais acesso e contato com os órgãos públicos, e nem reforce ou aprofunde as exclusões já existentes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. **E-government 2001** - IBM endowment for the business of government. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.

ASQUER, A. E-Government, m-government, l-government: exploring Future ICT applications in public administration. In: **Public Affairs and Administration**. Palo Alto: IGI Global, 2015.

AVGEROU, C. IS in developing countries: a critical research review. **Journal of Information Technology**, v. 23, p. 133-146, 2008.

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

BRASIL. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE). **Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado**. Brasília: Imprensa Nacional, 1995. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/planodiretor/planodiretor.pdf>>. Acesso em 15 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. Decreto 3.294, de 15 de dezembro de 1999. **Institui o Programa Sociedade da Informação e dá outras providências**. Brasília: Casa Civil, 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3294.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3294.htm)>. Acesso em 15 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **A Política de Governo Eletrônico no Brasil**. Brasília, 2001. Disponível em: <[http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes\\_pt/Galerias/Arquivos/bf\\_bancos/e0001897.pdf](http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/bf_bancos/e0001897.pdf)>. Acesso em 10 mai. 2019.

\_\_\_\_\_. Comitê Executivo do Governo Eletrônico - CEGE. **Planejamento Estratégico - Relatório Consolidado**. Brasília: CEGE, 2004. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/diretrizes-de-governo-eletronico/>>. Acesso em 30 abr. 2019

\_\_\_\_\_. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. **Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional**. Brasília: Casa Civil, 2016. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm)>. Acesso em 16 maio 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. **Modelo de Gestão da Estratégia de Governança Digital (EGD)**. Brasília: MP, 2018. Disponível em: <<https://www.governodigital.gov.br/EGD/documentos/revisao-da-estrategia-de-governanca-digital-2016-2019.pdf>>. Acesso em 3 jun. 2019.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura**. Vol. I. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHAHIN, A. et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CETIC. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2017**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2017. Disponível em: <[https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic\\_dom\\_2017\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic_dom_2017_livro_eletronico.pdf)>. Acesso em 04 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro - TIC Governo Eletrônico 2017**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2017. Disponível em: <[https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_eGOV\\_2017\\_livro\\_eletronico.pdf](https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2017_livro_eletronico.pdf)>. Acesso em 04 jun. 2019.

CUNHA, M. A.; ANNEBERG, D.; AGUNE, R. M. Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão. In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Org.). **E-desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil**. São Caetano do Sul: Yendis, 2007, p. 559-584.

DINIZ, V.; CUNHA, M. A. M-Gov ou Cidadania Móvel. In: **Foro Iberoamericano sobre Estratégias para Implementar la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico - Gobierno móvil**, CLAD, 2009. Disponível em: <<http://old.clad.org/documentos/otros-documentos/foro-iberoamericano-sobre-estrategias-para-implementar-la-carta-iberoamericana-de-gobierno-electronico-gobierno-movil>>. Acesso em: 6 jul. 2019.

DUARTE, J. *Comunicação Pública*. Disponível em: <<http://www.jforni.jor.br/forni/files/ComP%C3%BAblicaDuartevf.pdf>>. Acesso em 18 abr. 2019.

DUJISIN, R. A.; VIGÓN, M. A. P. **América Latina Puntogob: casos y tendencias en gobierno electrónico**. Santiago (Chile): FLACS, 2004.

EVANGELIDIS, A.; AKOMODE, J.; TALEB-BENDIAB, A.; TAYLOR, M. Risk Assessment & Success Factors for eGovernment in a UK Establishment. In: TRAUNMÜLLER, R.; LENK, K. (Eds.). **Proceedings of the First International Conference on Electronic Government (EGOV 2002)**, September 2–5, Aix-en-Provence, França, 2002, p. 395–402.

GABRIEL, M. **Marketing na era digital**. Conceitos, plataformas e estratégias. São Paulo: Novatex, 2010.

GLASCO, J.E. Web 2.0 and government transformation. How e-government and social media contribute to innovation in public services. In: DOWNEY, E.; JONES, M. A. (Eds.), **Public Service, Governance and Web 2.0 Technologies: Future Trends in Social Media**. Hershey, PA: IGI Global, 2012.

LENIHAN, D. **Realigning Governance: From E-Government to E-Democracy**. Centre for Collaborative Government (OECD), 2002. Disponível em: <<http://www.kta.on.ca/pdf/cg6.pdf>>. Acesso em 14 jun. 2019.

LEMOS, André; LÉVY, Pierre. **O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária**. São Paulo: Paulus, 2010.

LENK, K.; TRAUNMÜLLER, R. Electronic government: where are we heading? In: **Electronic Government**, First International Conference. Aix-en-Provence, France, 2002. Proceedings... 2002.

MARTINUZZO, J. A. E-gov e novas implicações político-comunicacionais: a questão dos cartões corporativos do Governo Federal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2018, Natal. **Anais...** Natal: Intercom, 2018. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2008/resumos/R3-1135-1.pdf>>. Acesso em 25 abr. 2019.

MCNUTT, K. **Social Media & Government 2.0**. Graduate School of Public Policy, University of Saskatchewan, Canada, 2012.

MERGEL, I.; BRETSCHNEIDER, S. I. A Three-Stage Adoption Process for Social Media Use in Government. **Public Administration Review**, 73, 2013, p. 390–400.

UNPAN. United Nations Public Administration Network. **E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development**. New York: United Nation, 2016. Disponível em: <<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN97453.pdf>>. Acesso em 10 abr. 2019.

\_\_\_\_\_. United Nations Public Administration Network. **E-government survey 2018: Gearing E-Government to support transformation towards sustainable and resilient societies**. New York: United Nation, 2018. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>>. Acesso em 10 jun. 2019.

REINHARD, N.; DIAS, I. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: Congreso Internacional del Clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10, 2005, Santiago. **Anales...** Chile, 2005.

SOARES, D.; AMARAL, L. E-government Concept: a holistic and eclectic framework. **Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications**. IGI Global, 2015.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TAVARES, Maria da Conceição; FIORI, José Luís. **(Des)Ajuste global e modernização conservadora**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.

ZIMATH, P. M. B. **O e-gov como fator de promoção de exercício da cidadania no Brasil**. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Santa Catarina, 2003. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/84620>. Acesso em 05 abr. 2019.

ZOO, H.; LEE, H.; YOON, J. (2017). Assessing the E-Government Maturity for Public Sector Innovation in Developing Countries: Case of National Informatization Assessment Tool (NIAT). In: **International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries**, 14., Yogyakarta, Indonesia. Proceedings... New York: LLC, 2017. p. 778-789.

## The evolution of the Electronic Government in Brazil and the contribution of ICT in redefining the relations between government and society

### ABSTRACT

This article presents a historical review of Brazil's e-government policy (e-gov), noting how the relationship between government and society has been modified from the evolution of Information and Communication Technologies (ICT) and their use by the government. This is an exploratory research, developed from a qualitative approach, through bibliographic research and document analysis of government plans and reports. We will consider from the genesis of e-gov, which focused its actions on the provision of information and public services online, to the evolution and expansion of the internet in the decades that followed, providing the creation of instruments that enhanced the opportunities for monitoring government spending and society's participation in public affairs, reaching, finally, the performance of public organizations through media and social networks and the development of mobile applications. But the development of e-government policies also brings some challenges, including the need to think about digital inclusion policies, making sure that e-gov not only benefits the most favored classes of society, reinforcing and deepening existing exclusions.

**Keywords:** Electronic government. Communication. Information and Communication Technologies. Public policy.

## La evolución del Gobierno Electrónico en Brasil y la contribución de las TIC para redefinir las relaciones entre el gobierno y la sociedad

### RESUMEN

Este artículo presenta una revisión histórica de la política de gobierno electrónico de Brasil (e-gov), señalando cómo se ha modificado la relación entre el gobierno y la sociedad a partir de la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su uso por parte del gobierno. Esta es una investigación exploratoria, desarrollada desde un enfoque cualitativo, a través de la investigación bibliográfica y el análisis de documentos de planes e informes gubernamentales. Consideraremos desde la génesis de e-gov, que centró sus acciones en proporcionar información y servicios públicos en línea, hasta la evolución y expansión de Internet en las décadas siguientes, proporcionando la creación de instrumentos que mejoraron las oportunidades para monitorear el gasto gubernamental. y la participación de la sociedad en los asuntos públicos, alcanzando, finalmente, el desempeño de las organizaciones públicas a través de los medios y las redes sociales y el desarrollo de aplicaciones móviles. Pero el desarrollo de políticas de gobierno electrónico también presenta algunos desafíos, incluida la necesidad de pensar en políticas de inclusión digital, asegurando que el gobierno electrónico no solo beneficie a las clases más favorecidas de la sociedad, reforzando y profundizando las exclusiones existentes.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico. Comunicación. Tecnologías de la información y la comunicación. Políticas públicas.

Recebido em: 13/08/2019

Aceite em: 23/01/2020