

DEMOCRACIA DIGITAL NA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO: UM LEVANTAMENTO DA CONSTRUÇÃO DO CAMPO NO BRASIL

E-DEMOCRACY IN ADMINISTRATION FIELD: MAPPING THE CONSTRUCTION OF THE FIELD IN BRAZIL

DEMOCRACIA DIGITAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN: UN LEVANTAMIENTO DE LA CONSTRUCCIÓN DEL CAMPO EN BRASIL

RESUMO

Esta pesquisa realiza um levantamento da produção acadêmica no campo da Administração sobre democracia digital, governo eletrônico e termos afins. A prospecção envolve artigos que abordam gestão, políticas públicas e sistemas de informação, publicados em periódicos qualificados na área de Administração, entre 2002 e 2016. O estudo lança mão de uma análise de conteúdo, classificando as publicações de acordo com as seguintes variáveis: ano, periódico, autor, abordagem (gerencial, política, híbrida). Foram encontrados 49 artigos, distribuídos em apenas sete periódicos e majoritariamente produzidos por pesquisadores provenientes de apenas seis instituições brasileiras. Ademais, evidenciamos que o termo “democracia digital” era praticamente inexistente até 2011. Por fim, a abordagem gerencialista era predominante inicialmente, mas foi superada pela abordagem política nos últimos anos. Conclui-se que a área de Administração já foi capaz de superar uma visão excessivamente gerencial, mas que o tema ainda carece de maior atenção acadêmica.

PALAVRAS-CHAVE: Democracia digital, governo eletrônico, Administração, abordagem gerencialista, abordagem política.

Jose Antonio Gomes Pinho¹

jagp@ufba.br

ORCID: 0000-0002-4122-3652

Rafael Cardoso Sampaio²

cardososampaio@gmail.com

ORCID: 0000-0001-5176-173X

Ingrid Winkler³

ingrid.winkler@fieb.org.br

ORCID: 0000-0001-6505-6636

Kátia Moraes⁴

katiamorais01@gmail.com

ORCID: 0000-0002-4658-0675

¹ Universidade Federal da Bahia, Escola de Administração, Salvador, BA, Brasil

² Universidade Federal do Paraná, Departamento de Ciência Política, Curitiba, PR, Brasil

³ Centro Universitário SENAI CIMATEC, Salvador, BA, Brasil

⁴ Universidade do Estado da Bahia, Departamento de Ciências Humanas, Salvador, BA, Brasil

Submetido 26.01.2018. Aprovado 06.06.2019

Avaliado pelo processo de *double blind review*

DOI: <http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v24n78.73630>

ABSTRACT

This research aims to map the academic production on the field of Administration concerning “e-Democracy” and “e-Government”. The corpus is composed by articles published in Brazilian high impact journals in the field of Public Administration, public policies and information systems, from 2002 until 2016. The study analyzes the texts according to variables year, journal, author, approach (managerial, political, hybrid), through content analysis. The research has found 49 articles mostly concentrated in only seven journals and mostly produced by researchers from only six Brazilian institutions. In addition, we found that the term “digital democracy” was practically non-existent until 2011. Finally, management approach was predominant in early stages, but was overcome by political approach in recent years. We conclude that the area of Administration has been able to overcome an overly managerial view, but the subject still needs more academic attention.

KEY-WORDS: *E-democracy, e-government, Administration, management approach, political approach.*

RESUMEN

En este artículo se hace un levantamiento de la producción de artículos en el campo de la Administración sobre democracia digital y gobierno electrónico. La encuesta cubre el período de 2002 a 2016 en artículos publicados en periódicos calificados, en el área de Administración, relacionados a la gestión, políticas públicas y sistemas de información. El estudio expone la publicación por año, por periódico y por autor, clasificándolos según tres enfoques: gerencial, política e híbrida usando el análisis de contenido. Los resultados indican una producción bastante concentrada. Se han encontrado 49 artículos, pero que se distribuyen en solo siete periódicos y la mayoría de las encuestas se centran en solo seis instituciones brasileñas. Además, evidenciamos que el término “democracia digital” era prácticamente inexistente hasta 2011. Por último, el enfoque gerencialista era predominante inicialmente, pero fue superado por el enfoque político en los últimos años. Concluimos que el área de Administración ya fue capaz de superar una visión excesivamente gerencialista, pero que el tema aún carece de una mayor atención académica.

PALABRAS CLAVE: *Democracia digital, gobierno electrónico, Administración, enfoque gerencialista, enfoque político.*

INTRODUÇÃO

As últimas três décadas foram marcadas pela reforma do Estado dentro do ideário do neoliberalismo, processo que tem atingido os países ocidentais em geral, entre eles o Brasil. Em linhas gerais, essa reforma baseia-se em pressupostos teóricos que enfatizam a eficiência, tomando como espelho técnicas de gestão oriundas do setor privado, em detrimento de valores democráticos como igualdade, participação e justiça social (Bresser-Pereira, 1998; Denhardt, 2011).

A gama de possibilidades de uso da internet insere-se nessa discussão sobre a modernização administrativa do Estado, pois essa plataforma tem-se constituído um mecanismo a ser apropriado pela administração pública para fins democráticos, como a interação com os cidadãos. No caso do Brasil, o

governo eletrônico (e-gov) tem se traduzido como traço principal dessa experiência, todavia substancialmente por meio da prestação de serviços públicos *on-line*, mais do que pelo aprofundamento de uma democracia digital (Abrucio, 2007; Pinho, 2008).

Assim, ainda que algumas iniciativas com ênfase na transparência das ações dos agentes públicos ou na participação *on-line* venham sendo desenvolvidas e aprimoradas, as experiências revelam que o potencial democrático da internet é ainda pouco explorado pela administração pública brasileira. A pesquisa em Administração no Brasil, por sua vez, aponta que o tema da democracia digital tem sido coberto marginalmente pela produção da área, ao menos na comparação com outras visões sobre as aplicações das tecnologias digitais na gestão pública, como a e-Administração e o e-gov (Przeybilovicz,

Cunha, & Coelho, 2015), e especialmente na comparação com outras áreas, como a Comunicação e as Ciências Sociais (cf. Sampaio, Bragatto, & Nicolás, 2016). Este artigo visa a trazer a lume reflexões sobre como a democracia digital tem se tornado um tema de pesquisa no campo da Administração no País, a partir dos resultados do levantamento sobre o estado da arte na literatura dessa área. Sendo uma temática emergente, cabe, sem sombra de dúvida, uma discussão conceitual.

Democracia digital: em busca de uma definição

Uma definição de democracia digital (DD) demanda reflexão em torno de sua dimensão conceitual. Vamos buscar inspiração, de modo breve, em situações análogas de fenômenos emergentes que ainda não se mostram suficientemente maduros, caso da democracia digital, para chegar a uma definição conceitual desse tipo de democracia.

No caso de gestão social (GS), a busca é pertinente onde o fenômeno também comporta o aspecto de ser emergente. “Como todo conceito em processo de constituição, o de GS pode torna-se um elemento estruturante de um novo campo de saber e de práticas ou ter uma vida efêmera – mais um modismo” (Pinho & Santos, 2015, p. 158). A tentativa de definir um conceito de GS “denota a incipiência de seu caráter propriamente teórico e sugere ser mais prudente referir-se a ele como uma noção e não exatamente como um conceito” (Pinho & Santos, 2015, p. 158).

No caso da DD, ainda que haja uma novidade expressa no fato de se qualificar a de-

mocracia, um processo de fundo milenar, não parece se constituir um modismo por conta do caráter imperativo da tecnologia que teria peso para conformar uma nova forma de definir e fazer a democracia. Se, no caso da GS, se qualifica uma nova forma de fazer a gestão, no caso da DD, recorre-se fundamentalmente aos recursos da tecnologia para fazer uma nova de democracia. De qualquer forma, assim como a GS, a DD também aspira a foros de maior democracia.

Sem entrar no mérito da GS, a dificuldade de definir o conceito resulta de “uma forma particular de produzir e se apropriar de conceitos, que se caracteriza sobretudo pela dissociação entre teoria e contextos sociais, econômicos e políticos e, conseqüentemente, projetos políticos” (Pinho & Santos, 2015, p. 159) levando a “uma apropriação desenraizada de termos, que passam a significar qualquer coisa – de acordo, exatamente, com o gosto do freguês” (Pinho & Santos, 2015, p. 159). A transposição de conceitos se dá nesta linha sem “um debate teórico consistente” (Pinho & Santos, 2015, p. 159) entre os pressupostos sociais no ambiente original do conceito e os pressupostos de onde é aplicado, levando, assim, a uma provável rejeição.

Podemos nos valer também de um exemplo clássico expresso pela experiência vivida por uma pesquisadora brasileira ao se deparar, nos Estados Unidos, com o conceito de *accountability*. Ao tentar trazê-lo para a realidade brasileira, percebeu que o que nos faltava simplesmente era o conceito (Campos, 1990). Ele nos faltava porque não existiam as condições estruturais para a sua emergência na realidade brasileira.

Passados quase 20 anos, outros pesquisadores voltaram ao tema e constataram que, apesar de avanços feitos no quadro institucional brasileiro, ainda carecíamos de condições objetivas para a afirmação do que vem a ser *accountability* (Pinho & Sacramento, 2009). Em outras palavras, o conceito existe quando são reunidas condições estruturais no contexto em análise para sua emergência e consolidação. Esse quadro ainda pode ficar mais complexo e assustador. Podemos citar a situação examinada por Hegel, que, ao analisar a Alemanha de seu tempo, constata que “[a] Alemanha não é mais nenhum Estado” (Hegel, 1969, p. 68). E assim, ao tratar o conceito da Constituição alemã, só existe empiricamente e não mais fundamentada na Ciência. E, assim, assevera que “[o] que não se pode conceituar, não existe mais” (Hegel, 1969, p. 68).

Não estamos aqui na empreitada de definir a DD diante de uma situação desse tipo, mas sim de um conceito que está brotando na contemporaneidade. Nesse caso, parece pertinente recorrer a referências definidas em contextos mais avançados tanto do ponto de vista de pressupostos sociais sobre os quais se assentam como de bases tecnológicas. Dahlberg parece nos socorrer bem ao fazer um levantamento e proposição do que seria a DD em dois momentos, em 2001, onde era apenas uma promessa, um aceno, e em 2011, bem mais próximo da atualidade, onde o autor reavalia o acontecido em uma década. É interessante determos no próprio título do artigo de 2001, “Democracy via cyberspace”, uma nomenclatura que não “pegou”. O autor inicia colocando que, cada vez que surge uma nova tecnologia, ocorre uma euforia, entusiasmo, criando expectativas de avanço da democracia, e, agora, a

internet cumpre esse papel.

De modo a entender as visões teóricas sobre o fenômeno emergente, são identificados três grandes campos: “liberal-individualist, communitarian and deliberative” (Dahlberg, 2001, p. 158). Vamos apreciar cada um deles de modo extremamente breve. No primeiro caso, fortemente baseada nos Estados Unidos, há a promessa da “teledemocracia”, com os indivíduos governando diretamente de suas cadeiras. Interessante notar que também, como no título, esse epíteto não vingou, próprio de uma área que começava a dar seus primeiros passos. Ou seja, não havia dificuldades apenas em definir conceitos, mas os próprios nomes. Fazendo uma avaliação das experiências existentes, o autor não reluta em afirmar que as redes de computador tinham sido usadas muito limitadamente em projetos de teledemocracia.

Por outro lado, não se negava o potencial de uso da tecnologia da internet para incrementar a decisão principalmente criando uma troca de ideias entre os participantes. Como o próprio nome diz, a ênfase recai nos indivíduos e objetiva aperfeiçoar o sistema liberal já existente. O ganho, aponta Dahlberg, residiria no fato de os consumidores terem liberdade de se mover no cyberspaço sem as restrições que se encontram no espaço “real”. No campo comunitário, as tecnologias são usadas no sentido de fortalecer as comunidades locais perante o individualismo dominante, bem como promover a aproximação de comunidades geograficamente distantes, produzindo um senso de coletividade e outra forma de visão do espaço público. Dahlberg não apresenta exemplos concretos de aplicação dessas ideias, parecendo ficar mais como promessas ou possibilidades futuras.

O terceiro campo considerado pelo autor já tem o rótulo de democracia eletrônica, baseando-se em um modelo de democracia deliberativa. O propósito maior é transformar indivíduos privados em cidadão ativos a partir de instituições criadas para viabilizar essa mudança a ser construída a partir de um diálogo racional. A democracia deliberativa demanda uma interação democrática onde as diferenças seriam superadas pela construção de um argumento de consenso. Fortemente assentada em Habermas, essa visão demanda a interveniência de veículos de mídia e onde a internet pode cumprir um papel decisivo. O autor apresenta algumas experiências naquele ponto ainda embrionárias. As fichas de desenvolvimento da democracia estavam fortemente concentradas nessas duas últimas visões apresentadas. De qualquer forma, ainda apresentam um caráter embrionário, sendo mais promessas do que efetivas realizações.

Pinho (2011) apresentou uma síntese das visões desses primeiros anos da tecnologia da internet agrupando-as entre otimistas e pessimistas. Mas é interessante verificar como Dalhberg vê a mesma questão do ponto de vista teórico cerca de uma década depois. Vale a pena notar, como feito antes, o título do artigo: “Re-constructing digital democracy: An outline of four ‘positions’” (Dalhberg, 2011), onde se observa já a democracia grafada como digital e contendo também uma ideia de reconstrução. Ainda que tenha sido um período relativamente curto, a velocidade de propagação e desenvolvimento da inovação tecnológica levou a uma necessidade de reconstrução. O autor parte novamente de um entusiasmo disseminado da possibilidade de a tecnologia digital (ou seja,

além da internet) levar a uma comunicação democrática e considera a construção de quatro posições, sendo posição definida no sentido dos tipos ideais de Weber agrupando em uma categoria geral um conjunto de fenômenos com características similares contendo, assim, retóricas, práticas, identidades e instituições. Além de já adotar o rótulo de DD, o autor também usa o nome de e-democracy, isto é, democracia eletrônica. As quatro posições consideradas são: “liberal-individualist, deliberative, counter-publics, and autonomist Marxist” (Dalhberg, 2011, p. 857). Novamente, discursando brevemente sobre cada uma delas, a “Liberal-individualist digital democracy” repousa sobre as iniciativas e protagonismo dos indivíduos que saem em busca de informações na rede para concretizar seus interesses.

O autor menciona várias experiências desse tipo; observa-se que algumas têm objetivos coletivos, mas o tipo de DD aqui parte de iniciativas particulares, como assinar listas, por exemplo. Nesse tipo, a democracia se forma a partir da agregação de interesses dos indivíduos. No caso da “Deliberative digital democracy”, baseada em Habermas, os exemplos dados pelo autor, encontrados em várias partes do mundo desenvolvido, se configuram por meio de consultas *on-line*, fóruns de debate democrático, bem como participação em sites de jornais considerados sérios. A deliberação se dá a partir da formação de consensos e visa o bem comum. É fortemente baseada na ideia de que a internet pode potencializar essa visão de DD criando espaços *on-line* interativos. No entanto, nem tudo é positivo, observando-se um alerta do risco de colonização desses espaços por parte do Estado e de interesses corporativos. Já a “Counter-publics di-

gital democracy” repousa na formação de grupos de ativismo e contestação.

Também existe a crença de que as mídias digitais favorecem esse tipo de arranjo, principalmente dando voz a excluídos dos discursos dominantes. Os exemplos dados pelo autor se encontram em movimentos sociais digitais de caráter alternativo, recorrendo à lista de *e-mails*, *websites*, áudios digitais e vídeos. Estão corporificados em movimentos antiglobalismo, protestos contra a invasão do Iraque por parte dos Estados Unidos, associações de mulheres em países onde não existem direitos assegurados ao sexo feminino, grupos de refugiados, movimentos separatistas. Objetivam também dar voz a grupos excluídos dos arranjos tradicionais da política. A quarta posição, “Autonomist Marxist digital democracy”, como o próprio nome diz, se assenta nas postulações de Marx de crítica ao capitalismo e à ordem que o constitui. A ideia é usar a comunicação digital para criar uma comunidade democrática independente dos poderes centralizados, produzindo uma rede formada por movimentos de protestos anticapitalistas. As mídias digitais, como telefones móveis, são fundamentais para criar conexões e mobilizações para protestos. No entanto, uma visão crítica vê esses desenvolvimentos como precários e passíveis de captura pelo Estado e pelo capitalismo global. Dalhberg faz uma avaliação dessas posições e aponta que as três últimas posições estão fortemente enraizadas no meio acadêmico e em ativistas desenvolvendo experimentos e projetos em países mais desenvolvidos. O autor incorpora uma crítica de que parece haver uma expectativa elevada de participação digital.

No olhar dos autores deste artigo, as reflexões e categorizações apresentadas por Dalhberg parecem demasiado macroestruturais e distantes de uma prática mais próxima da realidade, pelo menos das expectativas geradas no Brasil. A esse respeito, vale trazer as posições defendidas por Gomes refletindo a realidade brasileira. Ainda em 2005, Gomes já chamava atenção para o fato de que teria passado a fase mais entusiasmada com as expectativas otimistas da internet e dos subsequentes argumentos antiutópicos. Assim, clama por “uma avaliação mais ponderada das promessas e realizações da internet para a democracia” (Gomes, 2005, p. 63). Para o autor, o problema chama-se participação política no contexto da democracia representativa em crise, que teria um sopro de ânimo com os recursos da internet. No entanto, constata a inexistência de “um volume qualificado de arenas públicas autênticas [...]” (Gomes, 2005, p. 61) sendo “raras e pouco efetivas as oportunidades civis mediante discussão pública dos negócios públicos” (Gomes, 2005, p. 61). Crava, então, que o maior adversário acaba sendo “a retórica sobre a internet e os imaginários *ciberentusiasmados* que prosperam na academia e no jornalismo” (Gomes, 2005, p. 70).

O autor se detém em aspectos que limitam a construção de uma DD, como já os apontados, reforçando que o Estado acaba exercendo um papel de “prestação de informações básicas” (Gomes, 2005, p. 71) de seu funcionamento. E finaliza pondo o dedo na questão central: “Recursos tecnológicos não podem frustrar nem realizar promessas de efeitos sociais. Recursos tecnológicos são instrumentos à disposição de agentes sociais, estes sim com capacidade de fazer promessas ou de frustrar esperanças” (Gomes, 2005,

p. 75). Em outras palavras, constata-se um avanço da tecnologia, em velocidade célere, enquanto o avanço de uma democracia dita digital ainda engatinha, apesar de todos os avanços e experiências desenvolvidas em anos recentes. É pertinente, ainda, notar que o tratamento teórico dado a essa questão não comporta uma especificação teórica tão detalhada como acima mostrada, fala-se, ou começa a se falar, em DD sem estar atrelada a qualquer visão teórica.

Em suma, parece claro que o conceito de DD ainda está em construção, comportando diferenciados olhares, bem como expectativas, e isso vai se refletir na produção acadêmica examinada neste artigo. O que se constata não causa espécie, dado que todos esses desenvolvimentos ainda são muito recentes e ocorre um constante redefinir à medida que a tecnologia avança, sendo oportuno manter em mente o alerta de Pinho (2008) quanto à existência de muita tecnologia e pouca democracia. Atualizando para os dias de hoje pode-se dizer que temos mais tecnologia ainda e menos (comparativamente com a tecnologia) democracia. Em outras palavras, o tempo da democracia é mais lento que o do desenvolvimento da tecnologia, o que também explica e justifica os resultados do levantamento empírico abaixo apresentado.

A DD surge, conforme acima sublinhado, em um contexto de crise da democracia representativa, um fenômeno que ocorre em países democráticos em geral, soando como um caminho para afirmação de uma inovação substancial para a participação popular junto aos governos, ou, de uma maneira mais ampla, junto ao Estado (Coleman & Blumler, 2009). Simultaneamente, a DD sur-

ge a partir dos avanços das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e da sua naturalização no cotidiano dos cidadãos, que resultam em pressão ascendente sobre governos por transparência e *accountability* (Gomes, 2016).

Se o cidadão não se sente mobilizado ou não confia nas instituições da democracia representativa, a construção e as ofertas de iniciativas de DD emergem como uma rota “para suplementar, reforçar ou corrigir aspectos das práticas políticas e sociais do Estado e dos cidadãos em benefício do teor democrático da comunidade política” (Gomes, 2011, pp. 27-28). Ela surge, portanto, como uma nova forma de mobilizar os cidadãos para a vida política.

Apesar de as tecnologias terem um impacto na diminuição do custo da participação política, isso não significa um efeito direto em cidadãos mais ativos e participativos, algo que depende de questões mais complexas, profundas e estruturais, como a cultura política (Gomes, 2011). Dito de outra maneira, surgem indagações acerca da suficiência das tecnologias digitais para produzir um cidadão mais ativo na vida política (Pinho, 2008). Todas essas reflexões caminham no sentido de entender a DD, como dito antes, como um conceito ainda em construção com aspirações elevadas de aperfeiçoamento da democracia, um caminho ainda em progresso.

O objetivo deste estudo é examinar em que ponto a pesquisa em Administração no Brasil se encontra diante dessas reflexões, mais especificamente no cotejo entre desenvolvimento de tecnologias e sua aplicação política pelos cidadãos. Para tanto, foram cole-

tados artigos que tratassem sobre DD e/ou governo eletrônico em todas as revistas a partir da classificação B1 na área, ou seja, revistas de excelência. Conforme observado, no Brasil tem prevalecido, na investigação acadêmica e na prática em geral, a ênfase em governo eletrônico. Foram encontrados 49 artigos, classificados, a partir de análise de conteúdo, por ano, periódico, autor e abordagem (gerencial, política, híbrida), conforme se apresenta mais adiante.

O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DA e-DEMOCRACIA A PARTIR DO e-GOV

Pensando a aplicação da internet à administração pública, como mecanismo capaz de fornecer insumos para a promoção de uma maior dinamização dos serviços públicos e para aproximação entre Estado e sociedade, foi durante a gestão FHC que teve início o desenvolvimento de um conjunto de ações direcionadas para o aumento da eficiência do Estado. Configurou-se, assim, o chamado governo eletrônico (e-gov). Os primeiros resultados desse trabalho culminaram na criação de um inédito “Programa Sociedade da Informação no Brasil” (SocInfo), vinculado ao Ministério da Ciência e Tecnologia (2000) e cujas metas foram sintetizadas no famoso *Livro Verde*, publicado em 2000.

Embora contemplasse sete linhas de ação, voltadas para o relacionamento entre Estado, mercado e sociedade, as ações do Programa SocInfo foram planejadas de modo a priorizar o comércio eletrônico, não havendo interesse em estimular a participação popular nem a promoção transparência governamental (Prado, 2009). A dificuldade de absorção das ideias do programa começou, inclusive, no próprio governo, diante da

complexidade de sua estrutura e da cultura organizacional do setor público de resistência às TICs (Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000).

Com essa experiência da gestão FHC, o Governo Federal foi responsável pela criação de um Programa de Governo Eletrônico, no ano 2000, tendo como prioridade a elaboração de uma política voltada para o aprimoramento interno do uso das TIC na administração pública, a fim de facilitar a comunicação digital entre seus órgãos, bem como a redução de custos e a melhoria da eficiência do governo, inclusive no que se refere à prestação de serviços a fornecedores e cidadãos (Prado, 2009).

Inicialmente, a proposta de governo eletrônico consistia em uma política com ênfase na construção de *websites* governamentais, mas ainda sem vislumbrar ações específicas centradas na ampliação da interlocução com a sociedade, por meio do aprimoramento dos canais digitais. Tampouco se investia no incentivo ao uso para fins democráticos por parte dos cidadãos. Como política, no entanto, criaram-se ali as bases para a ampliação dos mecanismos digitais do Governo Federal, o que seria feito posteriormente pelo governo Lula (Medeiros & Guimarães, 2006).

As primeiras ações efetivas voltadas para o programa de governo eletrônico na gestão Lula foram tomadas a partir de 2004. Uma delas foi a alteração do termo cidadão-cliente, herdado da fase inicial do Programa SocInfo, para apenas cidadão. Essa nova nomenclatura representou alterações significativas na condução do programa e consequente reestruturação de conteúdos nos *websites* governamentais. Os programas do

governo passaram a utilizar uma linguagem mais simples, além de uma interface que facilita a navegação e amplia as possibilidades de interatividade e a participação cidadã, articulando-se às metas de inclusão digital do governo em tela.

Conceitualmente, a noção de DD (também chamada democracia eletrônica ou e-democracia), no início, é pensada como sinônimo de governo eletrônico, o que significaria uma compreensão limitada e errônea do primeiro termo. Nesse sentido, Cunha e Santos (2005) afirmam que

[...] os conceitos de governo eletrônico, democracia eletrônica e governança eletrônica parecem se confundir. Ora são utilizados como sinônimos, ora como subconjuntos, e as fronteiras dos campos que os distinguem não ficam sempre claras (p. 5).

Embora venha crescendo o número de iniciativas digitais cada vez mais sofisticadas para divulgação das ações públicas e facilitação do contato com os cidadãos, normalmente por meio de portais governamentais, há ainda uma carência na expansão desses usos, sobretudo ao se considerarem as administrações públicas municipais. Não entrando aqui no mérito do interesse ou não do Estado em promover reais avanços no setor, em parte pode-se atribuir esse atraso ao próprio ritmo da gestão pública. Isso significa dizer que, por mais que sejam desenvolvidas estratégias de modernização – e aqui se incluem as TIC –, os ritos burocráticos continuam lentos, não acompanhando nem se valendo da velocidade proporcionada pelos meios digitais. Tal fator representa, já de início, uma barreira à ideia de partici-

pação *on-line* como forma de enfrentamento dos problemas postos no ambiente *off-line* (Nogueira, 2004), barreira que se manteve por muito tempo, observando-se que a análise de portais governamentais em alguns estudos mostrava as limitações ou mesmo a inexistência de canais de participação (Pinho, 2008).

Portanto, os gestores públicos, técnicos e políticos enfrentam uma série de novos desafios. Em primeiro lugar, como já elencado, a demanda por tais tecnologias é crescente devido a três fatores: 1) necessidade do fortalecimento de ideários democráticos (e.g., participação e transparência como valores a serem perseguidos); 2) naturalização da interação cotidiana com outros cidadãos e diversas outras agências e organizações (tornou-se normal interagir com empresas, bancos, agências de viagens e mesmo com marcas no ambiente *on-line*); e 3) desenvolvimento tecnológico, tendo em vista o risco de parecer uma gestão “velha”, “ultrapassada” (Coleman & Blumler, 2009; Gomes, 2016).

Em segundo lugar, os custos da participação podem ser reduzidos para o cidadão, mas tendem a ser aumentados para os gestores públicos a ofertarem tais tecnologias, que passam a receber uma miríade de novas demandas advindas da sociedade (Marques, 2010). Ademais, as instituições do Estado precisam lidar com a resistência burocrática e institucional em se adaptar aos novos padrões tecnológicos. Aqui, nos referimos tanto a um volume de mensagens digitais (e.g., e-mails ou mensagens de redes sociais), que passam a demandar gestores especializados, quanto a uma capacidade estatal ou *expertise* específica para acom-

panhar, criar e manter tais ações e programas digitais.

Em terceiro lugar, da mesma forma que em qualquer política pública, emergem questões técnicas, gerenciais e/ou políticas, assim como conflitos de interesses, que precisam ser consideradas na criação, manutenção e oferta de tais iniciativas. A exclusão digital é um desses fatores e fortalece a manutenção de determinados segmentos da população afastados das discussões sobre políticas públicas (Aggio & Sampaio, 2014).

Diante das demandas e das dificuldades elencadas, a administração pública frequentemente pode optar ou por decisões mais gerencialistas, ou seja, mais conectadas a decisões técnicas e concentradas, geralmente, em digitalizar o Estado (e-gov), ou por decisões mais políticas, que estariam mais relacionadas aos valores normativos da DD (e-dem).

Por outro lado, a maior demanda pela interação da sociedade, como um todo, e a pressão de grupos sociais atuantes em áreas afins (e.g. hacktivismo, *software* livre, dados abertos, governo aberto etc.) ainda não se reverteram em participação *on-line* ou mesmo em alguma interação significativamente maior com as ferramentas governamentais já disponíveis. Pesquisas comprovam recorrentemente que a busca pelos portais e mídias sociais governamentais se motiva ainda muito mais por questões instrumentais, de interesse privado, a exemplo de inscrição em concursos públicos e de serviços, como a busca de cadastro de pessoa física (Barbosa, 2016).

Esses dados parecem fortalecer a redução

de uma tentativa de DD a ações de governo eletrônico, abortando, portanto, a construção de um caminho alternativo e mais robusto para a democracia. Isso posto, percebe-se, por um lado, governos que cumprem quase que um ritual de implantação de facilidades digitais (em vista de uma sociedade que demanda fracamente e faz uso limitado dos recursos interacionais eventualmente disponibilizados). Por outro, o governo pode, ao usar tecnologias digitais, esconder-se atrás delas, disponibilizando informações de modo impreciso, ou ainda realizando um *information overload*, i.e., uma intoxicação de informação que mais confunde do que esclarece ou facilita a vida do cidadão digitalmente ativo.

Esse cenário complexo, como podemos perceber, nos leva a propor identificar três abordagens possíveis para se pensar as ações no universo da DD, tendo em vista experiências implementadas por governos no Brasil e analisadas por pesquisadores da área de Administração: gerencial, política e híbrida.

De acordo com a primeira perspectiva, o governo eletrônico seria visto como uma possibilidade de disponibilizar e aumentar a eficiência dos serviços governamentais. Na segunda categoria, seria abordado o desenvolvimento do governo eletrônico para além do provimento de serviços, contemplando um potencial de transformação política pelo ambiente digital, o que levaria a uma reflexão mais ampla, à noção de DD. No primeiro caso, os artefatos digitais seriam mecanismos de gestão, enquanto, no segundo caso, seriam mecanismos por meio dos quais a sociedade civil acionaria o Estado de um ponto de vista mais político, não apenas gerencial ou instrumental.

A abordagem gerencial entende o governo eletrônico como uma modernização tecnológica da gestão pública, uma busca por aumentar eficiência e eficácia dos serviços governamentais prestados pelo uso das TICs (Agune & Carlos, 2005; Diniz, Barbosa, Junqueira, & Prado, 2009; Medeiros & Guimarães, 2006). A definição adotada por Joia e Cavalcante (2004) resume essa visão:

Objetiva fornecer ou tornar disponíveis informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os ‘stakeholders’ envolvidos com a esfera pública (p. 2)

Os autores com abordagem política, por outro lado, defendem uma contribuição do governo eletrônico além dos aspectos contemplados pela abordagem gerencial. Para eles, a ênfase estaria na possibilidade de o e-gov ser um componente importante de democratização do poder público e de potencialização do interesse dos cidadãos pelas questões públicas. Em outras palavras, tratar-se-ia de “estender o acesso ao governo para além dos serviços comuns, alcançando uma outra esfera qualitativa em termos de interação republicana” (Ruediger, 2002), ou de aprofundar a cidadania e democracia por meio da ampliação de *accountability* das instituições e participação da sociedade civil (Guimarães & Medeiros, 2005).

Nesse sentido, a abordagem política distingue diferentes dimensões do governo eletrônico, atribuindo-lhes nomenclaturas diversas. Enquanto Guimarães e Medeiros (2005) diferenciam “governo eletrônico” de

“governança eletrônica”, por exemplo, Pinho (2008) nomeia essas classes de “governo eletrônico restrito” e “governo eletrônico ampliado”. O primeiro tipo englobaria os avanços proporcionados pelas tecnologias, enquanto o segundo objetivaria ir além da tecnologia propriamente dita, no sentido de uma democratização mais larga da sociedade. É interessante notar que o último autor mantém a terminologia “governo eletrônico” nas duas situações, indicando a centralidade e referência do conceito de e-gov na área de Administração, de modo que os avanços não fogem desse âmbito.

Os autores que adotam a abordagem política em geral tendem a defender que a busca pela eficiência no provimento de serviços é uma dimensão importante, mas, por outro lado, adotam termos que, ao denotarem juízo de valor, não disfarçam o peso maior que atribuem ao fator político nas inovações. Ruediger (2002, p. 9), por exemplo, afirma que “limitar o governo eletrônico à oferta de serviços pontuais a ‘clientes’ seria uma simplificação” e defende a necessidade de uma “perspectiva mais ambiciosa”, que possibilite um “bom” governo eletrônico. Em outras palavras, um governo eletrônico *robusto* seria aquele que abre um caminho para a cidadania, para a participação da sociedade civil. Nesse caso em específico, percebe-se como o autor confronta o que seria, em nossa classificação, a abordagem gerencial por senti-la demasiado limitada.

Se a existência de diferentes dimensões de governo eletrônico é um ponto importante para a perspectiva política, isso não aparece, ou não é explicitado, como fundamental na abordagem gerencial. Embora alguns autores mencionem fatores para além da

técnica, eles não os inserem em uma perspectiva política, restringindo-se à gestão de serviços. Ao não distinguirem uma dimensão política no governo eletrônico, os trabalhos que se enquadram na abordagem gerencial também não têm como propósito discutir a relação entre governo eletrônico e democracia, sendo mesmo esse termo pouco citado nos trabalhos. Um raro exemplo é Tridapalli, Fernandes e Machado (2011), que mencionam o voto eletrônico como uma experiência na área da democracia. Nesse âmbito de pesquisas, estão autores mais ligados ao estudo da tecnologia propriamente dita, seus avanços e como estes podem melhorar a provisão de serviços aos cidadãos.

Ao nos debruçarmos sobre o material empírico, identificamos que alguns artigos não se encaixavam plenamente em uma ou outra abordagem criada, mas que continham elementos de ambas. Isso nos levou a criar uma terceira abordagem, chamada de híbrida, uma vez que não seria correto situar esses artigos nas duas abordagens anteriores.

Esses elementos demonstram a complexidade da questão: mesmo quando existem artefatos tecnológicos implantados ou em condições de serem implantados, administração pública e sociedade civil não se mostram ainda claramente preparados para uma plena experimentação da democracia via internet. Nem uma esfera nem outra domina, extensamente, as liturgias que uma DD requer. Tais barreiras, no entanto, não devem servir de argumento para o não aprimoramento de práticas digitais com potencial para aproximar cidadãos e agentes públicos, mesmo considerando a dificuldade em romper com uma estrutura ainda resistente a impulsos efetivamente democráticos.

A fim de tornar mais clara a discussão do que chamamos de abordagem gerencial e abordagem política, na próxima seção analisamos as publicações de pesquisadores da área de administração com foco na temática de e-governo e e-democracia.

METODOLOGIA

O objetivo desta seção é apresentar a metodologia de análise da produção científica sobre a temática da DD no campo da Administração. O *corpus* empírico foi constituído por trabalhos publicados no Brasil de 2002 (quando surgem os primeiros artigos sobre o tema) a 2016, em periódicos classificados como A1, A2 ou B1 (considerando a avaliação Qualis de 2013-2016), com bases disponíveis na plataforma *Scielo*, na área “Administração, Ciências Contábeis e Turismo” da CAPES. Mais especificamente, selecionaram-se artigos relacionados a Administração, Gestão, Políticas Públicas ou a Sistemas de Informação. Foram encontrados 48 periódicos dentro desse recorte. Vale salientar que se considerou a área a que se filia o periódico, e não o autor do artigo.

A busca foi realizada nos *websites* dos periódicos por meio dos mecanismos disponíveis em cada página e, se necessário, complementada por buscas na *Scielo* e no *Google Acadêmico*. De modo a localizar, nesses 48 periódicos, os artigos que giravam em torno da DD, as palavras-chave adotadas foram: “democracia digital”, “democracia eletrônica”, “democracia virtual”, “democracia online”, “ciberdemocracia”, “democracia & Internet”, “governo eletrônico”, “e-gov”, “participação & Internet”, “participação & digital”, “participação & virtual”, “participação & online”, “Deliberação

& Internet”, “Deliberação & digital”, “Deliberação & virtual”, “Deliberação & online”, “Esfera Pública & Internet”, “Esfera Pública & digital”, “Esfera Pública & virtual”, “Esfera Pública & online”, “e-transparência”, “transparência online”, “transparência & internet”. Como se pode perceber, o número de descritores é abundante, o que foi feito no sentido de cobrir várias possibilidades de busca de produção acadêmica nessa área, com foco em DD. Ao final, foram localizados 49 artigos, que constituem o *corpus* analisado a seguir.

Posteriormente, esses textos foram lidos e classificados em categorias conforme um livro de códigos, utilizando-se a técnica de análise de conteúdo (Neuendorf, 2002). No livro de códigos, é construído um protocolo que mobiliza “palavras-chave”, “figuras”, “representações gráficas”, e outros aspectos semióticos do meio em tela. Para este artigo, trabalhou-se apenas com as “palavras-chave” previamente fixadas pelos autores, com base na literatura da área, considerando que eram suficientes para capturar os artigos. Como não se trata de uma revisão da literatura, mas, sim, de estudo sobre a literatura, a análise de conteúdo é a forma mais adequada de se padronizar a avaliação de diferentes partes do artigo. Semelhante estratégia já foi adotada com sucesso em

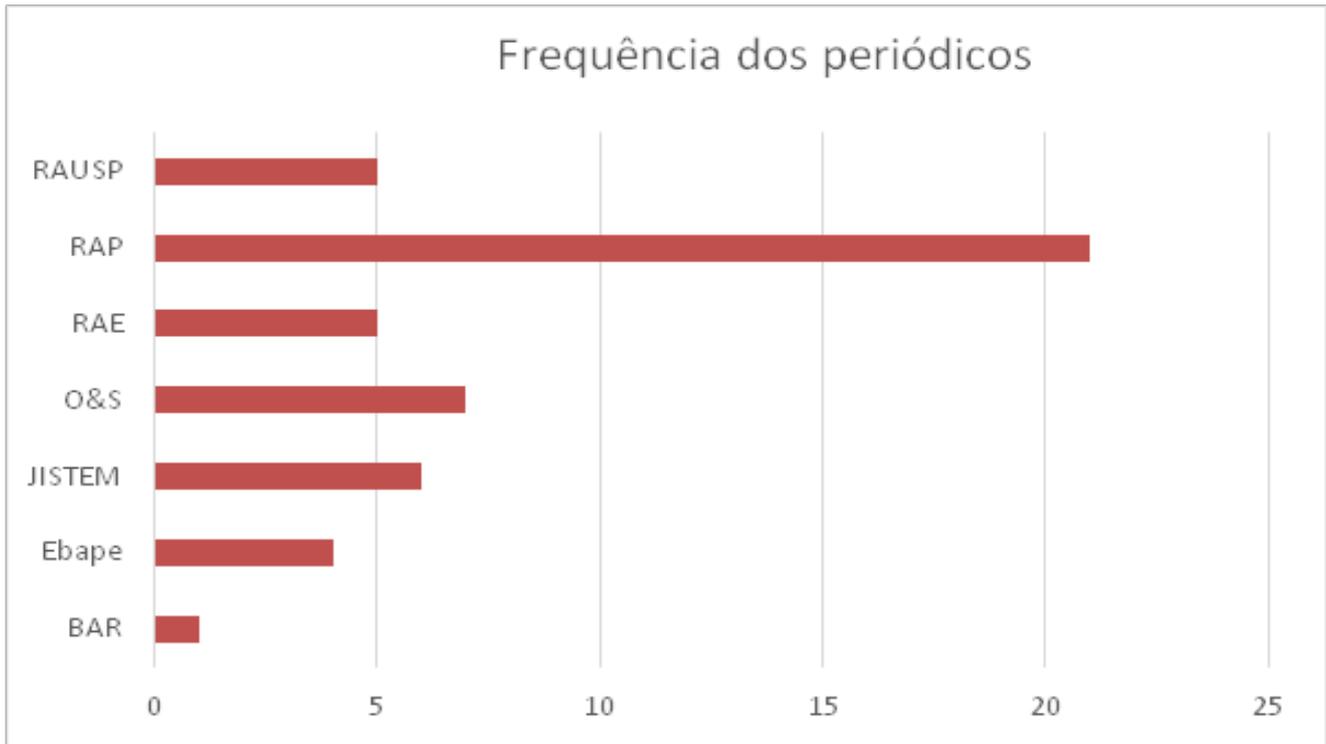
pesquisas sobre internet e política (Gomes, 2016; Sampaio et al., 2016) e sobre Governo Eletrônico no Brasil (Przebylłowicz et al., 2015).

Desse modo, em cada artigo, foi observado: nome do periódico da publicação, título, resumo, palavras-chave, autores/as, instituições dos/as autores/as e ano de publicação, ou seja, informações objetivas que não dependem de classificação dos codificadores. Apenas a variável “abordagem” foi elencada para classificar o texto como um todo em relação ao seu conteúdo, cujas categorias eram: Política (1), Gerencial (2) e Híbrida (3). Todos os dados foram tabelados em planilhas (.csv) e tratados no Excel, no *software* estatístico SPSS e no *software* de análise qualitativa Nvivo.

RESULTADOS

Como já dito, foram encontrados 49 artigos nos periódicos pesquisados, porém, por mais que a média seja cerca de um artigo por periódico, a distribuição é, significativamente, concentrada em apenas sete revistas, conforme apresentado no Gráfico 1. Isso significa dizer que a maioria das revistas não publicou artigos da temática em tela.

Gráfico 1. Distribuição de trabalhos publicados por periódico

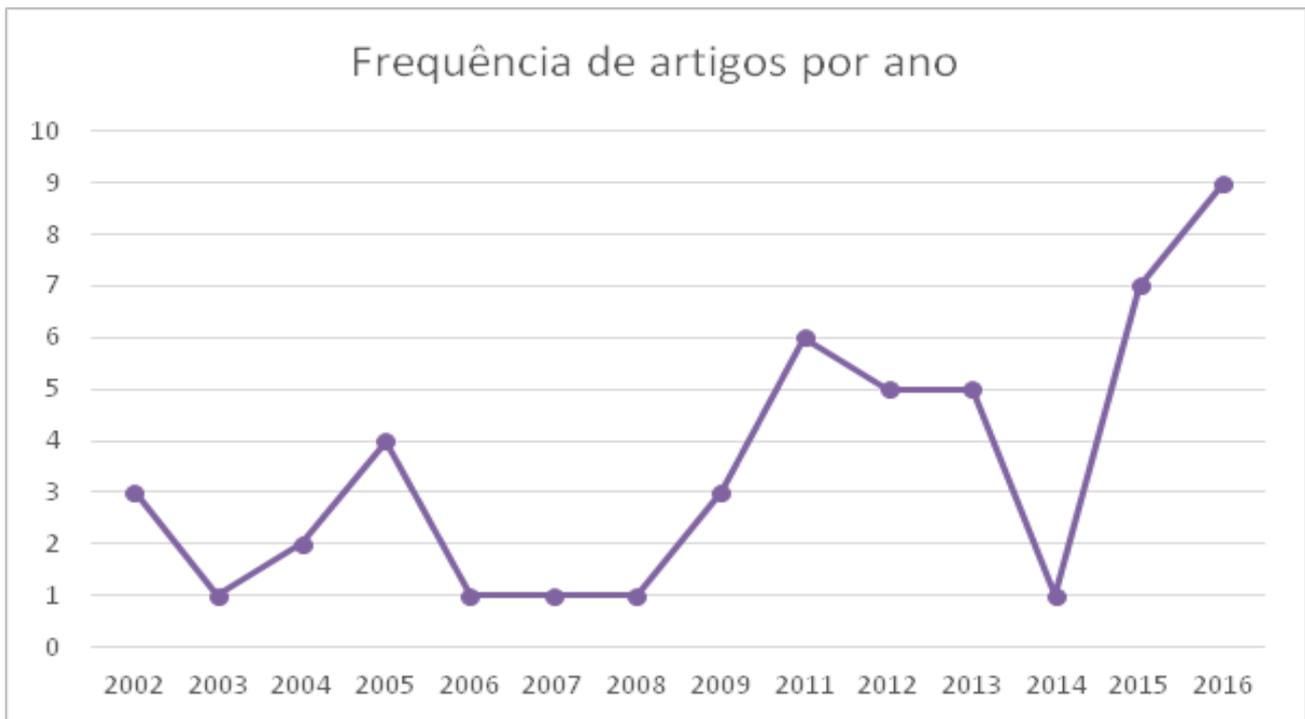


É relevante observar que a produção sobre e-governo e e-democracia está, majoritariamente, concentrada em um único periódico, a *Revista de Administração Pública*, que apresentou 21 artigos no período analisado (42% do total). Como fica perceptível pelo gráfico, os próximos periódicos apresentam números próximos: respectivamente, *Organizações & Sociedade* (7), *Jistem* (6), *Revista de Administração da USP* (5), *Revista de Administração de Empresas* (5) e *CADERNOS Ebape* (4). Além disso, observa-se que,

dos 48 periódicos investigados, apenas os sete elencados no Gráfico 1 apresentaram qualquer produção sobre o tema em tela na última década.

Por outro lado, conforme evidenciado no Gráfico 2, se desconsiderarmos o ano de 2014, a produção na temática na área de Administração apresenta uma curva crescente, ao menos, desde 2008, o que já aponta para maior interesse e produção da área sobre a temática em foco.

Gráfico 2. Frequência de artigos por ano



Os 49 artigos analisados foram produzidos por 91 autores, indicando um número expressivo de pesquisadores interessados no tema DD na área de Administração. Os dados evidenciam que a grande maioria dos autores publicou apenas um ($n=63$) ou, no máximo, dois artigos ($n=13$). Apenas um autor publicou três artigos e outro publicou seis. Esses autores, por sua vez, estavam

distribuídos em 32 instituições de ensino e de pesquisa, o que significa dizer que a maioria das instituições apresentou apenas um ou dois trabalhos. A produção esteve majoritariamente concentrada em FGV ($n=16$), UFSC (11), UFBA (9), UnB (8), PUC-PR (6) e USP (6), conforme destacado no Gráfico 3, abaixo.

Cunha e Santos (2005) já apontavam a existência de uma confusão entre os conceitos de governo eletrônico, governança eletrônica e DD. Entretanto, registre-se o fato de que, 11 anos após a publicação desse artigo, o tema “democracia digital” parece não ter ainda as suas dimensões conceitual e empírica amplamente trabalhadas pela produção científica nacional nos periódicos qualificados de Administração. É importante ressaltar que o mesmo não se repete em outras áreas de conhecimento, como Comunicação e Ciências Sociais, conforme demonstra a pesquisa de Sampaio et al. (2016).

Essa evidência possibilita duas ponderações. Primeiramente, os pesquisadores da

área de Administração podem ainda não estar, significativamente, mobilizados para o tema da DD, ainda que alguns respaldem suas análises na discussão da democracia. Em segundo lugar, a discussão na área tem como foco o governo eletrônico, que teria um caráter mais operacional, replicando uma lógica da própria realidade na gestão pública brasileira que dá ênfase à melhoria dos processos de administração pública sem objetivar rupturas no cenário posto.

Na sequência, os artigos selecionados foram classificados de acordo com as categorias da variável “abordagem”; gerencial, política e híbrida, apresentadas antes, como exposto no Quadro 1.

Quadro 1. Distribuição de trabalhos por abordagem

Político	Gerencial	Híbrido
Akutsu & Pinho (2002)	Ferreira & Neves (2002)	Inamine, Erdmann, & Marchi (2012)
Ruediger (2002)	Joia & Cavalcante (2004)	Pozzebon & Diniz (2012)
Ruediger (2003)	Rossetto, Orth, & Rossetto, (2004)	Teles & Joia (2012)
Cunha & Santos (2005)	Almeida & Paula (2005)	Cunha & Miranda (2013)
Medeiros & Guimarães (2005)	Filgueiras & Lorenzelli (2005)	Damian & Merlo (2013)
Medeiros & Guimarães (2006)	Rezende (2007)	Santos, Bernardes, Rover, & Mezzaroba (2013)
Pinho (2008)	Diniz et al. (2009)	
Pinho (2011)	Freire, Castro, & Fortes (2009)	
Raupp & Pinho (2011)	Joia (2009)	
Cruz, Ferreira, Silva, & Macedo (2012)	Ferneda, Alonso, & Braga (2011)	
Beuren, Moura, & Kloeppe (2013)	Laia (2011)	
Raupp & Pinho (2013)	Laia et al. (2011)	
Abreu & Pinho (2014)	Tridapalli, Fernandes, & Machado (2011)	
Bernardes, Santos, & Rover (2015)	Ifinedo (2012)	
Rampelotto, Löbler, & Visentini (2015)	Oliveira & Pisa (2015)	
Cunha, Coelho, & Pozzebon (2014)	Reis, Dacorso, & Tenório (2015)	
Freitas, Lima, & Lima (2015)	Gonçalves et al. (2016)	
Silva & Rue (2015)	Vitoriano & Souza (2016)	
Abreu (2016)		
Bolzan & Löbler (2016)		
Braga & Gomes (2016)		
Cruz, Silva, & Spinelli (2016)		
Mota, Bellini, Souza, & Oliveira (2016)		
Raupp & Pinho (2016)		
Sampaio (2016)		

Como pode-se ver, 25 artigos foram classificados na Abordagem Política, 18 na Abordagem Gerencial e apenas seis na Abordagem Híbrida, conforme já comentado anteriormente. Realizada essa classificação, a dis-

tribuição da produção científica, segundo a visão adotada pelos autores, está exposta na Tabela 1, considerando também a divisão por periódico.

Tabela 1. Distribuição de trabalhos por abordagem e periódico

Periódico	Político	Gerencial	Híbrido	Total
<i>BAR</i>	0	0	1	1
<i>Ebape</i>	4	0	0	4
<i>JISTEM</i>	0	5	1	6
<i>O&S</i>	5	1	1	7
<i>RAE</i>	3	2	0	5
<i>RAP</i>	10	9	2	21
<i>RAUSP</i>	3	1	1	5
Total	25	18	6	49

Contrariando nossas expectativas iniciais, os artigos com enfoque político superaram aqueles com enfoque gerencial. Em nossa avaliação geral, parece que a Administração tratou o tema por fases. Nos primeiros anos, os trabalhos publicados no início da discussão sobre governo eletrônico, em 2002 e 2003, tendiam a adotar uma abordagem política da temática. No período intermediário, especialmente até 2011, predominou uma abordagem mais gerencial.

Uma possível causa dessa distribuição é o caráter mais entusiasta das primeiras publicações sobre o tema, motivadas pelas ex-

pectativas em torno da internet, que é logo substituída por questões mais práticas sobre sua implementação em termos administrativos e de gestão. Após 2011, o debate político parece voltar a ganhar força, possivelmente pelo aparecimento de mais objetos e casos de DD, como portais mais bem desenvolvidos de transparência e também casos emblemáticos, robustos e orgânicos, como o Orçamento Participativo Digital. Os anos de 2015 e 2016 são, particularmente, emblemáticos do crescimento da produção mais política da área. A Tabela 2 nos mostra como se deu essa evolução temporal na produção da área.

Tabela 2. Distribuição de abordagens por ano

Ano	Político	Gerencial	Híbrido	Total
2002	2	1	0	3
2003	1	0	0	1
2004	0	2	0	2
2005	2	2	0	4
2006	1	0	0	1
2007	0	1	0	1
2008	1	0	0	1
2009	0	3	0	3
2011	2	4	0	6
2012	1	1	3	5
2013	2	0	3	5
2014	1	0	0	1
2015	5	2	0	7
2016	7	2	0	9
Total	25	18	6	49

Reforçando o que já foi esboçado no início deste artigo, passamos, então, a apresentar as diferenças entre as duas abordagens originais propostas em relação a aspectos como potenciais contribuições e dificuldades do governo eletrônico para a democracia.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados encontrados levam a quatro apontamentos sobre a produção qualificada da pesquisa em Administração sobre governo eletrônico e DD. Primeiro, trata-se de uma produção acadêmica ainda bastante restrita (49 artigos), basicamente concentrada em apenas sete periódicos brasileiros da área, entre 48 disponíveis no escopo B1 ou superior. Isso, por si, já é um forte indicador de como o tema ainda é marginal no campo da Administração. Apesar de não ser possível uma comparação plena, o estudo de Sampaio et al. (2016), que analisa artigos

de eventos de Comunicação e de Ciências Sociais, nos dá uma noção da diferença das amplitudes, uma vez que os autores encontraram 526 artigos na temática, fazendo uma busca por palavras-chave similares às utilizadas por esta pesquisa.

Em segundo lugar, apesar de haver 91 autores envolvidos, essa concentração se repete em termos de instituições, uma vez que seis delas são responsáveis por quase todo o *corpus* analisado. Terceiro, conforme esperado, nossos dados indicam que a maior preocupação da Administração reside sobre o governo eletrônico, enquanto as referências sobre DD eram ausentes até o ano de 2011, embora implícitas em alguns artigos, ganhando força em estudos de casos recentes sobre transparência ou participação.

Finalmente, contrariando nossas expectativas, a produção, no geral, dedicou maior atenção à abordagem política (n=25) que

àquela gerencial (n=18), apesar de os valores ainda se manterem próximos e de uma concentração de trabalhos mais políticos nos últimos cinco anos, o que pode se constituir como uma tendência.

Parece razoável supor que o caminho para a DD passa pela categoria gerencial, afinal quaisquer programas, processos ou ferramentas de desenvolvimento democrático vão demandar decisões administrativas, trâmites burocráticos e afins. Por outro lado, a ideia de democratização frequentemente surge nos trabalhos com a visão gerencial como equivalente à universalização do acesso aos serviços governamentais prestados eletronicamente. Assim, problemas como exclusão digital e acessibilidade dos *websites* são comumente abordados por esses autores.

Entretanto, os riscos para a democracia não se limitam à desigualdade de acesso a serviços governamentais eficientes, mas ao fato de o governo eletrônico se restringir ao provimento de serviços em si. Ruediger (2003) afirma que “limitar-se ao provimento de serviços é não se apropriar da potencialidade transformadora da política no processo de desenvolvimento do e-gov” (p. 9). Na mesma linha, Cunha e Santos (2005) criticam o fato de que

[...] a maior parte dos esforços de incorporação da Internet à política oriente-se para melhorar a gestão pública e que, ainda que isso seja importante, o problema é confinar o uso da Internet no âmbito do ‘político’ aos parâmetros restritivos do modelo gerencialista. Se nos dermos por satisfeitos com esses limites, estaremos desperdiçando a principal virtude intrínseca

da Internet como instrumento tecnológico para a democracia (p. 8).

É interessante perceber que, ao se cruzar o número de artigos na Abordagem Política (25) com as palavras-chave, o termo “democracia” aparece apenas cinco vezes. Aparentemente, isso poderia ser um paradoxo, ainda mais que a palavra-chave predominante é governo eletrônico. Acontece que, como apontado anteriormente, muitos artigos tratam de governo eletrônico, mas com uma visão mais crítica, aproximando-se de uma discussão de fundo político. Assim, se a palavra democracia não aparece explicitamente, ela está embutida na crítica a uma visão gerencialista.

Nesse ponto, é importante identificar que o descompasso entre as abordagens gerencial e política refletem o descompasso entre as matrizes teóricas às quais ambas se afiliam. Além da emergência das novas tecnologias, que permitiram criar novas aplicações e serviços (Joia & Cavalcante, 2004), a abordagem gerencial atribui as origens do governo eletrônico no Brasil aos processos de Reforma do Estado (Laia, Cunha, Nogueira, & Mazzon, 2011). Efetivamente, temas frequentes na perspectiva gerencial, como aumento da eficiência e desempenho do governo, redução de custos, transparência, aumento dos mecanismos de controle, maior qualidade da prestação de contas e redesenho de processos produtivos entre entes governamentais, são temas comuns e consensuais na agenda da discussão sobre a Reforma do Estado.

Ao mesmo tempo, as críticas da abordagem política à perspectiva gerencial do governo eletrônico embutem as críticas mais amplas à Reforma do Estado e ao modelo gerencia-

lista. Isso pode ser observado na defesa por um governo eletrônico que se contraponha à “privatização da esfera pública” (Ruediger, 2003), trazendo todo um arsenal de argumentos que mostram preocupação com o que é a *res publica*.

Para finalizar, propõem-se quatro observações. A primeira delas consiste em perceber que, como não é tão grande a distância entre o número de artigos da Abordagem Gerencial (18) e aqueles da Abordagem Política (25), a área de Administração parece abraçar enfoques diferenciados. Porém, mostra-se interesse e preocupação (especialmente nos últimos anos) em relação à discussão da questão das possibilidades da democracia digital. Em segundo lugar, embora os artigos categorizados na abordagem política se assentem em aspectos mais constitutivos da democracia, eles tendem a não se preocupar em conceituar DD em si. Terceiro, a Abordagem Híbrida, ainda que não seja predominante, procura contemplar os dois lados, valendo-se de argumentos gerencialistas, bem como políticos, revelando a preocupação de autores com a utilização de contribuições das duas abordagens para entendimento do fenômeno que as tecnologias digitais aportam. Por fim, recentes conceitos e preocupações tendem a exigir abordagens mais híbridas, como é o caso de governo aberto, dados abertos e cidades inteligentes, que são fortemente orientados por valores democráticos, como participação e transparência. Esses valores são significativamente orientados para tornar os cidadãos mais próximos aos governantes, seja por formas de colaboração, seja por formas mais ativas de transparência, mas igualmente dependentes de decisões gerenciais para serem, adequadamente,

implementados, já que se configuram mais como ações de Estado que ações governamentais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise da pesquisa em Administração revelou que a temática da DD ainda não aparece consolidada entre os pesquisadores da área, sobressaindo reflexões acerca de governo eletrônico e/ou democracia em geral e não digital. Nota-se, ainda, que, sobretudo nos trabalhos mais recentes, tem prevalecido uma abordagem política do tema, o que transcende o foco inicial mais relacionado à Reforma do Estado. Uma razão de peso para isso pode residir na perda de centralidade que a Reforma do Estado sofreu nessa mais de última década e, assim, a discussão da democracia, bem como seu epíteto digital, ganhou maior consistência. Desse modo, entende-se que as contribuições do governo eletrônico para a democracia estão além do aumento da eficiência no provimento de serviços governamentais. De qualquer forma, verificamos que predomina a abordagem política perante a gerencial, indicando que, se a democracia digital em si não é fruto principal da pesquisa, existe um engajamento na área de Política para investigar a área de Administração sob a temática em tela indicando uma aproximação com a DD.

Tomando-se como parâmetro o recorte investigado, estudos com abordagem política, que defendem, para além do foco na eficiência, o potencial do governo eletrônico para fins de aprofundamento da democracia, raramente exploram o conceito de DD. Investigações onde aparece o foco de DD só se fazem presentes a partir de 2011, o que constata que o conceito, como dito na

inicial, ainda se encontra em construção e, sabemos pela experiência, é de lenta maturação. Por outro lado, é preciso deixar claro que a área tem desenvolvido análises sob uma perspectiva política ao abordar experiências participativas em diversas temáticas das políticas públicas, como nas áreas de saúde, educação, meio ambiente, elaboração de orçamentos do Executivo (e.g., PPAs e orçamentos participativos), consultas públicas, entre outras. Ou, ainda, a área não se furta a análises de cunho político, abraçando manifestações em várias áreas do setor público.

Somado a isso, deve-se considerar que a Administração, como campo do conhecimento, nasce com uma orientação voltada prioritariamente para a gestão, no setor público ou privado, na perspectiva da melhoria na eficácia e eficiência de seus serviços, sobretudo internamente nas estruturas organizacionais. Assim, sendo recente a introdução da internet no Brasil, mais recente ainda é a incorporação dessa reflexão na agenda de pesquisa de estudiosos da área. Pensando a relação entre a configuração atual da pesquisa em Administração e questões teóricas discutidas, propomos, como objeto de pesquisas futuras, algumas reflexões sobre as possibilidades da DD perante as limitações da “democracia presencial” no Brasil.

Se os esforços antecedentes de modernização da administração pública, bem como mudanças mais amplas nas estruturas políticas, não lograram êxito em extirpar o patrimonialismo, demonstrar a resistência desse fenômeno e sua adequação aos interesses dos grupos dominantes (Pinho, 2016), quais as possibilidades da modernização tecnológica representada pelo governo eletrônico,

em uma instância preliminar de DD, diante desse mesmo patrimonialismo? Uma vez mantidos os elementos macroestruturais da democracia no País, a DD parece resultar mais como uma promessa do que como um avanço efetivo da construção da democracia no Brasil. Isso não quer dizer que não se avança nessa área, conforme enfatizado acima, até porque se tem um imperativo tecnológico de muito peso atualmente no País.

Não obstante, os estudos mais recentes da vertente política começam a apontar para transformações mais estruturantes, na administração pública, no que tange aspectos da DD. Várias pesquisas do *corpus* aqui analisado, a título de exemplo, trataram do exemplo do Orçamento Participativo Digital (OPD) de Belo Horizonte (Abreu & Pinho, 2014; Cunha et al., 2014; Sampaio, 2016). Para a sua realização, Nabuco, Macedo e Ferreira (2009) demonstram a necessidade de uma série de decisões gerenciais necessárias para a sua realização, mas, reforçando, com o objetivo de incrementar o valor da participação popular. Da mesma maneira, alguns objetos mais afinados às propostas de DD, como o Gabinete Digital do Governo do Rio Grande do Sul (Aggio & Sampaio, 2014) e o projeto e-Democracia da Câmara dos Deputados (Faria, Rehbein, & Sathler, 2016), praticamente ausentes de nosso *corpus* empírico, já apontam para a possibilidade de inovação no setor pública puxada ou demandada por iniciativas digitais.

Todos esses exemplos apontam para mudanças culturais na burocracia, na administração da coisa pública, fortemente orientadas por valores democráticos. Em outras palavras, a abordagem gerencialista é basilar para qualquer projeto de DD, especialmente para que

eles sejam considerados como política de Estado e não mais de governo.

Ao que nos parece, em determinadas situações, os gestores públicos e políticos estão dispostos a se arriscar em inovações democráticas digitais, sendo a agenda da pesquisa em Administração que pode estar ignorando os casos existentes, como há indicativos em nosso artigo. Portanto, acreditamos que haja uma demanda e uma necessidade de a área estar mais atenta a tais esforços de DD, assim como a necessidade de essa produção estar mais espalhada pela área, tanto em termos de instituições de pesquisa quanto em relação a periódicos.

Por último, cabe apontar limitações deste estudo, bem como indicações de pesquisas futuras. Como limitações, entendemos que, como o foco residia em estudar o estado da arte no Brasil e na área de Administração, nos restringimos a selecionar periódicos, e não livros que tratam a temática, e nos ativemos a publicações nacionais, não cobrindo periódicos estrangeiros. Também parece pertinente atualizar a pesquisa cobrindo o período 2017/18 de modo a confirmar as tendências detectadas nesta pesquisa. Quanto a futuras pesquisas, cabe observar que a tecnologia se move muito rapidamente, e artefatos que não existiam alguns anos atrás agora se fazem presentes, ganhando inclusive centralidade, podendo abrir trilhas para maior participação, mas esbarrando, como reiterado neste texto, no fato de que a velocidade da democracia mostra-se abaixo daquela do avanço da tecnologia.

REFERÊNCIAS

Abreu, J. C. (2016). Participação democrática em ambientes digitais: o desenho institucional do orçamento participativo digital. *Cadernos EBAPE.BR*, 14(3), 794-820. doi:10.1590/1679-395131558

Abreu, J. C., & Pinho, J. A. G. (2014). Sentidos e significados da participação democrática através da internet: Uma análise da experiência do Orçamento Participativo Digital. *RAP-Revista de Administração Pública*, 48(4), 821-846. doi:10.1590/0034-76121707

Abrucio, F. L. (2007). Trajetória recente da gestão pública brasileira: Um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. *RAP-Revista de Administração Pública*, 41, 67-86. doi:10.1590/S0034-76122007000700005

Aggio, C. O., & Sampaio, R. C. (2014). A democracia digital do gabinete do governador: O perfil e os limites de um modelo consultivo de participação. In S. Silveira, S. Braga, & C. Penteado (Orgs.), *Cultura, política e ativismo nas redes sociais* (pp. 215-242). São Paulo, SP: Fundação Perseu Abramo.

Agune, R., & Carlos, J. (2005). Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In E. Levy, & P. Drago (Orgs.), *Gestão pública no Brasil contemporâneo* (pp. 1-16). São Paulo, SP: FUNDAP.

Akutsu, L., & Pinho, J. A. G. (2002). Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: Investigação em portais de governo no Brasil. *RAP-Revista de Administração Pública*, 36(5), 723-745.

Almeida, L. B., & Paula, L. G. (2005). O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. *Revista de Gestão da Tecnologia e Siste-*

mas de Informação, 2(1), 55-67. doi:10.1590/S1807-17752005000100005

Barbosa, A. F. (Coord.). (2016). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro – TIC Domicílios 2015*. Comitê Gestor da Internet. São Paulo, SP: CGI.br.

Bernardes, M. B., Santos, P. M., & Rover, A. J. (2015). Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: Uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. *RAP-Revista de Administração Pública*, 49(3), 761-792. doi:10.1590/0034-7612119279

Beuren, I. M., Moura, G. D., & Kloeppel, N. R. (2013). Práticas de governança eletrônica e eficiência na utilização das receitas: Uma análise nos estados brasileiros. *RAP-Revista de Administração Pública*, 47(2), 421-442.

Bolzan, L. M., & Löbler, M. L. (2015). Socialização e afetividade no processo de inclusão digital: Um estudo etnográfico. *Organizações & Sociedade*, 23(76), 130-149. doi:10.1590/1984-9230767

Braga, L. V., & Gomes, R. C. (2016). Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. *Organizações & Sociedade*, 23(78), 487-506. doi:10.1590/1984-92307878

Bresser-Pereira, L. C. (1998). A reforma do Estado dos anos 90: Lógica e mecanismos de controle. *Lua Nova*, (45), 49-95. doi:10.1590/S0102-64451998000300004

Campos, A. M. (1990, fevereiro/abril), Ac-

countabilty: Quando poderemos traduzi-la para o português? *RAP-Revista de Administração Pública*, 24(2), 30-50.

Coleman, S., & Blumler, J. (2009). *The internet and democratic citizenship: Theory, practice and policy*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Cruz, C. F., Ferreira, A. C. de S., Silva, L. M. da, & Macedo, M. Á. da S. (2012). Transparência da gestão pública municipal: Um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios brasileiros. *RAP-Revista de Administração Pública*, 46(1), 153-176. doi:10.1590/S0034-76122012000100008

Cruz, M. do C. M. T., Silva, T. A. B., & Spinelli, M. V. (2016). O papel das controladorias locais no cumprimento da Lei de Acesso à Informação pelos municípios brasileiros. *Cadernos EBAPE.BR*, 14(3), 721-743. doi:10.1590/1679-395131556

Cunha, M. A., Coelho, T. R., & Pozzebon, M. (2014). Internet e participação: O caso do orçamento participativo digital de Belo Horizonte. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 54(3), 296-308. doi:10.1590/S0034-759020140305

Cunha, M. A., & Santos, G. S. (2005). O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão nos municípios brasileiros. *Organizações & Sociedade*, 12(35), 69-89. doi:10.1590/S1984-92302005000400004

Cunha, M. A. V. C. da, & Miranda, P. R. de M. (2013). O uso de TIC pelos governos: Uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Or-*

ganizações & Sociedade, 20(66), 543-566. doi:10.1590/S1984-92302013000300010

Dahlberg, L. (2001). Democracy via cyberspace: Mapping the rhetorics and practices of three prominent camps. *New media & society*, 3(2), 157-177. doi:10.1177/14614440122226038

Damian, I. P. M., & Merlo, E. M. (2013). Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. *RAP-Revista de Administração Pública*, 47(4), 877-900. doi:10.1590/S0034-76122013000400004

Denhardt, R. (2011). *Teorias da administração pública*. São Paulo, SP: Cengage Learning.

Diniz, E., Barbosa, A., Junqueira, Á., & Prado, O. (2009). O governo eletrônico no Brasil: Perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *RAP-Revista de Administração Pública*, 43(1), 23-48. doi:10.1590/S0034-76122009000100003

Faria, C., Rehbein, M., & Sathler, A. (2016). Netizen em ação: Hackeando o parlamento a partir de dentro. In S. Silva, R. Bragatto, & R. Sampaio (Orgs.), *Democracia digital, comunicação política e redes: Teoria e prática* (pp. 393-418). Rio de Janeiro, RJ: Letra & Imagem.

Ferneda, E., Alonso, L. B. N., & Braga, L. V. (2011). Digital certification in the Brazilian e-government. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 8(2), 331-346. doi:10.1590/S1807-17752011000200004

Ferreira, A. S. S., & Neves, S. C. (2002). Contribuições para o planejamento da integração e da publicação de informações da administração pública. *RAUSP-Revista de Administração*, 37(1), 63-71.

Filgueiras, F., & Lorenzelli, M. (2005). Sistemas de informação e políticas públicas na política de assistência social do município de São Paulo: Um casamento feliz entre inovação política e modernização gerencial. *RAP-Revista de Administração Pública*, 39(3), 613-633.

Freire, A. P., Castro, M., & Fortes, R. P. M. (2009). Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: Uma análise quantitativa entre 1996 e 2007. *RAP-Revista de Administração Pública*, 43(2), 395-414.

Freitas, C. S., Lima, F. F., & Lima, F. Q. (2015). Os desafios ao desenvolvimento de um ambiente para participação política digital: O caso de uma comunidade virtual legislativa do projeto e-Democracia no Brasil. *Organizações & Sociedade*, 22(75), 639-657. doi:10.1590/1984-9230759

Gomes, W. (2005). Internet e participação política em sociedades democráticas. *Revista FAMECOS*, (27), 58-78.

Gomes, W. (2011). Participação política online: Questões e hipóteses de trabalho. In R. Maia, W. Gomes, & F. Marques (Orgs.), *Internet e participação política no Brasil* (pp. 19-46). Porto Alegre, RS: Sulina.

Gomes, W. (2016). 20 anos de política, estado e democracia digitais: Uma cartografia do campo. In S. Silva, R. Bragatto, & R. Sampaio (Orgs.), *Democracia digital, comunicação*

política e redes: Teoria e prática (pp. 39-76). Rio de Janeiro, RJ: Letra & Imagem.

Goncalves, A., Nascimento, L. A., Bouzada, M. & Pitassi, C. (2016). Factors that influence the adoption and implementation of public digital accounting according to the evaluation by managers of brazilian companies. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, v. 13, n. 2, p. 193-218.

Guimarães, T. A., & Medeiros, P. H. R. (2005). A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*, 3(4), 1-18. doi:10.1590/S1679-39512005000400004

Hegel, G. W. F. (1969). *Textos dialéticos* (Selecionados por Djacir Menezes). Rio de Janeiro, RJ: Zahar Editores.

Ifinedo, P. (2012). Drivers of e-government maturity in two developing regions: Focus on Latin America and Sub-Saharan Africa. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 9(1), 05-22. doi:10.1590/S1807-17752012000100002

Inamine, R., Erdmann, R. H., & Marchi, J. J. (2012). Análise do sistema eletrônico de compras do governo federal brasileiro sob a perspectiva da criação de valor público. *RAUSP-Revista de Administração*, 47(1), 124-139. doi:10.5700/rausp1030

Joia, L. A. (2009). Governo eletrônico e capital intelectual nas organizações públicas. *RAP-Revista Administração Pública*, 43(6), 1379-1405.

Joia, L. A., & Cavalcante, A. A., Neto. (2004).

Fatores críticos de sucesso na construção de processos government-to-government. *Organizações & Sociedade*, 11(29), 29-48. doi:10.1590/S1984-92302004000100002

Laia, M. M., Cunha, M. A., Nogueira, A. R. R., & Mazzon, J. A. (2011). Políticas de governo eletrônico no Brasil: Contexto, gestão de TIC e resultados. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 51(1), 43-57. doi:10.1590/S0034-75902011000100005

Marques, F. (2010). “Muro baixo, o povo pula”: Iniciativas institucionais de participação digital e seus desafios fundamentais. *Opinião Pública*, 16(1), 117-142. doi:10.1590/S0104-62762010000100005

Medeiros, P. H. R., & Guimarães, T. A. (2006). A institucionalização do governo eletrônico no Brasil. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 46(4), 67-78. doi:10.1590/S0034-75902006000400007

Ministério da Ciência e Tecnologia. (2000). *Sociedade da informação no Brasil: Livro verde*. Brasília, DF.

Mota, F. P. B., Bellini, C. G. P., Souza, J. M. D. S., & Oliveira, T. D. J. N. (2016). The influence of civic mindedness, trustworthiness, usefulness, and ease of use on the use of government websites. *RAUSP-Revista de Administração*, 51(4), 344-354. doi:10.1016/j.rausp.2016.07.002

Nabuco, A. L., Macedo, A. L., & Ferreira, R. (2009). A experiência do OP digital em Belo Horizonte: O uso das novas tecnologias no fortalecimento da democracia participativa. *IP – Informática Pública*, Ano 11(1), 139-155.

Neuendorf, K. (2002). *The content analysis guidebook*. Londres, UK: Sage.

Nogueira, M. A. (2004). *Um estado para a sociedade civil: Temas éticos e políticos da gestão democrática*. São Paulo, SP: Cortez.

Oliveira, A. G. de, & Pisa, B. J. (2015). IGovP: Índice de avaliação da governança pública—instrumento de planejamento do Estado e de controle social pelo cidadão. *RAP-Revista de Administração Pública*, 49(5), 1263-1290. doi:10.1590/0034-7612136179

Pinho, J. A. G. (2008). Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: Muita tecnologia, pouca democracia. *RAP-Revista de Administração Pública*, 42(3), 471-493.

Pinho, J. A. G. (2011). Sociedade da informação, capitalismo e sociedade civil: Reflexões sobre política, internet e democracia na realidade brasileira. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 51(1), 98-106. doi:10.1590/S0034-75902011000100009

Pinho, J. A. G. (2016). Reforma da administração pública no Brasil: A resistência do “bunker” patrimonialista e a reforma que não acontece. *Revista Sociedade, Contabilidade e Gestão*, 11(3), 130-140.

Pinho, J. A. G. de, & Sacramento, A. R. S. (2009, novembro/dezembro). Accountability: Já podemos traduzi-la para o português? *RAP-Revista de Administração Pública*, 43(6), 1343-1368. doi:10.1590/S0034-76122009000600006

Pinho, J. A. G., & Santos, M. E. P. (2015, abril/junho). Aporias em torno do conceito

de gestão social: Dilemas teóricos e políticos. *REGE-Revista de Gestão*, 22(2), 155-172. doi:10.5700/rege556

Pozzebon, M., & Diniz, E. H. (2012). Theorizing ICT and society in the Brazilian context: a multilevel, pluralistic and remixable framework. *BAR-Brazilian Administration Review*, 9(3), 287-307. doi:10.1590/S1807-76922012000300004

Prado, O. (2009). *Governo eletrônico, reforma do estado e transparência: O programa de governo eletrônico do Brasil*. 2009. Tese de doutorado, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, SP.

Przebylłowicz, E., Cunha, M. A., & Coelho, T. R. (2015). O desenvolvimento dos estudos sobre governo eletrônico no Brasil: Um estudo bibliométrico e sociométrico. *RESI: Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, 14(3), 1-24. doi:10.21529/RESI.2015.1403005

Rampelotto, A., Löbler, M. L., & Visentini, M. S. (2015). Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. *RAP-Revista de Administração Pública*, 49(4), 959-983. doi:10.1590/0034-7612131581

Raupp, F. M., & Pinho, J. A. G. (2011). Construindo a accountability em portais eletrônicos de câmaras municipais: Um estudo de caso em Santa Catarina. *Cadernos EBAPE.BR*, 9(1), 117-139. doi:10.1590/S1679-39512011000100008

Raupp, F. M., & Pinho, J. A. G. (2013). Accountability em câmaras municipais: Uma

investigação em portais eletrônicos. *RAUSP-Revista de administração*, 48(4), 770-782. doi:10.5700/rausp1120

Raupp, F. M., & Pinho, J. A. G. (2016). Review of passive transparency in Brazilian city councils. *RAUSP-Revista de Administração*, 51(3), 288-298. doi:10.1016/j.rausp.2016.02.001

Reis, A. F., Dacorso, A. L. R., & Tenório, F. A. G. (2015). Influência do uso de tecnologias de informação e comunicação na prestação de contas públicas municipais—um estudo de caso no Tribunal de Contas dos Municípios do estado da Bahia. *RAP-Revista de Administração Pública*, 49(1), 231-252.

Rezende, D. A. (2007). Planejamento de informações públicas municipais: Sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios. *RAP-Revista de Administração Pública*, 41(3), 505-536. doi:10.1590/S0034-76122007000300007

Rossetto, A. M., Orth, D., & Rossetto, C. R. (2004). Implicações de variáveis organizacionais na adoção de inovações tecnológicas em organizações públicas: Estudo de caso de implantação de sistema de informações geográficas em prefeitura de médio porte. *RAP-Revista de Administração Pública*, 38(1), 109-136.

Ruediger, M. A. (2002). Governo eletrônico e democracia: Uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. *Organizações & Sociedade*, 9(25), 29-43. doi:10.1590/S1984-92302002000300004

Ruediger, M. A. (2003). Governança democrática na era da informação. *RAP-Revista de Administração Pública*, 37(6), 1257-1280.

Sampaio, R. C. (2016). E-Orçamentos participativos como iniciativas de e-solicitação: Uma prospecção dos principais casos e reflexões sobre a e-participação. *RAP-Revista de Administração Pública*, 50(6), 937-958.

Sampaio, R. C., Bragatto, R. C., & Nicolas, M. A. (2016). A construção do campo de internet e política: Análise dos artigos brasileiros apresentados entre 2000 e 2014. *Revista Brasileira de Ciência Política*, (21), 285-320. doi:10.1590/0103-335220162108

Santos, P. M., Bernardes, M. B., Rover, A. J., & Mezzaroba, O. (2013). Ranking dos tribunais de contas brasileiros: uma avaliação a partir dos padrões web em governo eletrônico. *RAP-Revista de Administração Pública*, 47(3), 721-744. doi:10.1590/S0034-76122013000300009

Silva, R. L. D., & Rue, L. A. D. L. (2015). A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. *RAP-Revista de Administração Pública*, 49(2), 315-336. doi:10.1590/0034-7612130130

Teles, A., & Joia, L. A. (2012). Inoinclusão em Piraí Digital: evidências empíricas a partir da Teoria Ator-Rede. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 9(2), 369-390. doi:10.4301/S1807-17752012000200009

Tridapalli, J. P., Fernandes, E., & Machado, W. V. (2011). Gestão da cadeia de suprimento do setor público: Uma alternativa para controle

de gastos correntes no Brasil. *RAP-Revista de Administração Pública*, 45(2), 401-433. doi:10.1590/S0034-76122011000200006

Vitoriano, M. A. V., & Souza Neto, J. (2015). Information technology service manage-

ment processes maturity in the Brazilian Federal direct administration. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management*, 12(3), 663-686. doi:10.4301/S1807-17752015000300009