

Serviços Oferecidos Aos Cidadãos Mediados Pelas Tecnologias Ciberdemocracia no Governo Dilma

Kamilla Lukeстик Campos

UFSJ

Fábiola Alvarenga

IPTAN

Franciane Alvarenga

UNIFAL

Pablo Luiz Martins

pablo@ufs.edu.br

UFSJ

Hugo Lucindo Ferreira

UFSJ

Resumo:As mudanças decorrentes da era da informação são notórias, a globalização e os avanços tecnológicos possibilitam a criação de novas estruturas capazes de proporcionar dentre inúmeros benefícios, a aproximação do cidadão e o Estado, fortalecendo um vínculo importante e propiciando a construção da ciberdemocracia. O presente trabalho demonstra as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo governo, para transmissão de informações pertinentes a atos públicos, de forma compreensível e de valia para a participação da sociedade e ao exercício da cidadania. Foi explanada à inserção dos avanços tecnológicos pela administração pública, bem como a compreensão dos conceitos de ciberdemocracia, sua criação até o patamar atual. Após análise, são perceptíveis os benefícios consequentes das ferramentas tecnológicas em prol da democracia, e verifica-se a necessidade da participação popular e controle social e, em contrapartida, cabe ao Estado criar estratégias para incentivo, disseminações de informações úteis além de possibilitar a universalização ao acesso à rede, para o desenvolvimento pleno da ciberdemocracia no Brasil. A metodologia utilizada foi de caráter descritivo baseado em revisões de literatura, teses e dissertações, sites de renome acadêmico e governamental relativas à temática do trabalho.

Palavras Chave: Administração Pública - TICS - Ciberdemocracia - Governo Eletrônico -

1. INTRODUÇÃO

São notórias as modificações existentes na sociedade, principalmente após o final do século XX com o processo de globalização e desenvolvimento de tecnologias digitais e comunicações, que continuam em processo de expansão e aprimoramento contínuos.

Advindo do processo da globalização, transformações profundas foram presenciadas nos campos econômicos, sociais, políticos e tecnológicos. As barreiras e delimitações existentes foram derrubadas, e a interdependência e ligação fizeram com que se criassem estruturas globais.

Diante dessa realidade, no que tange a administração pública, foi necessário acompanhar e readequar seus processos, de maneira a extrair benefícios em prol da coletividade.

As TICs, Tecnologias da Informação e Comunicação, e uso da internet tornaram possível a informatização dos canais de veiculação que estreitam a relação entre sociedade civil e o Estado. Outra contribuição importante será através da transparência e maior eficácia nos serviços fornecidos pela administração pública

É nítido que a utilização de novas tecnologias tem impactado na tomada de decisões, visto que os cidadãos têm se orientado a partir das ferramentas possibilitadas pelo uso das mesmas. Pode-se dizer a partir dessa prerrogativa, que a tecnologia também está a serviço da cidadania.

A democracia precisa então ser repensada, através da formulação de estratégias e uso de ferramentas adequadas para estreitar a relação entre o cidadão e o Estado.

Diante da abordagem dos conteúdos supracitados, será possível a partir de subsídios criados, apontar os seguintes questionamentos: As tecnologias existentes auxiliam os cidadãos no controle social e exercício da democracia? Quais as principais ferramentas disponibilizadas pelo Governo Dilma para a participação dos cidadãos?

Neste sentido, o presente trabalho propõe uma breve explanação no que concernem as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo Estado para acesso ao cidadão, possibilitando-o a exercer a cibercidadania e o controle social.

A temática do trabalho foi escolhida devido à sua relevância e atualidade na sociedade. O uso das TICs tem se intensificado por todo o globo, e cabe aos elementos envolvidos, usufruírem de maneira benéfica e participar de forma ativa na construção de uma democracia no Brasil, que corresponda a suas características fundamentais.

A metodologia adotada será de caráter descritivo baseado na revisão de literatura, teses e dissertações, sites de renome acadêmico e governamental relativas à temática do trabalho.

Pode-se dividir este trabalho em três unidades. Na primeira unidade, será realizada uma concisa análise acerca da globalização, avanços tecnológicos, como o uso da internet e das tecnologias da informação e comunicação (TICs) e a inserção da Administração Pública frente à essas ferramentas, agregando eficiência em suas ações e ainda na formulação de estratégias para aproximar-se da sociedade, estreitando vínculos importantes no que tange ao exercício da democracia.

Na segunda unidade, é elucidada de maneira sucinta a democracia, a partir de sua evolução desde os primórdios, que remontam à Grécia Antiga até a realidade presenciada, que será descrita como ciberdemocracia. Serão expostas também as democracias globais, bem como a participação e grau de informação inserida em cada tipologia.

A terceira unidade, por sua vez, visa demonstrar de maneira breve, algumas das ferramentas tecnológicas utilizadas na era do atual governo, visto que não será possível, nem se têm a pretensão de citar todas, devido à abrangência do tema, a quantidade de órgãos e esferas públicas existentes e a agilidade da informação no que tange ao aprimoramento e criação de novos portais e/ou ferramentas.

2. ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, SUA INSERÇÃO FRENTE AOS AVANÇOS TECNOLÓGICOS

2.1. TECNOLOGIAS: INTERNET, CIBERESPAÇO E SOCIEDADE

A internet e o ciberespaço são elementos que interferem significativamente na sociedade, e em consequência, têm modificando hábitos e estruturas. O termo internet deriva da junção de duas palavras de origem inglesa, *international network*, traduzido em português como rede internacional. De acordo com os dicionários, trata-se de uma “rede de computadores de âmbito mundial, descentralizada e de acesso público, cujos principais serviços oferecidos são o correio eletrônico e a web” (FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Mini Aurélio Século XXI Escolar: o Minidicionário da língua portuguesa. 4 ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001, p. 397.).

Pode-se destacar o conceito fornecido por Corrêa (2000), que entende a Internet como:

Um sistema global de rede de computadores que possibilita a comunicação e a transferência de arquivos de uma máquina à outra qualquer, conectada na rede, possibilitando, assim, um intercâmbio de informações sem precedentes na história, de maneira rápida, eficiente e sem a limitação de fronteiras, culminando com a criação de novos mecanismos de relacionamento.

Se analisar o contexto histórico referente criação da internet, Castells (2013), afirma que:

A história da criação e do desenvolvimento da Internet é a história de uma aventura humana extraordinária. Ela põe em relevo a capacidade que tem as pessoas de transcender metas institucionais, superar barreiras burocráticas e subverter valores estabelecidos no processo de inaugurar um mundo novo. Reforça também a ideia de que no processo de que a cooperação e a liberdade de informação podem ser mais propícias à inovação do que a competição e os direitos de propriedade.

Diante das possibilidades proporcionadas pela Internet, pode-se mencionar a virtualização e em consequência o ciberespaço.

Lévy (1996) considera a virtualização como o “desprendimento do aqui e agora”. “Quando uma pessoa, uma coletividade, um ato, uma informação se virtualizam, os mesmos tornam-se ‘não presentes’, se ‘desterritorializam’. Dessa maneira é gerado um intangível ‘espaço virtual’ cuja denominação se dá por Ciberespaço.

Ciberespaço, conforme entendimento de Pierre Lévy é “o espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores.” É imprescindível mencionar o irrefreável fluxo de comunicação gerado pelo crescente aumento de informações diárias oriundas da internet. O ciberespaço torna possível que os cidadãos se relacionem em um espaço virtual, e, a partir do mesmo, se tornem capazes de proporcionar mudanças na sociedade real. Conforme mencionado por Castells (2004):

A comunicação de valores e a mobilização em torno do sentido são fundamentais. Os movimentos culturais (entendidos como movimentos que têm como objetivo defender ou propor modos próprios de vida e sentido) constroem-se em torno de sistemas de comunicação – essencialmente a Internet e os meios de comunicação – porque esta é a principal via que estes movimentos encontram para chegar àquelas

pessoas que podem eventualmente partilhar os seus valores, e a partir daqui atuar na consciência da sociedade no seu conjunto.

Diante dos conceitos abordados nessa seção, fica evidente a presença indispensável da internet e inserção definitiva do ciberespaço na sociedade vigente, na qual há um fluxo imensurável de informações, em todos os campos, sociais, econômicos, jurídicos, ambos mediados pelo uso da internet, e outras ferramentas tecnológicas que surgiram e tem se aperfeiçoado para acompanhar a necessidade da era da informação.

2.2. GLOBALIZAÇÃO, DIREITO E AS NOVAS TECNOLOGIAS

Os cenários mundiais foram modificados em decorrência da globalização, aos avanços tecnológicos e sua inserção para a sociedade a qual se faz parte. Pensar em uma sociedade na qual não há tais elementos, se torna cada vez mais um horizonte longínquo e remoto, mesmo considerando as mudanças recentes, mas em um fluxo acelerado de acontecimentos.

Ianni (1994), afirma que a globalização pode ser definida “como a intensificação das relações sociais em escala mundial, que ligam localidades distantes de tal maneira que acontecimentos locais são modelados por eventos ocorrendo a muitas milhas de distância e vice-versa.”. Ela estabelece uma integração entre todos os membros envolvidos, países e pessoas de todo o mundo, tornando possível a troca de informações, ideias, construção de temáticas culturais, realização de transações financeiras e comerciais.

Nesse contexto, as barreiras territoriais são extintas, e a interação no ciberespaço se torna uma alternativa viável para indivíduos de todo o globo, que se tornaram usuários das novas tecnologias.

A globalização, aliada aos avanços tecnológicos, faz intervenções relevantes em diversos campos da sociedade. Pode-se destacar o direito, que devido à nova realidade presenciada, precisa ampliar a extensão de sua atuação de maneira a garantir seus princípios em todas as suas esferas.

Diante do processo contínuo de evolução e aprimoramento da tecnologia da informação, torna-se imprescindível definir diretrizes e uma legislação para regulamentar, controlar e proteger usuários e provedores dos meios de comunicação eletrônica.

Dentro do contexto do estabelecimento dos direitos virtuais, Beppler (1998) defende:

Um Direito Civil da Informática e um Direito Penal da Informática. O primeiro englobaria relações privadas e que envolvem a utilização da informática, como por exemplo, programas, sistemas, direitos autorais, transações comerciais, entre outros. O segundo, o Direito Penal da Informática (...) diz respeito às formas preventivas e repressivas, destinadas ao bom e regular uso da informática no cotidiano.

Diante da necessidade eminente da universalização do acesso à rede, considerando sua importância para participação popular e no acesso às informações, em destaque:

A Organização das Nações Unidas (ONU), no ano de 2011, elevou o acesso à rede ao patamar de direito humano fundamental, sob o enfoque de que a Internet facilita a transmissão de informação e, conseqüentemente, a participação ativa dos cidadãos na construção de sociedades democráticas (UNITED NATIONS, 2012).

As TICs, Tecnologias da informação e comunicação, ou simplesmente tecnologia da informação (TI), são conceituadas como o conjunto de recursos computacionais que guardam, manipulam dados, geram informações e conhecimentos por meio de seus componentes. Os componentes da TI são: hardwares e seus dispositivos periféricos, softwares e seus recursos; sistema de telecomunicações; e gestão de dados e informações (REZENDE, 2002; REZENDE; ABREU, 2003).

Para Castells (2008), a tecnologia da informação, especialmente após as mudanças históricas ocorridas no fim do século XX, penetra em todas as esferas da atividade humana, entre elas, na sociedade, na cultura e na economia.

Mudanças apresentadas por outros autores como Benkler (2006) e Pinho (2008) enfatizam as possibilidades dos cidadãos modificarem sua relação com a Administração Pública a partir do uso de novas tecnologias, especialmente nas possibilidades de aprimoramento da democracia e revitalização da esfera pública.

Para que o cidadão se torne um elemento ativo e capaz de proporcionar mudanças à sociedade é essencial que a administração pública faça parte desse processo de imersão aos avanços tecnológicos e uso das TICs e consiga disponibilizar ferramentas apropriadas para esse processo de interação e aproximação entre governo e sociedade.

2.3. AÇÕES TECNOLÓGICAS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Embasados em estudos latino-americanos, no qual foi explorado o potencial das TICs, com o objetivo de melhorar as relações entre os cidadãos e a administração pública, foram apresentadas as seguintes possibilidades:

- Facilitar a interação/comunicação entre governo e sociedade (PRADO & LOUREIRO, 2006, p. 356; Cardoso Apud Pinho, 2008, p.477; WELP, 2007; FREY, 2005, 2005, p.111, RIBEIRO, 2008; PEEL, 2009);
- Promover a democratização (PRADO & LOUREIRO, 2006, p.356);
- Fortalecer a democracia local (FREY, 2005, p.111);
- Promover maior transparência (PRADO & LOUREIRO, 2006, p.356; PINHO, 2008; WELP, 2007; FREY, 2005, p. 111; RIBEIRO, 2008);
- Promover maior accountability (PRADO & LOUREIRO, 2006, p.356; PINHO,2008);
- Ampliar a disponibilização das informações públicas (PRADO & LOUREIRO, 2006, p.356; RIBEIRO, 2008; FRICK, 2005);
- Abrir novos canais e espaço de participação (WELP, 2007);
- Ampliar a participação dos cidadãos na tomada das decisões políticas (FREY,2005; PEEL, 2009);
- Promover redes eletrônicas no espaço urbano (FREY, 2005, p.111).

Neste cenário, as tecnologias da informação e comunicação são utilizadas para democratizar o acesso à informação e aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos com foco na eficiência e na efetividade, princípios que norteiam a administração pública.

São notórios os benefícios acarretados em prol da sociedade, tanto pela administração pública, quanto para os cidadãos. Porém, para atingir resultados efetivos, é crucial que os envolvidos nessa relação estejam dispostos a realizar seu papel.

Os benefícios e possibilidades trazidos com as ferramentas tecnológicas são inegáveis e expressivos, porém não suficientes e capazes para assegurar e incrementar as atividades políticas, igualitárias, efetivas e representativas.

Por parte da sociedade, cabe a mobilização dos cidadãos para o interesse pelo público, em acompanhar e controlar os atos do governo, bem como exigir suas prestações de contas, participar e intervir em tomadas de decisões administrativas, realizando dessa forma a prática do controle social.

Cabe ao Estado, disponibilizar ferramentas tecnológicas para acesso ao cidadão, e ainda garantir que as mesmas sejam compreensíveis a todos e assegurar a integridade e imparcialidade das informações contidas.

É importante destacar que Administração Pública, em todos os seus níveis e poderes tem desenvolvido programas e iniciativas para implantação de TICs em diversas áreas de atuação, para que se torne possível a participação popular na tomada de decisões.

Pinho (2011) apresenta dois ramos de análise no uso das tecnologias na política. O primeiro, a partir do Estado e o segundo, a partir da Sociedade.

Os estudos do Estado são realizados “(...) por meio de suas estruturas e como essas se adaptam à utilização da Internet, no sentido de promover a participação, interatividade, transparência e democratização de processo” (PINHO, 2011).

Os estudos a partir das iniciativas da Sociedade têm por finalidade analisar “(...) seus motivos no sentido de atuação política e suas interações com o Estado exercendo um juízo crítico e participativo.” (PINHO 2011).

Como visto ao longo da seção, a sociedade, e, em foco, o Estado, está em processo de adequação para acompanhar a realidade presenciada, que diz respeito à era da informação, que é atingida por meio do uso das TICs, em destaque ao uso da Internet.

Outro campo que é relevante para o entendimento desse trabalho diz respeito ao estudo da democracia, em todas as suas faces, para que a mesma acompanhe a tendência desse cenário globalizado e virtual e consiga transmitir seus ideais democráticos, alinhados com o perfil da sociedade vigente.

3. DEMOCRACIA DIGITAL: MODIFICAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACOMPANHAR AS TRANSIÇÕES DA SOCIEDADE

3.1. DEMOCRACIA

Em seus registros primórdios que remontam a Grécia Antiga, a democracia (demo=povo e kracia= governo) era distinguida pela reunião de cidadãos que participavam de assembleias em local público. Dentre as características marcantes do modelo ateniense, pode-se enfatizar os seguintes conceitos:

- Isonomia: que se refere à igualdade de direitos de todos os cidadãos atenienses perante a lei;
- Isegoría: que se refere ao direito dos cidadãos atenienses de participar nas reuniões da assembléia e, portanto, falar e votar sobre assuntos que afetam a cidade;
- Isomoiría: que se refere à igual divisão de terra, que pode ser entendida como a demanda da parte mais radical da população de Atenas. (RESNICK, 2007, p.39-40, tradução nossa).

Portanto, no conceito da democracia está intrínseco a ideia de liberdade, direitos e inteligência coletiva, objetivando o interesse da coletividade, para que as decisões tomadas possam ser justas.

A democracia ateniense, nos séculos V e IV A.C – considerado primeiro regime democrático – assegurava a participação de todos os cidadãos nos fóruns locais, de maneira a contribuir e intervir nos processos decisórios das cidades que pertenciam. Cabe salientar, porém, que existiam restrições ao conceito de cidadania, uma vez que entre os cidadãos atenienses não se incluíam mulheres, imigrantes e escravos. Pode-se constatar dessa maneira que cidadãos e pessoas não possuíam significados equivalentes.

Conforme sugere Bobbio (1984), a definição mínima de democracia se deve há “primariamente por um conjunto de regras e procedimentos para a formação de decisões coletivas em que está prevista e facilitada à participação mais ampla possível dos interessados”.

A participação popular no campo da administração pública é crucial para que os preceitos da democracia sejam assegurados. Pensar democraticamente pode ser entendido como a maneira como o cidadão interage com a sociedade, com respeito à liberdade e direito aos demais cidadãos, com foco na coletividade e no bem comum.

Nessa perspectiva, Miglino (2006):

A Democracia não pode ser apenas uma forma de se proceder. Ela é, acima de tudo, um valor que pressupõe a aplicação de outros princípios, como o da liberdade de expressão e opinião, liberdade de obtenção de informação imparcial e correta e publicidade dos fatos que se referem à esfera pública.

Como abordado nessa seção os princípios democráticos, dizem respeito aos direitos fundamentais dos indivíduos, a liberdade e nas ações que favoreçam a coletividade, de forma justa e não opressiva. Em detrimento das transições históricas, a democracia vem utilizando novas roupagens, sem, no entanto, perder suas características basilares.

3.2. DEMOCRACIA MODERNA

A democracia moderna, possui origens que remetem aos séculos XVII e XVIII, na Revolução Inglesa, Independência dos Estados Unidos e Revolução Francesa. Difere-se do modelo ateniense no que tange essencialmente, a forma como a sociedade participa da vida política. Segundo Azambuja (1998), os traços característicos dessa democracia se atem a:

- a) o poder pertence ao povo, é a soberania popular;
- b) o poder político é exercido por órgãos diferentes, autônomos e independentes, é a teoria da divisão de poderes;
- c) as prerrogativas dos governantes são limitadas explicitamente pela constituição e
- d) são declarados e assegurados os direitos individuais.

Na democracia moderna critérios que discriminavam uma parcela dos cidadãos são abolidos. Os impedimentos de ordem cultural, sexual, censitário, religioso, racial ou ideológicos passam a ser derogados, mantendo-se apenas a restrição relativa ao limite etário mínimo para que determinado indivíduo tenha conhecimentos e consciência para opinar como cidadão.

As mais frequentes formas de participação pela sociedade na vida política são representadas pela democracia direta e pela indireta ou representativa. A direta constitui-se nas decisões relativas a assuntos políticos ou administrativos do governo pelos cidadãos, através de plebiscitos, referendos ou outras formas de consultas populares. Na democracia representativa ou indireta por sua vez, a sociedade participa, porém mediante o voto, que por meio dele elegem seus representantes políticos que tomam as decisões em nome daqueles que o elegeram.

O princípio democrático consiste na participação dos cidadãos nas decisões públicas e a escolha de seu governante através do voto universal, seja de maneira direta ou representativa. O sufrágio universal é um elemento comum nos regimes constitucionais, destacando-se os ocidentais.

A democracia deve ser entendida com um processo de civilização que deve ser constantemente atualizado para adequar-se à realidade vigente. A partir dessa prerrogativa, a

próxima seção abordará a participação e informação no contexto da democracia, para que a mesma possa atingir sua função inicial, mesmo e mediante, às transições que vem ocorrendo na sociedade.

3.3. DEMOCRACIA: PARTICIPAÇÃO E INFORMAÇÃO

No entendimento de Scheer (1997), o cidadão deve ser reconhecido na sociedade à medida em participa da construção de sua história, o que engloba diretamente seu interesse e participação ativa nas políticas públicas, que culminará no exercício da cidadania. Ainda inerte no contexto da participação popular, Pierre Lévy defende que: “a capacidade de comunicar e circular tem estreita relação com a liberdade com o desenvolvimento da liberdade”.

O nível de participação popular na esfera pública possui ênfases distintas, cada qual a sua maneira, reportando consequências e práticas. Há uma escala crescente em intensidade de graus moderados até atingir níveis radicais.

Considera-se o nível de participação moderado o representado pelo fortalecimento da presença do cidadão no cenário público que pode ocorrer de diferentes maneiras, que incluem debates públicos a respeito de temáticas relevantes à sociedade, perpassando por movimentos de manifestações de iniciativa popular, reivindicações e mobilizações.

A participação popular de cunho radical pode ser representada por exemplos em que se verifica a intervenção da opinião da vontade civil em decisões políticas. Nesse contexto as barreiras existentes entre os graus moderados e radicais se mesclam. É importante destacar que ambos os graus de participação caracterizam a democracia, e como os adventos tecnológicos facilitam a possibilidade de participação popular.

Como já demonstrado, o acesso a informação e participação popular, é um direito garantido e um dever por parte de cidadão, ao desempenhar seu papel em uma sociedade democrática.

Uma consequência benéfica permitida por meio da internet está na facilidade e agilidade na disseminação de informações, e nas possibilidades de controle e participação popular em políticas públicas que consistem no estreitamento da relação entre cidadão e governo. Tais ferramentas são úteis ao processo democrático, e abrem portas para o aprimoramento da democracia que esteja inserida e se adeque as situações impostas por um novo padrão social, advindo das transições sociais. Diante disso surgem novas democracias e dentre elas, destaca-se a Ciberdemocracia, que será tratada na próxima seção.

3.5. CIBERDEMOCRACIA (CIBERCIDADANIA)

A ciberdemocracia diz respeito ao fortalecimento do vínculo existente entre Estado e o Cidadão, visto que o princípio basilar da ciberdemocracia está na possibilidade de expandir, significativamente, a participação popular efetiva nas decisões governamentais (GARCIA, 2008).

De forma ampla, Pierre Lévy (1999), conceitua a ciberdemocracia como:

A verdadeira democracia eletrônica que consiste em encorajar, tanto quanto possível – graças as possibilidades de comunicação interativa e coletiva oferecidas pelo ciberespaço –, a expressão e a elaboração dos problemas das cidades pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões, a transparência das políticas públicas e sua avaliação pelos cidadãos (...) Colocar a inteligência coletiva no posto de comando é colher de novo a democracia, reutiliza - lá por novos sistemas de comunicação.

Lévy (2003) ainda expressa que a ciberdemocracia pode ser entendida, como “uma espécie de aprofundamento e de generalização [...], de uma diversidade livre em espaços abertos de comunicação e de cooperação.”

Como os modelos democráticos anteriores, a ciberdemocracia depende consideravelmente da participação popular, como elemento capaz de intervir em políticas públicas e realizar o controle social, em prol da sociedade. Para que isso aconteça, são necessários cidadãos conscientes de sua importância e capazes de participar ativamente da construção da ciberdemocracia.

Katz (2000) apresenta um perfil psicológico do cibercidadão, que poderá ser definido por:

Entendido, tolerante, com tendências com cívicas, radicalmente propenso á mudanças. Profundamente otimistas sobre o futuro, eles são convictos que a tecnologia é um poder para o bem e que a economia de livre-mercado funciona como um poderoso instrumento de progresso. [...] Seus valores públicos revelaram que atualmente eles são altamente engajados e veem positivamente e patrioticamente nosso sistema político existente.

A ciberdemocracia, diante dos expostos, apresenta-se como uma alternativa viável e tangível para a implantação de uma nova experiência democrática fundada em novos conceitos dentro da própria democracia.

É importante mencionar que a internet é uma ferramenta para a democratização da informação. Além das políticas de inclusão digital, é crucial a interação entre as partes envolvidas nesse processo, Estado e cidadão, pois sem a efetividade dos envolvidos, a ciberdemocracia perderá sua finalidade.

Para tanto, a criação de políticas públicas para incentivo por parte do cidadão á participação popular, disponibilização para o acesso aos portais, através da universalização a internet e ainda fornecer informações compreensíveis à população, são incumbências que caberão ao Estado para solucioná-las e tornar a ciberdemocracia uma realidade no Brasil.

Em uma sociedade em rede, baseada na informação, em que uma cultura participativa, aberta e livre está emergindo, as sociedades aspiram – um corpo político altamente articulado e dinâmico: uma democracia verdadeiramente interconectada, capaz de aceitar e manter múltiplos pontos de vista (KOSTAIS, 2011).

Ainda inerte nas consequências do processo de globalização e avanços tecnológicos, podemos citar a internacionalização da democracia, que consiste na construção da flexibilização e facilitação de atos organizacionais. Trata-se de uma transição do internacionalismo burocrático para um modelo facilitador do processo de inclusão e participação dos cidadãos na construção de uma nova fase da democracia.

A espantosa disponibilidade das informações, de toda espécie, respeitantes à vida política, assim como o frequentar de fóruns de discussão civilizados e bem organizados, tornam o debate político cada vez mais “transparente” e preparam uma nova era do diálogo político que conduz a democracia a um estágio superior: a ciberdemocracia (LÉVY, 2003).

Lévy (2003) aponta que uma das grandes modificações e uma das maiores expectativas da ciberdemocracia reside na perspectiva de uma lei, de uma justiça e de um governo planetário, capazes de regular a economia mundial, preservar o ecossistema terrestre e garantir a liberdade ao mesmo tempo em que se esforça no sentido de reduzir a miséria e as injustiças.

4. DEMONSTRAÇÕES DAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS ATUAIS DISPONIBILIZADAS PELO GOVERNO ATUAL

O capítulo propõe demonstrar algumas das principais ferramentas tecnológicas disponibilizadas pelo Governo para acesso ao cidadão brasileiro, para que, por intermédio do ciberespaço, o mesmo possa participar ativamente na construção da ciberdemocracia, através de consultas, debates, sugestões, e controle de atos administrativos, para que se torne possível realizar o controle social, a prática da cidadania e a contribuição da construção de políticas públicas e transparência relativas às ações e medidas na esfera pública, que impactarão no direcionamento para ações em prol da coletividade, utilizando o meio virtual.

Diante desse contexto, das possibilidades surgidas a partir da inclusão digital, Silveira (2002), ressalta:

Ao atingir o ciberespaço, o Estado em rede ou governo eletrônico pode ganhar mais eficiência na prestação de serviços e informações; para tal terá que utilizar a TI para se reorganizar internamente visando se adequar à velocidade da comunicação em rede. Todavia, os governos eletrônicos podem ir além da dimensão da eficiência. Uma das características centrais da comunicação mediada por computador é a interatividade. Se os governos eletrônicos devem absorver e se adequar às características presentes na rede, governos eletrônicos deveriam ser governos necessariamente interativos.

Rech Filho (2004) propôs uma estrutura de classificação da evolução dos serviços governamentais em portais de internet. Após análise, segue sintetizado:

- Emergente: Presença inicial do Governo na Internet, trata-se da disponibilização de informações relativas aos serviços públicos. As informações são estáticas, e nesse momento não há identificação dos cidadãos, visto que são informações de caráter público.

- Estruturado: Nesse grau, as informações relativas aos serviços são estruturadas e com maior nível de detalhamento, acessadas por meio de banco de dados. Há um nível de interação entre o cidadão e o serviço, visto que as consultas podem ser personalizadas. Não se faz necessário a identificação do cidadão ou segurança, pois as informações permanecem de caráter público.

- Interativo: O cidadão interage com o serviço enviando ou recebendo informações, mas a comunicação possui único sentido. São inseridos procedimentos de preenchimento de cadastros, e-mails e downloads. Os requisitos de segurança e identificação do cidadão são ampliados conforme a necessidade, já que passa a existir informação de cunho pessoal e restrito.

- Interativo Integrado: O serviço Interativo Integrado possui portal único e disponibiliza de modo transparente a integração de processos e compartilhamentos de informações das diversas esferas de governo envolvidas.

- Transacional: A comunicação nesse estágio é realizada em dois sentidos. O cidadão poderá realizar operações como pagamentos de impostos, renovação de licenças ou agendar consultas médicas. As transações são executadas com a identificação do cidadão e com segurança das informações prestadas.

- Transacional Integrado: O serviço Transacional Integrado é mediado em um único portal, e disponibiliza de maneira transparente a integração dos processos e o compartilhamento de informações dentre as esferas de governos relacionadas.

4.1. GOVERNO ELETRÔNICO

O conceito de governo eletrônico, embora associado ao uso de ferramentas tecnológicas no âmbito do setor público, avança essa dimensão. Em alguns casos, está vinculada à modernização da administração pública por meio do uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos (AGUNE, CARLOS, 2005; OSBORNE, 1997). Em outros casos está claramente associado ao uso de internet no setor público para prestação de serviços públicos eletrônicos (RONAGHAN, 2002; MEDEIROS, 2004; GRANT, CHAU, 2005).

O Programa do Governo Eletrônico no Brasil iniciou seu desenvolvimento no ano 2000 na gestão do então presidente Fernando Henrique Cardoso, com a criação do Grupo de Trabalho Interministerial. Possui um conjunto de diretrizes que atuam em três frentes fundamentais:

- Junto ao cidadão;
- Na melhoria de sua gestão interna;
- Na integração com parceiros e fornecedores.

Conforme descrito por Jardim (2000),

Em linhas gerais, o Governo Eletrônico expressa uma estratégia pela qual o aparelho do Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

O governo eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e disponibilização de serviços públicos por meio de ferramentas online na internet (Abranson, Means, 2001), mas na mudança da maneira como o governo pelo uso da TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do Estado. Isso inclui a melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e accountability dos governos (PRADO, 2004).

O e-governo provê uma visão e uma estratégia para a criação de um ambiente de transformação das atividades do governo pela aplicação de métodos do e-business no âmbito do setor público (MENTZAS, APOSTOLOU & ABECKER, 2001).

Considera-se que o Governo Eletrônico pode ampliar a efetividade dos governos em quatro aspectos, que seriam:

- Maior facilidade, por parte da sociedade de ter suas perspectivas consideradas pelos governos na redefinição das políticas públicas;
- Obtenção, também por parte da sociedade, de melhores serviços das organizações governamentais;
- Disponibilidade de serviços mais integrados, já que as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si;
- Melhores níveis de informação, por parte da sociedade, que poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços (JARDIM, 2000).

De acordo com Silveira (2002):

Os governos eletrônicos que estão se formando devem se preocupar em organizar políticas de inclusão social que viabilizem o acesso da sociedade ao cotidiano de

uma sociedade em rede. As políticas de modernização administrativa, informatização do Estado e ‘internetização’ precisam caminhar juntas com a abertura de pontos de acesso e orientação básica à população socialmente excluída.

4.2. E-DEMOCRACIA

E-democracia pode ser entendida como a utilização das TICs para fins democráticos. Segundo a Sociedade Hansard, do Reino Unido, esse conceito está vinculado aos “esforços para alargar a participação política, habilitando os cidadãos a se conectar uns aos outros e com seus representantes via novas tecnologias de informação e da comunicação (Tics)” (HANSARD SOCIETY, 2003, *apud* CHADWICK, 2006: 84-85).

O e-Democracia propõe, por intermédio da internet, o incentivo e a participação ativa da sociedade no debate a temas relevantes para o desenvolvimento do país. A interação do cidadão contribui para a formulação de políticas públicas que atendam aos anseios da sociedade e que sejam possíveis de realização.

O Portal e-Democracia foi desenvolvido pela Câmara dos Deputados em junho de 2009 e reformulado em 2011. Este possui duas divisões. O primeiro retrata as comunidades Legislativas, na qual os cidadãos participam de debates relativos a temas específicos, oferecendo diferentes instrumentos de interação e ainda orientações quanto ao andamento no Congresso Nacional. Após a sugestão, palpite, crítica ou elogio realizado pelo cibernauta são elaborados relatórios periódicos contendo os principais pontos das discussões que, posteriormente, são encaminhados aos parlamentares (CUFA, 2012). Quando o projeto é finalizado e votado, os internautas participantes recebem um informe com detalhes do que foi discutido no portal, bem como das sugestões acatadas (VENTURINI, 2012).

O segundo espaço denominado Espaço Livre, compreende na interação do cidadão em levantar um tema a ser discutido, tanto por outros usuários, quanto pela equipe da e-Democracia, que ocorre através de bate-papos, biblioteca virtual e também *wikilegis* (na ferramenta Guia da discussão), consistente em um espaço colaborativo onde se podem propor alterações aos projetos de lei em discussão ou construir um novo texto (Comunidade Legislativa) (PORTAL, 2012).

A proposta do Portal e-Democracia é oferecer aos cidadãos o direito de se expressão, a possibilidade de interagir e opinar, proporcionando debates e a disseminação de conhecimento no processo de elaboração de políticas públicas e projetos de lei de interesse estratégico nacional.

4.3. PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

O conceito de transparência está relacionado à prestação de contas, ao acesso a informações compreensíveis das atividades realizadas pelo Estado. O mesmo se faz imprescindível para a administração pública gerencial, garantindo que suas práticas sejam pautadas pela legalidade e ética, além do fortalecimento da cidadania e incentivo ao controle social sobre os atos da gestão e o bom uso dos recursos públicos.

A Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), em vigor desde 05 de maio de 2000 art. 48 (cap. IX seção I) desta lei complementar estabelece a obrigatoriedade dos governos executivos, estaduais e municipais a disponibilizar em “meio eletrônico de acesso público” seus respectivos atos financeiros:

São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer

prévios; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos. (BRASIL, 2000).

Diante desse cenário, destaca-se o Portal da Transparência do Governo Federal, que possui início em novembro de 2004 pela Controladoria-Geral da União (CGU).

O objetivo central do projeto tange no aumento da transparência pública, permitindo por intermédio do Portal, o acesso, acompanhamento e fiscalização por parte do cidadão ao destino dos recursos financeiros públicos.

O Portal da Transparência se mostra como uma ferramenta útil no processo contra a corrupção, visto que o cidadão terá acesso a informações úteis, e terão embasamentos para cobrar de seus respectivos governantes atitudes pautadas na ética, impessoalidade, na eficiência e ações em prol da coletividade, princípios norteados pela administração pública.

Um diferencial importante disponibilizado no Portal é um manual prático, cujo objetivo é orientar os cidadãos e agentes públicos para localizarem as informações desejadas, além de repassarem as seções constantes com o objetivo de ampliar a busca e conhecimento do usuário, além da possibilidade do cadastramento de mala direta para informações pertinentes ao seu município ou interesse. Esta é uma estratégia interessante, já que torna as informações contidas de acesso mais claro, ampliando a visão do usuário quanto às possibilidades do portal e incentivando o cidadão a prática do controle social.

É possível mensurar um aumento expressivo de visitantes desde sua criação, em novembro de 2004, até o mês de apuração pesquisado, novembro 2013. É um dado satisfatório no que diz respeito a expansão do interesse por parte dos cidadãos em participar do controle social, fiscalizando as ações pertinentes aos gastos e direcionamentos públicos.

4.4. PORTAL BRASIL

O Portal Brasil é uma ferramenta de interação entre o Governo Eletrônico e a sociedade, sua iniciativa foi desenvolvida a partir de 2005 e posteriormente foi incorporado à arquitetura do E-Governo. Seu objetivo principal consiste em agregar conteúdo relativo aos serviços e informações públicas dos ministérios e secretarias do governo federal ao alcance do cidadão por intermédio do Portal.

Através de análise do Portal Brasil, pode-se considerar devido a diversidade cultural e tecnológica, o cumprimento de vários estágios de desenvolvimento, enumerados como:

- Ferramenta de disseminação de informação;
- Transações oficiais de cunho duplo, onde há possibilidade de retorno quando há questionamentos ou dúvidas;
- Portal multi proposta, no qual há comunicação entre usuários e suporte para busca em outros portais de âmbito público;
- Serviços organizados, para solicitação de serviços de cunho público.

O Portal Brasil é classificado como um portal de Entrada, pois se trata de um redirecionador para outros serviços ou informações públicas disponibilizadas pelos demais órgãos do governo. O mesmo garante a acessibilidade às informações conforme previsto no Decreto 5.296, publicado em dezembro de 2004, que impõe como obrigatório a acessibilidade nos portais e sites eletrônicos de administração pública.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se constatar que o Estado tem buscado a inserção no ciberespaço, com objetivos que englobam a melhoria contínua nos processos internos, alcance da eficiência e eficácia na gestão pública e por outra vertente, na prestação de contas e criação de ferramentas tecnológicas através de portais de âmbito federal na tentativa de aproximar o cidadão do governo.

Dentro dessa perspectiva, pode-se considerar que tais ferramentas são imprescindíveis para a construção da ciberdemocracia, conforme explanado no decorrer desse trabalho, que consiste no fortalecimento da relação entre o Estado e a sociedade, possibilitados por meio da exploração das TICs.

O presente trabalho buscou demonstrar as ferramentas tecnológicas de âmbito federal oferecidas aos cidadãos para acesso e participação da cidadania. Dentre os diversos existentes, foram apresentados o Governo Eletrônico, E-democracia, Portal da Transparência e Portal Brasil. Os estudos relativos a essa temática ainda são recentes visto que os próprios conceitos e práticas ainda estão em construção.

As TICs têm colaborado expressivamente para formação do cenário atual, no qual o Estado fornece informações de âmbito público, por meio da prestação de contas e notícias relativas às decisões administrativas, e ainda com espaços em que é possível o cidadão opinar a respeito das diretrizes tomadas e auxiliar no destino de ações públicas.

Para massificação desse processo de controle social e exercício da cidadania é preciso criar subsídios para que aconteça plenamente.

Dentre eles, perpassam a educação, na criação de cidadãos conscientes, e interessados na participação, como mecanismo de desenvolvimento do país.

Outro fator diz respeito à universalização dos mecanismos de acesso a internet, o número usuários é enorme, mas ainda há uma parcela da população que se mantém excluída do denominado ciberespaço, e considerando o intuito da criação da ciberdemocracia, a mesma não será plena sem a participação integral da sociedade.

Pode-se mencionar ainda o aprimoramento das ferramentas tecnológicas, no sentido de torná-las mais atrativas aos usuários, e ainda aumentar o espaço de interação cidadão-estado, não somente no processo de fornecimento de informações, que conforme mostrado no decorrer do trabalho, têm alcançado o objetivo proposto, mas ampliar o espaço no qual o cidadão possa opinar, e principalmente, que as informações sugeridas sejam analisadas e utilizadas na formação das políticas públicas.

A administração pública que presenciamos na atualidade segue de cunho gerencial, visando eficiência e eficácia nas execuções de suas atividades. Os princípios pautados na legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência continuam inalteradas.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. E-Government 2001 – IBM Endowment for the Business of Government. Rowman & Littlefield Publishers Inc., 2001.

AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). Gestão pública no Brasil contemporâneo. São Paulo: Fundap, 2005.

AZAMBUJA, D. Teoria geral do Estado. São Paulo: Globo, 1998.

BENKLER, Y. The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom. New Haven: Yale University Press, 2006.

- BEPPLER, D. "Internet e Informatização: implicações no universo jurídico". In: ROVER, Aires J. (Org.). Op. cit., p. 121. A mesma preocupação é tratada em: OLIVO, Luís Carlos C. Direito e internet. A regulamentação do ciberespaço. Florianópolis: UFSC/CIASC, 1998. p. 43-56.
- BOBBIO, N. Il futuro della democrazia: una difesa delle regole del gioco. Turim: Einaudi, 1984.
- CASTELLS, M. A Galáxia Internet, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 2004
- CASTELLS, M. The New Public Sphere: Global Civil Society, Communication Networks and Global Governance. The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science, 616, 78-93, DOI: 10.1177/0002716207311877, 2008.
- CASTELLS, M. A Galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.
- CASTELLS, M. A sociedade em rede. 7.ed. Tradução: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2003, v.1. Tradução de: *The Rise of the network society*.
- CORRÊA, G. T. Aspectos jurídicos da Internet. São Paulo: Saraiva, 2000.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Mini Aurélio Século XXI Escolar: o Minidicionário da língua portuguesa. 4 ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001, p. 397.
- FREY, K. Gobernanza electrónica urbana e inclusión digital. In: Nueva Sociedad 196, marzo-abril, 2005.
- FRICK, M. M. Participación electrónica: hacia um gobierno abierto em América Latina. E-democracy Centre, Switzerland. E-Working papers 2005/04. Disponível em: http://edc.unige.ch/edcadmin/images/Participacion_Electronica.pdf. Acessado em: 26.ago.2009
- GRANT, G.; CHAU, D. Developing a Generic Framework for e-Government. Journal of Global Information Management; v.13, n.1, Jan-Mar 2005.
- GUZZI, D. Web e participação: a democracia no século XX; São Paulo; Editora Senac; 2010.
- IANNI, O. Globalização: Novo paradigma das ciências sociais. In: Estudos Avançados. Vol. 8, nº 21, pp. 147-163, maio/ago, 1994.
- JARDIM, J. M. Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental. Niterói, EDUFF, 1998.
- KATZ, J. Birth of a digital nation. Wired Magazine. Issue 5.04, Apr 1997. Disponível em: <http://www.wired.com/wired/5.04/netizen.html>. Acesso em: 23.Mai.2006
- LÉVY, P. A inteligência coletiva. Por uma antropologia do ciberespaço. (4a. ed.). (L. P. Rouanet, trad). São Paulo, SP: Edições Loyola, 2003.
- LÉVY, P. A inteligência coletiva. Por uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 1999.
- LÉVY, P. Cibercultura. Tradução de Carlos Irineu da Costa. 1ª ed. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LÉVY, P. O que é Virtual? Tradução de Paulo Neves. 1ª ed. São Paulo: Editora 34, 1996.
- LOGOLINK. Relatório de Pesquisa: Governança eletrônica local – Perspectivas latino americanas. Instituto Pólis, 2010.
- MEDEIROS, P.H. Governo Eletrônico no Brasil: aspectos institucionais e reflexos na governança. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade de Brasília (UNB), Brasília, 2004.
- MENTZAS, G.; APOSTOLOU, D.; ABECKER, A. Managing knowledge as a strategic resource for electronic government. In: Workshop Electronic Government and Knowledge Management, 2001.
- MIGLINO, A. Democracia não é apenas procedimento. Curitiba: Juruá, 2006.
- OSBORNE, D. Banishing bureaucracy: the five strategies for reinventing government. New York: Plume, 1997.
- PEEL, D. Utilizando as tecnologias digitais para a ampliação da participação pública no planejamento. . In: CUNHA, Maria Alexandra; FREY, Klaus. DUARTE, Fábio (ORG.). Governança local e as tecnologias da informação e comunicação. Curitiba: Champagnat, 2009.
- PINHO, J. A. G. Sociedade da Informação, Capitalismo e Sociedade Civil: Reflexões sobre a Política, Internet e Democracia na Realidade Brasileira. Revista de Administração de Empresas. ERA. São Paulo, v. 51, nº 1, jan./fev. 2011.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. In: Revista de Administração Pública (RAP), 42 (3): 471-93, maio/jun. 2008.

PORTAL BRASIL, Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br>>. Acesso em 31.Jan.2014.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA, Disponível em < <http://www.portaltransparencia.gov.br>>. Acesso em 27.Jan.2014.

GOVERNO ELETRÔNICO, Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br>>. Acesso em 02.Fev.2014.

LEI DA TRANSPARÊNCIA FISCAL, Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em 02.Fev.2014.

PRADO, O. LOUREIRO, Maria Rita. Governo eletrônico e transparência: avaliação da publicização das contas públicas das capitais brasileiras. In: Revista Alcance, vol.13, n.3, p. 355-372, set/dez 2006.

RECH FILHO, A. Serviços públicos na Internet: no interesse maior do Estado ou do Cidadão? Estudo de caso dos serviços ao Cidadão de Curitiba.2004. 187p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

RESNIK, P. La democracia del siglo XXI. Barcelona: Antropos Editorial, 2007.

REZENDE, D. A. Tecnologia da Informação integrada à inteligência empresarial: Alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

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

RIBEIRO, M. M. Como o governo eletrônico pode aumentar a transparência das compras governamentais? In: Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2008, Brasília.

RONAGHAN, S. Benchmarking e-Government: a global perspective. Assessing the progress of the UN member states. United Nations Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, May, 2002. Disponível em: <<http://aps.vlaanderen.be/straplan/vindplaatsen/benchmarking-e-government.pdf>>. Acesso em: 20.Mai.2010.

SCHEER, L. A democracia virtual. Lisboa: Edições Século XXI Ltda, 1997.

SILVEIRA, S. A. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, S. A. et al. Software Livre e Inclusão Digital. São Paulo: CONRAD, 2003.

VENTURINI, L. Após 2 anos de testes, Câmara lança nova versão do portal e-democracia. Disponível em: <<http://blogs.estadao.com.br/radar-politico/2011/06/15/apos-2-anos-de-testes-camara-lanca-nova-versao-do-portal-e-democracia>>. Acesso em 05.Jan.2014.

WELP, Y. Democracia y fractura digital en América Latina. Conferencia Internacional Democracia Directa en América Latina 14/15 de marzo de 2007, Buenos Aires, Argentina. Disponível em: www.dd-la.ch/download/Welp_Yanina.pdf . Acessado em: 18.SET.2009.