

**GOVERNANÇA NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO:
RELAÇÕES COM PARTES INTERESSADAS**

JOÃO MARCOS MACHADO DE FRANÇA

FACULDADES INTEGRADAS APARÍCIO DE CARVALHO - FIMCA

joaomarcos5@hotmail.com

EDNEY COSTA SOUZA

FACULDADES FIMCA

professor_edney@hotmail.com

ROXANE DIAS DA SILVA

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ - UNITAU

roxanedias@gmail.com

MARIA CRISTINA VICTORINO DE FRANÇA

cristina@unir.br

CARLOS ALBERTO MACHADO DE FRANÇA

FIMCA

machado.franca@hotmail.com

GOVERNANÇA NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO: RELAÇÕES COM PARTES INTERESSADAS

RESUMO:

As organizações operam em ambiente de constantes mudanças cada vez mais complexo, sujeitas a diversos tipos de pressões internas e externas. Organizações públicas estão inseridas neste cenário, sendo cada vez mais pressionadas por melhores desempenhos resultantes de mecanismos de gestão eficientes acerca das obrigações que lhes competem. Com a evolução do uso dos computadores e dos meios de comunicação, definiram-se novas formas para os modelos de relacionamento estado-sociedade cada vez mais baseados nas novas tecnologias de informação e comunicação - TICs. Essas tecnologias teriam, portanto, potencial para construir uma nova relação entre governo e cidadão, ao pressupor-se que podem possibilitar uma administração pública mais eficiente, democrática e transparente. É nesse contexto que surge a governança eletrônica, abrangendo a atuação dos cidadãos junto aos governos por meios eletrônicos, permitindo que a sociedade tenha liberdade de manifestação nas ações governamentais. O objetivo deste artigo é identificar o Índice de Governança Eletrônica (IGE) na gestão da Assembleia Legislativa de Pernambuco com o uso de indicadores analisados na *homepage* da instituição. Para alcançar este objetivo realizou-se pesquisa quanti/quali, de caráter descritivo, utilizando metodologia específica para IGE. Os dados encontrados demonstram que a organização possui IGE de 35,96 e fica com pontuação abaixo de 50% da média possível de ser alcançada. Assim, pode-se concluir que a organização estudada possui uma importante ferramenta para estabelecer um relacionamento mais próximo do cidadão, mas que requer adequação a fim de maior efetividade na prestação de serviços.

Palavras-chave: Gestão Pública; Governança Eletrônica; Pernambuco

ABSTRACT:

Organizations are constantly operating in more complex environments, and continually subject to diverse types of pressure, as much internal as external. Government organizations are forced into this scenario, being held more responsible for better results in the processes of efficient management surrounding the responsibilities in which they operate. The evolution in the use of computers and other means of electronic communications are defining new forms of models of relationships between the government and the community that are more and more based on the new technologies of information and communication – ICTs. Therefore, these technologies have potential to construct a new relationships between the government and the citizen, that makes it possible to have an administration that is more efficient, democratic and transparent. It is in this context that electronic governance emerges, activating the citizens, by electronic means, and permitting society to have liberty to be involved in the proceedings of government. The objective of this article is to identify the Electronic Governance Index (IGE) in the management of the Legislative Assembly of Pernambuco with the use of indicators analyzed in the homepage of the institution. To reach this objective, a quantitative / qualitative research was carried out, with a descriptive character, using specific methodology for IGE. The data found demonstrate that the organization has a GGE of 35.96 and scores below 50% of the average possible reach. Thus, it can be concluded that the organization studied has an important tool to establish a relationship closer to the citizen, but that requires adequacy in order to be more effective in providing services.

Keywords: Public Management; Electronic Governance; Pernambuco

1 INTRODUÇÃO

Por sua vez as organizações operam em um ambiente cada vez mais complexo, estando constantemente sujeitas a diversos tipos de pressão, tanto internas quanto externas. As organizações

públicas também se inserem nesse cenário, sendo cada vez mais cobradas por melhores desempenhos de mecanismos de gestão eficientes acerca das obrigações que lhes competem.

Por muito tempo a gestão pública, tida como administração pública, vigorou dentre aspectos puramente políticos, defendendo interesses de uma cúpula centralizadora. Essa prática sempre esteve presente na sociedade, desde as mais antigas civilizações. Ainda no século XX, as atividades públicas eram direcionadas, prevalecendo o modelo de Estado coronelista e clientelista, herdado do regime militar, que tratava os problemas sociais de maneira genérica, como resultantes de uma única causa. Assim, as “soluções” eram sempre as mesmas (DAGNINO & COSTA, 2013).

Hodiernamente, deparamo-nos com os problemas sociais que extrapolaram os limites da monocausalidade, dando origem a movimentos de pressão sobre o governo, por soluções mais efetivas e que pudessem atender a demandas cada vez maiores. A partir da década de 70 surge um novo modelo de gestão, conhecido como “Nova Gestão Pública” ou NPM (*New Public Management*), em decorrência das pressões por um novo governo. A NPM surge constituindo-se em uma forma de gestão pública que altera a agenda dos governos, colocando esses mais a frente das demandas sociais reais, com ações mais amplas, menos centralizadas, menos burocráticas e mais próximas do cidadão (POLLITT & BOUCKAERT, 2002).

Com a proximidade entre Estado e Sociedade, o cidadão passa a ser considerado como parte do processo de gestão pública, podendo indicar os problemas sociais geradores de demandas por políticas públicas, bem como podendo acompanhar as ações governamentais e os investimentos de recursos. O cidadão passa a ser considerado como uma parte interessada, uma vez que este é um dos financiadores do governo, contribuindo com seus impostos para as receitas públicas que originam os recursos a serem investidos.

Considerando essa nova realidade e com o advento das modernas Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC, os governos criam mecanismos que convidam o cidadão a conhecer suas ações e também a participar do processo de gestão do Estado, caracterizando, assim, a Governança, que tem como base o engajamento de diversos agentes públicos, privados e sociedade civil em geral, visando objetivos comuns, ou seja, ações melhores e mais efetivas em prol das demandas existentes (MELLO & SLOMSKI, 2012).

Para facilitar o acesso das partes interessadas às ações públicas, atualmente, os governos têm se preocupado em criar portais eletrônicos, quais disponibilizam diversos dados como prestações de contas e serviços públicos, visando maior proximidade com a sociedade de maneira mais efetiva. Estas ferramentas caracterizam a Governança Eletrônica, definida por Mello (2009) como sendo a utilização, pelo setor público, de tecnologias de informação e comunicação inovadoras, como a internet, para ofertar aos cidadãos, serviços de qualidade, informações confiáveis e mais conhecimento, de modo a facilitar o acesso aos processos de governo e encorajar a participação do cidadão. O autor ainda cita a *United Nations* (2002, p. 54) para definir a Governança Eletrônica como “um comprometimento dos tomadores de decisão em estreitar as parcerias entre o cidadão comum e o setor público”.

No ano de 2009, Mello realizou um estudo para mensurar o Índice de Governança Eletrônica dos Estados Brasileiros (IGEB). Para tal, o autor definiu uma gama de indicadores para analisar os portais eletrônicos de todos os estados brasileiros, definindo o IGEB de cada um. O presente estudo toma por base os indicadores e a metodologia definidos por ele para definição do Índice de Governança Eletrônica (IGE) da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco, órgão público estadual que dispõe de portal eletrônico com sistema de informações para o cidadão acerca da sua forma de gestão, bem como da gestão dos projetos e recursos públicos acerca das demandas sociais existentes no Estado.

Hoje a dinâmica da gestão pública, a atuação do órgão estadual mencionado e a metodologia definida por Mello (2009), levam a seguinte questão: qual o Índice de Governança Eletrônica (IGE) presente no processo de gestão da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco? Assim, o objetivo central da pesquisa consiste em identificar o Índice de Governança Eletrônica na gestão da Assembleia Legislativa com o uso de indicadores analisados na *homepage* da instituição.

Para tanto, procede-se a análise do portal eletrônico da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco sob a ótica da Governança Eletrônica, avaliando os indicadores propostos para definir um índice que demonstre grau de acesso proporcionado ao cidadão às ações da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão Pública

A gestão pública consiste em uma forma de gestão que congrega os esforços do Estado, com os princípios da democracia e da justiça social, regulando ações governamentais com foco principal no cidadão e suas necessidades (BRASIL, 2003).

Foi necessário passar por uma fase de evolução para chegar à aplicação desse conceito de gestão pública, saindo do Estado Herdado e migrando para o Estado Necessário.

O Estado Herdado, como definido por Dagnino e Costa (2013), possuía como principais características ser homogeneizador, uniformizador, tecnocrático e centralizador. Nesse modelo, herdado do regime militar, os problemas que o Estado deveria tratar ficavam restritos ao que a orientação ideológica e o pensamento político conservador dominante eram capazes de visualizar. Problemas de demanda social se resumiam a um modelo explicativo de monocausalidade e soluções universais, ou seja, o fato de que, devido ao modelo explicativo adotado, sua causa básica sempre se repetia, problemas evidentes eram sempre conduzidos a uma mesma solução.

Por outro lado, após a década de 70, com a Reforma do Estado, surge uma nova tendência para a forma de gestão, baseada na democratização política e, resultante, crescimento exponencial da agenda do governo, caracterizando o Estado Necessário. Nesse sentido, surgem novos olhares para uma infinidade de problemas que, em geral, demandam soluções específicas e criativas, muito mais complexas do que o estilo tradicional de elaboração de políticas públicas pode absorver. Esse “Novo Estado” é caracterizado por um tipo de agenda governamental com demandas específicas para atender a problemas mais abstratos e genéricos, concretos e específicos, conforme sejam apontados pela população que os sente, de acordo com sua própria percepção de realidade, com repertório cultural, com sua experiência de vida, frequentemente de muito sofrimento e justa revolta (DAGNINO & COSTA, 20013).

Diante dessa tendência de governo, rumando para o Estado Necessário, surge o que se conhece por “Nova Gestão pública” ou NPM (*New Public Management*), caracterizada como setorial, descentralizada, menos burocrática, próxima do cidadão e com laços de parcerias com outras entidades públicas, privadas e com a sociedade civil como um todo (POLLITT & BOUCKAERT, 2002).

Na NPM, em sua forma, destaca-se a função social do Estado, agindo de maneira que possa suprir as demandas evidenciadas pela sociedade. Assim, a gestão pública assume a responsabilidade pela prestação de serviços públicos de qualidade, atuando dentro dos princípios da eficiência, ou seja, gastando os recursos disponíveis ao passo que isso promova os resultados almejados na solução de problemas sociais e econômicos para os quais se destinam (BONEZZI & PEDRAÇA, 2008).

A Nova Gestão Pública requer que a organização do Estado mude, transformando o contexto do que antes se tratava como administração pública, que era burocrática e concentrada na eficácia do poder do Estado, para que possa ganhar espaço a abordagem da gestão pública, que assume a eficácia e busca a eficiência do Estado (BRESSER-PEREIRA, 2002).

Bonezzi e Pedraça (2008) alegam, nesse sentido, que a gestão pública refere-se às funções de gerência dos negócios do governo, constituindo-se em atos na órbita política, atos de administração vinculados à lei e atos de gestão, que englobam a tradução da missão do Estado, realização de planejamento e controle, administração de recursos (humanos, materiais, tecnológicos e financeiros), inserção de todas as unidades no foco da organização e tomadas de decisões diante de conflitos internos e externos.

2.2 Gestão pública e relações entre partes interessadas

Seguindo as tendências da NPM, reconhecendo o cidadão como financiador das ações públicas e, assim, um importante agente envolvido no processo de gestão, nada mais coerente do que entregar à sociedade, senão toda, uma grande parte do controle da administração pública, o que por si do embasamento para a constituição da democracia.

A democracia é entendida como o governo do povo, *ipsis litteris*. Assim, pode ser concebida tanto como direito quanto como comportamento. A democracia como direito constitui-se em algumas condições, que podem ser o direito do cidadão em ocupar cargos públicos, ter direito à liberdade de expressão e, a existência e garantia legal ao acesso a variadas fontes de informação. Como comportamento, a democracia no cotidiano do cidadão, o convida a participar das agendas públicas (GURGEL, 2008). Uma vez que o cidadão tem esse direito, o comportamento democrático pode lhe ser tido como uma obrigação no sentido de que lhe cabe se colocar como parte integrante do processo de gestão pública, participando das políticas, aplicando medidas de controle e cobranças por melhores desempenhos no serviço público (BRESSER-PEREIRA, 2002).

A gestão pública, em sua nova definição (POLLITT & BOUCKAERT, 2002), consiste na interface entre o Estado e a sociedade, cabendo ao cidadão informar as demandas sociais e, ao poder público, oferecer respostas que satisfaçam tais demandas, por meio de ações proativas e eficientes, decorrentes das obrigações conferidas ao serviço público. Assim, a sociedade se constitui em um ator público importante para o processo efetivo de gestão (BRESSER-PEREIRA, 2002; MELLO, 2009; MELLO & SLOMSKI, 2012).

A sociedade civil é um ator político caracterizado por uma multiplicidade de interesses, aparecendo tanto na figura de usuário dos serviços quanto nas organizações que lutam pela garantia dos direitos dos cidadãos. Como aparece na “ponta” das políticas, a sociedade tem como principal interesse que as ações do governo sejam executadas de forma eficiente, a fim de satisfazer as demandas sociais que se apresentam (BEZERRA, 2008).

Sendo a sociedade um ator político, com interesses nas ações governamentais, a ela é garantido a participação na formulação das políticas públicas, visando atender às demandas sociais geradas, bem como lhe cabe o direito/dever de fiscalizar e denunciar as ações executadas (BRITO & HOLANDA, 2009).

Diante dessas tendências cada vez mais presentes no cenário político, a sociedade deixa de ser meramente expectadora das ações públicas e passa a participar de forma mais efetiva das agendas do governo, tornando-se a principal parte interessada no bom desempenho dos serviços públicos, pois é o cidadão quem sente diretamente o impacto das ações governamentais ou da falta delas. (POLLITT & BOUCKAERT, 2002).

De acordo com Brito (2009), as administrações públicas dos diversos países têm buscado cada vez mais modelos de gestão que tenham a participação como princípio de implementação e execução de suas políticas. Essa experiência tem sido praticada de acordo com as novas tendências da NPM, que coloca o cidadão na posição de agente político, estabelecendo mecanismos de relacionamento com as partes interessadas, cujos novos modelos administrativos que incorporem a participação cidadã, como peça importante para a formulação de políticas, controle, fiscalização e avaliação das ações públicas. Dessa forma, gestores tentam implementar modelos mais próximos do cidadão e que garantam a participação da sociedade civil que, cada vez mais, manifesta o desejo de participar mais ativamente das instâncias decisórias da gestão pública.

A participação da sociedade pode se realizar na forma individual ou coletiva, não importando como se organiza essa participação, desde que aconteça como instrumento legítimo e democrático dos indivíduos ou dos grupos. O termo participação compreende todas as formas e meios pelos quais os membros de uma organização, individual ou coletivamente, podem influenciar o destino dessa organização e contribuir para a democratização do poder (MELLO & SLOMSKI, 2012).

As relações entre as partes interessadas na gestão pública vêm sendo discutidas como sendo um passo adiante, uma evolução nos modelos de gestão na esfera pública. Pode ser definida como a gestão caracterizada pelas relações mais próximas com o cidadão, incentivando suas iniciativas na sociedade e nas ações do governo.

Todavia, para que a gestão pública seja, de fato, mais próxima do cidadão (POLLITT & BOUCKAERT, 2002; DAGNINO & COSTA, 2013), é necessário que os governos adotem mecanismos que favoreçam o melhor relacionamento entre as partes interessadas nas ações públicas, convidando a sociedade a fazer parte da governança, conhecer e participar das agendas, fornecendo-lhe acesso às informações e serviços, de maneira mais eficiente e efetiva.

2.3 Governança

A Governança parte do princípio de interação e articulação entre as partes interessadas em determinado processo, constituindo-se em uma espécie de coordenação exercida pelos atores através do exercício do poder e participação nas tomadas de decisão.

A “Boa Governança” caracteriza um requisito fundamental para o desenvolvimento, ao passo que, por meio da articulação, incorpora ao crescimento econômico a equidade social e os direitos humanos, sendo aberta à participação dos agentes interessados no processo. Para tal, fazem-se necessários aspectos relacionados ao formato institucional do processo decisório, articulação público-privado-sociedade civil na formulação de políticas, responsabilidade e participação das partes interessadas (GONÇALVES, 2008).

Embora tenha sido primeiramente, desenvolvidos para empresas, os princípios e práticas de Governança também podem ser adotados e trazem benefícios para organizações não empresariais, por meio do alinhamento de interesses em busca de contribuir para o sucesso da organização e para sua longevidade (IBGC, s.d.).

Trazendo para a esfera pública, no contexto apresentado acerca da integração público-privado-sociedade civil, a Governança age como um mecanismo de coordenação para a eficiência do setor público na prestação de serviços para a sociedade. Assim, a gestão pública passa a agir de maneira aberta à maior participação do cidadão em suas ações, seja sugerindo demandas ou cobrando melhores resultados, o que obriga as instituições a agirem no princípio da transparência nas prestações de contas (MELLO & SLOMSKI, 2012).

Neste contexto, as organizações públicas passam a utilizar mecanismos que facilitem o acesso da sociedade aos seus serviços, bem como na divulgação de informações acerca de seus processos. Isso tudo é facilitado pelo implemento de tecnologias inovadoras, como as TICs, que favorecem a oferta de serviços mais eficientes e cômodos ao cidadão pelo uso da internet, bem como dispõem de informações sobre políticas públicas como maneira de atrair a participação popular, integrando a sociedade civil ao Estado.

Diante dessa realidade, os governos passam a agir de acordo com as novas tendências que exercem pressão sobre si, sendo uma delas a Governança Eletrônica.

2.3.1 Governança Eletrônica

A inserção das tecnologias da informação e comunicação (TICs) no cotidiano da sociedade muda a abordagem da gestão pública no oferecimento de seus serviços. Deve-se considerar que os cidadãos e empresas querem ter acesso rápido e facilitado aos serviços governamentais (MELLO, 2009).

Foi a evolução dos computadores, e principalmente, da Internet, que definiu novas formas de relacionamento entre o Estado e a sociedade (GUIMARÃES & MEDEIROS, 2004).

Sendo o conceito de governo eletrônico associado não somente à ideia de uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) nas ações do setor público, mas também à modernização da administração pública, bem como na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos (AGUNE & CARLOS, 2005).

Isso favoreceu o surgimento da Governança Eletrônica, um dos componentes da Governança, representando as contribuições do governo eletrônico para o contexto no qual o governo formula e implementa suas políticas com a participação do cidadão, promovendo o controle social e a transparência em sua atuação (MEDEIROS, 2004).

O documento das Nações Unidas (2002, p. 54) define a Governança Eletrônica da seguinte maneira:

“A Governança Eletrônica é a utilização pelo setor público de tecnologias de informação e comunicação inovadoras, como a Internet, para oferecer aos cidadãos serviços de qualidade, informação confiável e mais conhecimento, visando facilitar-lhes o acesso aos processos de governo e incentivar sua participação. É um comprometimento inequívoco dos que tomam decisões com o estabelecimento de parcerias mais estreitas entre o cidadão comum e o setor público”.

Guimarães e Medeiros (2004) definem Governança Eletrônica como a Internet pode melhorar a capacidade do Estado de governar e formular suas políticas.

Nesse sentido, o principal desafio da Governança Eletrônica é promover de alterações culturais e estruturais no governo, com a finalidade de fornecer um grande volume de informações, fortalecer a cidadania e participação da sociedade na tomada de decisões (ARAÚJO & GOMES, 2004).

Assim, a Governança Eletrônica considerada um instrumento de controladoria, devido à possibilidade de permitir aos cidadãos o acesso aos serviços e informações governamentais a qualquer momento ou lugar (MELLO & SLOMSKI, 2012).

Para tanto, Mello (2009) propõe uma metodologia para avaliar o IGEB a partir da análise de 66 indicadores a partir das informações disponíveis nas *homepages* dos governos de cada Estado brasileiro, como um todo, os quais estão distribuídos em cinco dimensões, a saber: Práticas de Conteúdo (PCon): 13 indicadores; Práticas de Serviços (PSer): 16 indicadores; Práticas de Participação Cidadã (PPC): 10 indicadores; Práticas de Privacidade de Segurança (PPS): 08 indicadores; Práticas de Usabilidade e Acessibilidade (PUA): 19 indicadores.

Portanto, a democracia eletrônica é parte integrante da Governança Eletrônica, abordando processos e estruturas de relacionamento entre o cidadão e o governo, utilizando as tecnologias de informação e comunicação. O objetivo é aumentar o grau e a qualidade da participação pública nas decisões do governo. Para que isso ocorra, são utilizadas estratégias como: fóruns, reuniões, consultas, referendos, voto, decisões de regras ou qualquer outra forma de participação eletrônica que possa proporcionar a interação entre o governo e a sociedade (OLIVEIRA, 2008).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atender ao objetivo proposto, realizou-se uma pesquisa no portal eletrônico da Assembleia Legislativa de Pernambuco, seguindo a metodologia proposta por Mello (2009).

Todavia, como a presente pesquisa restringiu-se a um órgão do governo estadual de Pernambuco, os indicadores propostos foram adaptados para que pudessem ser avaliados de acordo com o contexto da Assembleia Legislativa, dentro de suas atribuições, estabelecendo-se o IGE. Assim, utilizam-se 57 indicadores nas cinco dimensões, sendo Práticas de Conteúdo (PCon): 13 indicadores; Práticas de Serviços (PSer): 11 indicadores; Práticas de Participação Cidadã (PPC): 10 indicadores; Práticas de Privacidade de Segurança (PPS): 06 indicadores; Práticas de Usabilidade e Acessibilidade (PUA): 17 indicadores.

Cada indicador foi avaliado de acordo com uma escala que varia de 0 a 3, de acordo com a forma com que a prática se apresenta no portal eletrônico da organização em estudo, descrito da seguinte forma: 0 (prática não identificada), 1 (existem algumas informações sobre a prática), 2 (a prática está implantada, mas de maneira incompleta) e 3 (a prática está totalmente implantada).

Para que pudesse ser estabelecido um índice, foram atribuídos 20 pontos para cada uma das dimensões apresentadas, somando-se as pontuações, das cinco, em 100 pontos (100%). Os pontos de cada dimensão foram divididos pelo número de indicadores presentes, resultando na pontuação equivalente para cada indicador de acordo com a escala atribuída às práticas analisadas no site da Assembleia Legislativa. Assim, para cada nota da escala foi atribuída uma pontuação, de acordo com a pontuação de cada indicador, sendo para a escala 0 (0 pontos), para a escala 1 (1/3 da pontuação do indicador), para a escala 2 (2/3 da pontuação do indicador) e para a escala 3 (a pontuação inteira do indicador), conforme apresenta-se na síntese presente na Figura 1, a seguir:

	PCon	PSer	PPC	PPS	PUA	Total
Peso igual entre as dimensões	20	20	20	20	20	100
Práticas por dimensão	13	11	10	6	17	57
Pontuação para cada prática	1,538	1,818	2,000	3,333	1,176	-----
Pontuação para escala 0	0	0	0	0	0	-----
Pontuação para escala 1	0,513	0,606	0,667	1,111	0,392	-----
Pontuação para escala 2	1,025	1,212	1,333	2,222	0,784	-----
Pontuação para escala 3	1,538	1,818	2,000	3,333	1,176	-----

Figura 1. Pontuações dos indicadores

Fonte: elaborado pelos autores com base em Mello (2009)

Depois de estabelecidos os critérios foram efetuadas análises detalhadas no portal eletrônico da Assembleia Legislativa de Pernambuco, de maneira que pudessem ser avaliados os indicadores de cada dimensão. E que, ao final, pudesse ser definido o IGE da organização, bem como permitisse diversas formas de análise.

Diante disso, pode-se classificar esta pesquisa como de caráter quali/quantitativo (CRESWELL, 2006; FLICK, 2009). Justifica-se a pesquisa qualitativa no sentido de que os dados careceram de análise profunda para que pudesse ser avaliado o Índice de Governança Eletrônica através dos indicadores estabelecidos por Mello (2009). Já a pesquisa quantitativa deu-se por meio do levantamento das pontuações para cada indicador, que permitiu quantificar o IGE da Assembleia Legislativa.

Os dados da pesquisa foram coletados através de análise no portal eletrônico da organização, classificando os indicadores propostos por Mello (2009) e atribuindo-lhes a pontuação de acordo com sua posição na descrição da escala especificada.

Quanto ao seu objetivo, a pesquisa se classifica como descritiva por permitir a análise dos dados com profundidade, de maneira que fosse possível descrever aspectos da Governança Eletrônica da organização, com base nos índices avaliados em sua homepage.

Os dados foram tabulados no sentido de serem somadas as pontuações para definição do IGE com o apoio do Microsoft Office Excel, versão 2013. Os mesmos seguem apresentados em quadros especificados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 O Estado de Pernambuco

O Início: Em 1501, quando a expedição do navegador Gaspar de Lemos fundou feitorias no litoral da colônia portuguesa, na recém descoberta América, teve início o processo de colonização de Pernambuco, uma das primeiras áreas brasileiras a ter ativa colonização portuguesa.

A Colônia: A ocupação dos holandeses fez Recife prosperar, onde se estabeleceram muitos comerciantes e mascates, enquanto Olinda continuava a ser o reduto dos senhores de engenho. Devido a divergências quanto à demarcação de novas vilas, em 1710, os moradores de Olinda invadem o Recife, dando início a chamada Guerra dos Mascates. O líder da ocupação, Bernardo Vieira de Melo entrou para a história quando sugeriu que Pernambuco se tornasse uma república. Essa foi a primeira vez que se falou em república no país. O conflito só terminou com a chegada, em 1711, do novo governador da região.

O Império: Em 1817, Pernambuco tentou proclamar-se independente de Portugal, mas o movimento foi derrotado. A Revolução Praieira, em 1848, questionava o regime monárquico, e já pregava a República. Joaquim Nabuco, um dos maiores símbolos do Abolicionismo, iniciou a pregação das idéias no Recife. Os pernambucanos se orgulham de sua participação ativa na História do Brasil, sempre mantendo altos ideais libertários.

A República: Com o advento da República, Pernambuco procura ampliar sua rede industrial, mas continua marcado pela tradicional exploração do açúcar. O Estado moderniza suas relações trabalhistas e lidera movimentos para o desenvolvimento do Nordeste, como no momento da criação da Sudene. A partir de meados da década de 60, Pernambuco começa a reestruturar sua economia, ampliando a rede rodoviária até o sertão e investindo em pólos de investimento no

interior do Estado. Na última década, consolidam-se os setores de ponta da economia pernambucana, sobretudo aqueles atrelados ao setor de serviços (turismo, informática, medicina) e estabelece-se uma tendência constante de modernização da administração pública.

4.2 Assembleia Legislativa de Pernambuco

A Assembleia Legislativa de Pernambuco é o órgão de representação do Poder Legislativo através dos deputados estaduais do estado de Pernambuco.

O poder legislativo do estado de Pernambuco é exercido por deputados estaduais eleitos a cada quatro anos. A Assembleia Legislativa é constituída por comissões, que têm por finalidade apreciar os assuntos ou proposições submetidos ao seu exame e sobre eles deliberar, assim como exercer o acompanhamento dos planos e programas governamentais, a fiscalização orçamentária do Estado, dos atos do Poder Executivo e da administração descentralizada, previstos na Constituição Estadual.

Para cumprir com suas atribuições, conforme seu regimento, a Assembleia Legislativa, como qualquer outro órgão governamental, precisa estar de acordo com as tendências do cenário político no que diz respeito a medidas de eficiência pública, ética e transparência, oferecendo informações como serviços para os cidadãos interessados em conhecer e acompanhar as ações do governo (OLIVEIRA, 2008).

Neste sentido, fez-se necessário que a organização dispusesse de mecanismos para divulgar as informações de interesse da sociedade, bem como de maneira que incentive o cidadão a se aproximar do Estado, conhecendo a agenda do governo e participando das ações desenvolvidas em prol das demandas existentes (POLLITT & BOUCKAERT, 2002). Nesse contexto considera-se como de grande importância o portal eletrônico que, se valendo das TICs, pode ser uma ferramenta para divulgação de informações e prestação de serviços à sociedade.

A Assembleia Legislativa de Pernambuco dispõe de um portal eletrônico, que conta com notícias acerca de ações governamentais e prestações de contas, através do Sistema de Acesso a Informação do Poder Legislativo Estadual (SIPLE).

Para que haja a maior integração entre a organização e a sociedade interessada, é necessário que a mesma possa dispor de dados acessíveis ao entendimento e alcance de quem interessar, no contexto da Governança Eletrônica. Assim, tem-se como aliado nesse contexto uma metodologia de avaliação do Índice de Governança Eletrônica através da análise do portal eletrônico da organização em um sistema de dimensões e indicadores propostos por Mello (2009).

Esta metodologia permite estabelecer um IGE geral, através do índice de cada uma das dimensões propostas, diante do conteúdo exposto no portal eletrônico, sendo: Práticas de Conteúdo (PCon), Práticas de Serviço (PSer), Práticas de Participação Cidadã (PPC), Práticas de Privacidade e Segurança (PPS) e Práticas de Usabilidade e Acessibilidade (PUA).

Para avaliar o IGE da Assembleia Legislativa de Pernambuco, foi realizada uma análise do conteúdo do seu portal eletrônico, que permitiu chegar aos resultados dispostos nas Figuras a seguir. Os dados levantados em cada uma das dimensões e seus indicadores permitiram análises acerca do desempenho do portal eletrônico da organização estudada.

Variável	Prática	Escala	Pontos
Práticas de Conteúdo			
PCon 1	Disponibiliza uma lista de links de órgãos internos e externos, a localização dos escritórios, agências, setores, etc., contato com horário de funcionamento, endereço, nomes, etc.	2	1,025
PCon 2	Disponibiliza a agenda do gestor e das políticas da instituição.	2	1,025
PCon 3	Disponibiliza os códigos e regulamentos do Estado.	3	1,538
PCon 4	Disponibiliza as informações do orçamento, relatórios contábeis, anexos da LRF, informações das licitações em andamento, editais, etc.	3	1,538
PCon 5	Disponibiliza as informações sobre os cargos, competências e salários dos servidores.	1	0,513
PCon 6	Disponibiliza as informações sobre concursos públicos, editais, gabaritos e provas.	0	0

PCon 7	Permite a cópia de documentos públicos, por meio de impressão, download, etc.	3	1,538
PCon 8	Os documentos públicos têm referências corretas, ausência de erros de digitação, grafia ou gramática; identificação da propriedade intelectual, identificação das fontes ou dos responsáveis, meios de estabelecer contato; conteúdo de linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	1	0,513
PCon 9	Disponibiliza informações sobre a gestão de emergências, utilizando o site como um mecanismo de alerta para problemas naturais ou provocados pelo homem.	0	0
PCon 10	Publica as ofertas de emprego, de treinamento e recursos de encaminhamento de currículo pelo interessado.	0	0
PCon 11	Disponibiliza um calendário de eventos da comunidade; um quadro de anúncios/informativos, etc.	0	0
PCon 12	Disponibiliza informações com atribuição de responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.	0	0
PCon 13	Disponibiliza em seu site os arquivos de áudio e vídeo de eventos públicos, palestras, encontros, etc.	1	0,513
Pontuação			8,203

Figura 2. Índice de Práticas de Conteúdo

Fonte: dados da pesquisa.

Na dimensão Práticas de Conteúdo (PCon), o portal eletrônico da Assembleia Legislativa alcançou o índice de 8,203 pontos, demonstrando que os indicadores estão abaixo da metade da pontuação, o que não indica desempenho totalmente satisfatório (MELLO, 2009). Ressalta-se que o conteúdo do portal eletrônico, neste contexto de análise, deve ser algo que chame a atenção do visitante, no caso, do cidadão, dispondo de informações acessíveis a todos os públicos, de maneira que instigue a sociedade a se inteirar cada vez mais das ações públicas (OLIVEIRA, 2008).

Variável	Prática	Escala	Pontos
Práticas de Serviço			
PSer 1	Disponibiliza e-mails, telefones e endereços para solicitar informações.	1	0,606
PSer 2	A página principal é personalizada para facilitar o acesso do cidadão aos serviços.	2	1,212
PSer 3	Permite acesso à informações privadas utilizando senhas.	1	0,606
PSer 4	Permite acesso a informações relacionadas a projetos/ações educação, indicadores econômicos, instituições educacionais, meio ambiente, saúde, transporte, etc.	1	0,606
PSer 5	Identifica o responsável ou gerenciador do site para possível contato ou responsabilização.	0	0
PSer 6	Disponibiliza um relatório das violações de leis e regulamentos administrativos.	0	0
PSer 7	Disponibiliza um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias públicas.	0	0
PSer 8	Disponibiliza as notícias e informações sobre políticas públicas.	1	0,606
PSer 9	Permite o registro do cidadão e/ou empresa para serviços on-line.	1	0,606
PSer 10	Possui um mecanismo de compras eletrônicas mediante a realização de leilões on-line – pregão eletrônico.	3	1,818
PSer 11	Publica os editais de abertura de licitações e seus respectivos resultados.	3	1,818
Pontuação			7,878

Figura 3. Índice de Práticas de Serviço

Fonte: dados da pesquisa.

A dimensão Práticas de Serviços (PSer) chegou à pontuação de 7,898 no IGE, também ficando abaixo da metade da pontuação máxima, demonstrando que a organização não dispõe claramente de boa parte dos serviços on-line para a sociedade, remetendo, automaticamente, à

situação de que a sua eficiência não atingiu um índice que pode ser classificado como satisfatório, considerando que o cidadão procura por serviços públicos de maneira objetiva para resolver seus problemas ou pelo menos informá-lo como proceder para a solução.

Variável	Prática	Escala	Pontos
Práticas de Participação Cidadã			
PPC 1	Possui um boletim informativo on-line.	0	0
PPC 2	Disponibilizar informações de Governança.	1	0,667
PPC 3	Disponibilizar um e-mail para contato, com a descrição da política adotada de resposta, começando com o tempo e a data de recepção, o prazo estimado para a resposta, o que fazer se a resposta não for recebida e uma mensagem da sua mensagem original.	1	0,667
PPC 4	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate papo, fórum de discussão, grupos de discussão, chats, etc., para discutir questões políticas, econômicas e sociais, com gestores eleitos, órgãos específicos, especialistas, etc., facilitando o diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação.	0	0
PPC 5	Disponibilizar uma agenda de reuniões ou calendário das discussões públicas, incluindo o tempo, lugar, agenda e informações sobre os depoimentos dos cidadãos, participação, observação ou opções.	0	0
PPC 6	Faz pesquisas ou sondagens breves ou mais detalhadas, de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados e à própria estrutura da Governança Eletrônica.	0	0
PPC 7	Disponibiliza um canal específico para encaminhamento de denúncias.	1	0,667
PPC 8	Disponibiliza informações biográficas, e-mail, telefone, fotografia, endereço para contato com gestores e membros da instituição.	1	0,667
PPC 9	Disponibiliza a estrutura e funções da instituição.	1	0,667
PPC 10	Disponibiliza um link específico para a “democracia” ou “participação cidadã” na página principal do seu site, que o leva a uma seção especial, detalhando a finalidade e missão das unidades públicas, os decisores de alto nível, permitindo ligações com a legislação, orçamento e outros detalhes de informação de <i>accountability</i> .	1	0,667
Pontuação			4,002

Figura 4. Índice de Práticas de Participação Cidadã

Fonte: dados da pesquisa.

O desempenho mais baixo, apontado pelos indicadores, consiste nas Práticas de Participação Cidadã (PPC), com pontuação de 4,002. Nesse quesito, fica evidente que a organização ainda precisa melhorar seu portal de tal maneira que o cidadão possa participar melhor, como, por exemplo, criando um canal para denúncias públicas, serviço on-line para tirar dúvidas, quadros de anúncios e agendas de atividades. Todos esses fatores podem facilitar a participação do cidadão, uma vez que o mesmo passa a ter acesso e ciência das atividades desenvolvidas no âmbito da Assembleia, dentro de suas atribuições (MELLO, 2009).

Variável	Prática	Escala	Pontos
Práticas de Privacidade e Segurança			
PPS 1	Declara a política de privacidade no site, descrevendo os tipos de informações recolhidas e as políticas de utilização e partilha das informações pessoais, identificando os coletores das informações, disponível em todas as páginas que aceitem os dados, e com data em que a política de privacidade foi revisada.	0	0
PPS 2	Permitir que o usuário revise os dados e conteste os registros de informações incompletas ou erradas.	1	1,111
PPS 3	Limita o acesso de dados e garantir que não será utilizado para fins não autorizados, utilizando senhas e criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria.	2	2,222

PPS 4	Disponibiliza um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas, etc., sobre a política de privacidade e segurança.	1	1,111
PPS 5	Permite o acesso a informações públicas por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro, como o uso de assinatura digital para identificar os usuários.	2	2,222
PPS 6	Permite o acesso a informações não públicas para os servidores mediante uma área restrita que exija senha e/ou registro.	3	3,333
Pontuação			9,999

Figura 5. Índice de Práticas de Privacidade e Segurança

Fonte: dados da pesquisa.

O índice que diz respeito às Práticas de Privacidade e Segurança (PPS), o IGE da Assembleia Legislativa de Pernambuco, foi o que apresentou melhor desempenho, recebendo 9,999 dos pontos, ou seja, atingindo a metade da pontuação dessa dimensão. Este índice demonstra que a organização apresenta certo grau de preocupação quanto aos dados, tanto os que recebem por parte dos usuários do portal, como servidores, tanto nos que disponibiliza para apreciação da sociedade, prezando pela segurança e confiabilidade dos mesmos (MELLO & SLOMSKI, 2012). Todavia, os mecanismos de privacidade e segurança ainda podem ser melhorados para, conseqüentemente, melhorar a fidedignidade dos dados disponibilizados e a proteção dos dados recebidos na alimentação do sistema.

Variável	Prática	Escala	Pontos
Práticas de Usabilidade e Acessibilidade			
PUA 1	O tamanho da homepage tem no máximo dois comprimentos de tela.	0	0
PUA 2	Determina o público alvo do site, com canais personalizados para grupos específicos, como cidadãos, empresas e outros órgãos.	1	0,392
PUA 3	A barra de navegação tem os itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados, etc.	1	0,392
PUA 4	Fornece links clicáveis para a página inicial em todas as páginas para os departamentos governamentais e para sites relacionados fora do governo.	2	0,784
PUA 5	Disponibiliza na página principal um mapa do site ou esboço de todos os sites.	0	0
PUA 6	As páginas são constituídas com cores padrão e consistentes, com a adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos, etc.	2	0,784
PUA 7	Os textos estão sublinhados indicando os links.	0	0
PUA 8	Disponibiliza a data da última atualização das páginas.	3	1,176
PUA 9	Fornece um link para informações sobre o governo, com a possibilidade de contato, com endereço, telefone, fax ou e-mail.	2	0,784
PUA 10	Disponibiliza versões alternativas de documentos longos, como arquivos pdf ou doc.	1	0,392
PUA 11	Dispõe de um site de busca ou um link próprio do governo.	0	0
PUA 12	Dispõe de seu próprio mecanismo de pesquisa, permitindo que as pesquisas sejam feitas de forma específica, por secretaria, em todo o site etc., com recursos de pesquisas avançadas, como a utilização de palavras, frases exatas, combinação, etc., com capacidade para classificar os resultados da pesquisa por relevância e outros critérios.	2	0,784
PUA 13	Disponibiliza um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.	0	0
PUA 14	Disponibiliza os conteúdos do site em mais de um idioma.	0	0
PUA 15	Apresenta os textos escritos com fontes e cores adequadas.	1	0,392
PUA 16	Disponibiliza os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	0	0
PUA 17	Permite o acesso ao site e seus conteúdos por meio do teclado com	0	0

computador.		
	Pontuação	5,880

Figura 6. Índice de Práticas de Usabilidade e Acessibilidade

Fonte: dados da pesquisa.

O índice sobre as Práticas de Usabilidade e Acessibilidade também encontra-se com índice abaixo, atingindo 5,880 dos pontos, o que demonstra que o portal eletrônico da Assembleia Legislativa precisa se adaptar para atender aos cidadão de maneira igualitária e eficiente, como, por exemplo, implementar mecanismos que facilitem o acesso às informações por cidadãos com necessidades especiais, ou a identificação de links que levam à navegação em diretórios com documentos e informações importantes para uso de quem interessar (MELLO, 2009).

Ao somar os IGE de todas as cinco dimensões, chega-se ao IGE geral da organização, sendo os 35,96 pontos. Como já mencionado, este índice ainda é baixo e requer medidas para que se torne mais efetivo nas ações da organização. Neste sentido, estabeleceu-se um comparativo entre o IGE da Assembleia Legislativa com o IGEB do Governo do Estado de Pernambuco, como explicitado na Figura 7 a seguir.

Dados		PCon	PSer	PPC	PPS	PUA	Índice
Assembleia Legislativa (dados da pesquisa)		8,203	7,898	4,002	9,999	5,880	35,96
Governo de Pernambuco (pesquisa de Mello, 2009)		9,23	12,92	10,00	3,33	8,77	44,25

Figura 7. Comparativo entre o IGE da Assembleia Legislativa e IGEB do Governo de Pernambuco

Fonte: dados da pesquisa comparados com a pesquisa de Mello (2009).

Se o índice estabelecido for comparado com o IGEB do Governo do Estado de Pernambuco, definido por Mello (2009), percebe-se que as práticas da Assembleia Legislativa quase que se equiparam com a do Estado como um todo. Este fator demonstra que a organização estudada pode estar se encaminhando para um melhor desempenho na aproximação com a sociedade, enquanto que o Governo do Estado, de maneira geral, precisa aprimorar as medidas de cada dimensão, com seus indicadores, de maneira que melhore seu IGEB (MELLO, 2009; MELLO & SLOMSKI, 2012; MEDEIROS, 2004). Cabe ressaltar que no ano de 2009, na pesquisa de Mello, a pontuação definida colocou o Estado de Pernambuco na vigésima primeira colocação do IGEB de todos os Estados brasileiros e do Distrito Federal.

Ainda se tratando da organização em estudo, os índices encontrados demonstram que a Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco pode ainda melhorar seu desempenho frente à sociedade, especialmente no diz respeito a melhorar seu IGE de maneira que seu portal eletrônico se torne mais acessível aos interessados, servindo como mecanismo para aproximar a organização, com suas atribuições, da sociedade em que está inserida e a quem deve prestar contas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto, afirma-se que a questão norteadora desta pesquisa, “qual o Índice de Governança Eletrônica presente no processo de gestão da Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco?”, foi respondida, pois os dados coletados e analisados a ótica da Governança Eletrônica permitiram estabelecer o IGE da organização em estudo, chegando-se à pontuação de 35,96.

Também neste contexto, o objetivo central da pesquisa, de identificar o Índice de Governança Eletrônica na gestão da Assembleia Legislativa de Pernambuco com o uso de indicadores analisados na *homepage* da instituição, foi atingido, pois os indicadores permitiram, além de estabelecer o IGE da organização, demonstrar quais os pontos que podem ser passíveis de melhoria em cada uma das dimensões.

A análise detalhada dos indicadores demonstra o índice alcançado pela prática e permite avaliar o estágio em que o mesmo se encontra. As pontuações definidas demonstram que, se analisadas isoladamente cada uma das dimensões, elas apresentam índices abaixo da média das pontuações máximas a que podem chegar, ou seja, 20 pontos na dimensão total, ficando abaixo dos 10 pontos, exceto nas Práticas de Privacidade e Segurança. Estes fatores deixam explícitos que a Assembleia Legislativa do Estado de Pernambuco pode melhorar seu desempenho, no sentido de prestar serviços on-line mais efetivos à sociedade, com algumas melhorias no seu portal, algo que pode até ser simples, considerando que maioria das práticas já existentes e que só precisam ser adequadas, de maneira que possam ser mais acessíveis e se constituírem, de fato, em uma fonte de informações que possa atrair o cidadão a conhecer e participar do processo de gestão pública.

No que diz respeito às relações entre as partes interessadas na gestão pública, a organização deve ter preocupação em aprimorar os mecanismos disponíveis a fim de estreitar o relacionamento com a sociedade, sendo esta uma parte importante envolvida no processo de gestão. O portal eletrônico pode ser uma ferramenta para iniciar um relacionamento mais direto com o cidadão, utilizando esse meio de comunicação para proporcionar acesso à informação e serviços. Para tanto, faz-se necessário que as ferramentas sejam ajustadas, com o intuito de proporcionar mais atratividade para o cidadão, chamando-o a conhecer as ações públicas a ele direcionadas, tendo assim a comunicação e a transparência como bases para uma relação mais efetiva e próxima.

Para pesquisas futuras, sugere-se que esta mesma análise possa ser aplicada aos demais órgãos do governo, bem como ao Governo do Estado novamente, a fim de se estabelecer comparativos sobre o IGE atual de Pernambuco, inclusive comparando se evoluiu ou se manteve no mesmo nível identificado na pesquisa de Mello em 2009.

REFERÊNCIAS

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.

ARAÚJO, W. F. G.; GOMES, M. P. S. **Governança eletrônica na América Latina: podemos esperar uma democracia eletrônica?** In: Fórum IUPERJ/UFMG: Democracia E Desenvolvimento na América Latina, 2004, Rio de Janeiro. Disponível em: <http://neic.iuperj.br/governanaEletronicaNaAMericaLatina_Final.doc>.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE PERNAMBUCO (AL-RO). **Histórico**. Disponível em: <<http://www.alepe.pe.gov.br/historia>>.

BEZERRA, Heloísa Dias. **Atores políticos, informação e democracia**. Opin. Publica vol.14 no.2 Campinas Nov. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762008000200006>.

BONEZZI, Carlos Alberto; PEDRAÇA, Luci Léia de Oliveira. **A nova administração pública: reflexão sobre o papel do servidor público do Estado do Paraná**. 2008. 42 p. Monografia (Pós-Graduação em Formulação e Gestão de Políticas Públicas) – U. E. L. – Universidade Estadual de Londrina, Londrina. Disponível em: <http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/artigos/administracao_e_previdencia/a_nova_administracao_publica.pdf>.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. **Gestão pública para um Brasil de todos**. Brasília: MP, SEGES, 2003. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/seges/080804_PUB_Gestao_gestaopublica.pdf>.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **A restrição democrática na reforma da gestão pública.** Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/papers/2002/02-75Restri%C3%A7%C3%A3oDemocratica.p.pdf>>.

BRITO, Lydia Maria; HOLANDA, Francisco Carlos Bandeira. **Gestão pública participativa.** PRETEXTO 2009 | Belo Horizonte | v. 10 | n. 1 | p. 29-48 | jan./mar. | ISSN 1517-672 X (Revista impressa) | ISSN 1984-6983 (Revista online). Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/3817/gestao-publica-participativa-na-educacao>>.

CRESWELL, J. **Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches.** 2 ed. Thousand Oaks: Sage, 2006.

CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3. ed. Porto Alegre: Booking:Artimed, 2010.

DAGNINO, Renato; COSTA, Greiner. **Do Estado herdado ao Estado necessário.** In COSTA, Greiner; DAGNINO, Renato (orgs). *Gestão estratégica em políticas públicas.* Campinas, SP: Editora Alínea, 2013.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa.** 3. Ed. Porto alegre: Artmed, 2009.

GONÇALVES, Alcindo. **O conceito de governança.** Anais do XIV Congresso da CONPEDI (2008). Disponível em: <<http://conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/XIVCongresso/078.pdf>>.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro.** Encontro de Administração Pública e Governança - EnAPG. Rio de Janeiro (RJ), Brasil, 17 a 19 de novembro de 2004.

GURGEL, Cláudio. **Gestão pública democrática.** Revista Gestão Pública. Belém: Escola de Governo do Estado do Pará, ano 1, nº. 2, jun. 2008.

IBGC. Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Governança em organizações não empresariais.** Disponível em: <<http://www.ibgc.org.br/inter.php?id=18168>>.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **Governo eletrônico no Brasil: aspectos institucionais e reflexos na governança.** Dissertação (Mestrado em Administração da Universidade de Brasília - UNB). Brasília, 2004. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/1544/1/Dissertacao_Paulo_Henrique_Medeiros.pdf>.

MELLO, Gilmar Ribeiro de. **Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros.** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo – USP. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade (2009). Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-15102009-102145/pt-br.php>>.

MELLO, Gilmar Ribeiro de; SLOMSKI, Valmor. **Práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisão na gestão pública.** In MACHADO, Nelson et. al. (orgs.). *GBRSP: Gestão Baseada em Resultado no Setor Público.* São Paulo: Atlas, 2012.

OLIVEIRA, Thiago Paulo Silva de. **Participação popular via Internet: o próximo passo do governo eletrônico?** In: LEFIS SERIES 13. Zaragoza, 13º volume, p. 159 a 177, 2008.

POLLITT, Christopher; BOUCKAERT, Geert. **Avaliando reformas da gestão pública: uma perspectiva internacional.** *In* Revista do Serviço Público/Fundação Escola Nacional de Administração Pública – v.1, n.1 (nov. 1937) – Ano 53, n.3 (Jul-Set/2002). Brasília: ENAP, 1937 (trimestral ISSN:0034/9240).

PERNAMBUCO. Portal do Governo do Estado de Pernambuco. **História de Pernambuco.** Disponível em: <http://www.pe.gov.br/conheca/historia/>.

SAMPAIO, Rafael Cardoso. **Governança Eletrônica no Brasil:** limites e possibilidades introduzidos pelo orçamento participativo na internet. Planejamento e políticas públicas |ppp| n. 33| jul./dez. 2009. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/viewFile/156/172>.

UNITED NATIONS. **Benchmarking E-Government: a global perspective.** Nova York: United Nations - Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, 2002.

YIN, R.K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre. Bookman, 2001.