

**(RE) DESCOBRINDO O GOVERNO ELETRÔNICO NA AMÉRICA DO SUL:  
ANÁLISE DE PORTAIS DOS PARLAMENTOS DO URUGUAI, CHILE E  
ARGENTINA**

**(RE) DISCOVERING THE E-GOVERNMENT IN SOUTH AMERICA: ANALYSIS OF  
PARLIAMENTARY WEBSITES OF URUGUAY, ARGENTINA AND CHILE**

Letícia Bodanese Rodegheri<sup>1</sup>

Rafael Santos de Oliveira<sup>2</sup>

**RESUMO**

A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), especialmente a Internet, é um processo em constante evolução. Se, em um primeiro momento, objetivou-se a transposição de documentos e serviços do meio físico para o digital, com o passar do tempo, almejam-se novas formas de contato entre cidadãos e governantes, a chamada e-governança. Para que exista este novo cenário promissor são pressupostos necessários a transparência, o acesso e a universalização. A partir do Relatório Anual da União Internacional de Telecomunicações de 2013, o presente estudo, utilizando-se do método de abordagem dedutivo e o de procedimento comparativo, objetiva traçar um panorama geral dos Portais do Poder Legislativo dos três países que têm maior acesso à Internet na América do Sul. Definidas as categorias, realizou-se análise sistemática, direta e não participativa nos *sites* dos Parlamentos do Uruguai, Chile e Argentina. Conclui-se que, de uma forma geral, os Portais objetivam atrair a participação popular, diferindo quanto aos mecanismos utilizados, o que evidencia que ter o maior número de usuários da Internet não significa ter maiores formas de participação popular *online*.

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo Eletrônico; E-governança; Poder Legislativo; Acesso à Internet.

**ABSTRACT**

The use of Information and Communication Technologies (ICTs), especially the Internet, is a constant evolution process. If, at a first moment, aimed to transpose the documents and services of physical form to digital, in the course of time, aspire to new contact forms between citizens and government leaders, called e-governance. To have this new promising scenario there some necessary assumptions: transparency, access and universalization. From the International Telecommunication Union 2013 Annual Report, this study, using the deductive method of approach and comparative method of procedure, aims to draw a general picture of the websites of Legislative Branch of the three countries that have greater Internet access in South America. Defined the categories, there was a systematic, direct and non-participatory analysis on the sites of the parliaments of Uruguay, Chile and Argentina. The conclusion is, in general, that the websites objective to attract popular participation, differing as to the

---

<sup>1</sup> Mestranda em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria – Linha de Pesquisa Direitos da Sociedade em Rede. Graduada em Direito pela Universidade Federal de Santa Maria. Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI). E-mail: leticiabrodegheri@gmail.com.

<sup>2</sup> Doutor em Direito pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Professor Adjunto no Departamento de Direito da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: advrso@gmail.com.

mechanisms used, which shows that having the largest number of Internet users means not having the greatest forms of popular participation online.

**KEYWORDS:** E-government; E-governance; Legislative Branch; Internet access.

## INTRODUÇÃO

Os assuntos governamentais marcam o cenário político atual pelas mais variadas razões: discutem-se os índices de abstenção dos eleitores nas eleições, formas de reformulação de políticas públicas, de incremento da participação popular e, também, da possibilidade de utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), principalmente a Internet, para atender a estas demandas.

Isto tudo envolve o que se convencionou chamar de Governo Eletrônico, como sendo um espaço de digitalização e informatização dos processos e práticas, facilitando-se, por exemplo, os requisitos para a obtenção de determinados documentos, a emissão de documentos e comprovantes de forma *online* ou, ainda, o próprio agendamento de serviços, pagamento de impostos, entre outros.

Atualmente, no entanto, busca-se ir além deste conceito, abordando-se a chamada “e-governança”, com o sentido de que não se prime somente pelo implemento de tecnologias nos processos, mas que se alterem os próprios hábitos culturais e processos, a fim de que o cidadão seja considerado, cada vez mais, o centro das práticas governamentais. Objetiva-se a existência de maior interatividade entre governantes e governados, o que pode ocorrer em espaços *online*.

Diante deste cenário promissor, verifica-se a importância do Poder Legislativo estar atento à utilização destas novas tecnologias, porque pode possibilitar aos cidadãos “dividir” a atividade legislativa com os parlamentos, sob a perspectiva de que a participação popular tende a melhorar a atuação do governo. Também, pode contribuir na fiscalização desta atividade, de modo que os recursos públicos sejam, cada vez mais, empregados em prol de interesses públicos.

No entanto, para que haja a participação popular em espaços governamentais *online*, é necessário o acesso a tais tecnologias, razão pela qual a acessibilidade e universalidade destes mecanismos, assim como a transparência dos processos, mostram-se como requisitos fundamentais. Diante deste cenário, questiona-se: os países da América do Sul que possuem maior acesso à Internet – Uruguai, Chile e Argentina – detêm espaços, no âmbito do Poder Legislativo, para a participação popular, permitindo uma atuação conjunta dos cidadãos com os parlamentares? Para tanto foi realizada uma análise direta, sistemática e não participativa

nos Portais governamentais do Poder Legislativo de cada país, durante os meses de novembro e dezembro de 2013. O objetivo foi verificar a estrutura dos *sites*, sem demonstrar, qualitativamente, os níveis de acesso ou graus de participação da população.

O presente trabalho, através do método de abordagem dedutivo e o de procedimento comparativo, bem como se utilizando do Relatório Anual da União Internacional de Telecomunicações (UIT) – “Medindo a Sociedade de Informação 2013” – objetiva traçar um panorama geral sobre a e-governança, no que diz respeito ao Poder Legislativo dos três países que têm maior acesso à Internet na América do Sul.

O trabalho foi dividido em três tópicos centrais, em na primeira parte verificaram-se as formas de participação popular e governamental na Internet, destacando-se os conceitos de governo eletrônico e e-governança. No segundo tópico abordou-se a necessidade de inclusão digital como condição para a e-governança, ressaltando dados obtidos com a pesquisa realizada pela UIT em 2013. Ao final, a análise centrou-se na observação dos Portais do Poder Legislativo do Uruguai, Chile e Argentina, destacando-se quatro categorias: inserção nas redes sociais, espaços de manifestação dos internautas, formas de contato com os parlamentares e prestação de serviços *online*.

## **1 PARTICIPAÇÃO POPULAR *ONLINE* E E-GOVERNANÇA**

A utilização da Internet proporciona novas formas de comunicação e ação, dentre as quais se podem destacar a participação dos cidadãos e dos próprios governos. Os indivíduos, isolada ou conjuntamente têm a possibilidade de praticar o ativismo digital ou ciberativismo, quer dizer, um mecanismo de ação democrática no ambiente virtual, que visa, dentre outros objetivos “[...] poder difundir informações e reivindicações sem mediação, com o objetivo de buscar apoio e mobilização para uma causa; criar espaços de discussão e troca de informação; organizar e mobilizar indivíduos para ações e protestos on-line e off-line” (RIGITANO, 2014, p. 03).

Esta atuação por parte dos indivíduos ocorre nas mais variadas formas e espaços, seja nas redes sociais, *sites*, *blogs*, em que é possível a livre manifestação de ideias e pontos de vista, o engajamento de outros indivíduos ou, ainda a promoção de determinada temática. É o que se verificou, por exemplo, nas manifestações sociais ocorridas em junho-julho de 2013, no Brasil. Castells destaca que tais movimentos ocorreram no Brasil, sem que ninguém esperasse, sem líderes, partidos ou sindicatos em sua organização, iniciando-se com a questão do passe livre e difundindo-se “[...] por temáticas relacionadas aos gastos com a realização da

Copa do Mundo em 2014, bem como a visualização de um modelo centrado do crescimento a qualquer custo, ainda que, no caso do Brasil, acompanhado de uma redução da pobreza e de políticas sociais redistributivas” (CASTELLS, 2013, p. 178-179).

Os movimentos organizados nas redes foram para as ruas, destacando-se formas de empoderamento<sup>3</sup> dos cidadãos, a autonomia nas comunicações e, acima de tudo, a possibilidade de conscientização da população sobre o futuro do país em que vivem. Tudo isto propiciado pela Internet, ao ampliar o espaço de ação dos movimentos sociais que já estão organizados no ambiente tradicional, passando a difundir informações, veicular denúncias, promover debates em torno de causas ou temas específicos.

Isto decorre da adoção das novas tecnologias como fomentadoras da comunicação, cada vez mais interligadas, entre os indivíduos e destes com os Estados. Com o conceito de *web 2.0*<sup>4</sup>, criam-se possibilidades de aprendizagem, intercâmbio de informações, construções coletivas e, conseqüentemente, de colaboração em rede. O cenário em torno da participação política revela-se otimista, sugerindo que as novas tecnologias de informação aumentam a capacidade dos cidadãos decidirem questões em torno da defesa do cidadão, da proteção do consumidor e de ações sobre interesses democráticos.

Há a perspectiva *bottom-up*, da qual as ideias emanam de baixo para cima, através da livre construção de informações, dados e páginas pelos próprios internautas (CARDOSO, 2007, p. 326). Esta nova fórmula traz a interatividade, principal benefício oferecido pela Rede em relação a outras mídias – como a televisão, rádio e jornal. Há o crescimento da utilização de páginas feitas pelos próprios usuários como forma de construção de ideias, defesa de direitos, bem como encontro de minorias e diferentes realidades.

Além destas formas de participação e organização dos indivíduos, verifica-se que os governos também vêm percebendo o potencial da rede, passando a utilizá-la na forma de organização de políticas públicas, divulgação de resultados e dados relacionados ao governo, bem como para aumentar formas de participação popular na tomada de decisões. Isto está incluído no governo eletrônico ou *e-Gov* (*e-Government*), que se constitui no uso das TICs para fornecer aos cidadãos e às companhias acesso às informações e serviços da Administração do Estado, a fim de melhorar a qualidade dos serviços através do aumento da

---

<sup>3</sup> O empoderamento (*empowerment* em inglês) do cidadão, que pode ser obtido com a utilização das TICs, detém a capacidade e o potencial de ampliar as possibilidades de controle, por um sujeito ou pela população como um todo, dos aspectos significativos relacionados à sua própria existência, uma vez que o acesso à informação e ao espaço virtual proporciona uma postura ativa ao internauta (SEN, 2011).

<sup>4</sup> Criado em 2004 por Tim O'Reilly, o termo *web 2.0* não possui um conceito rígido, sendo um conjunto de princípios e práticas que interligam *sites* em um sistema. Possui como “[...] parte essencial tirar partido da inteligência coletiva, transformando a web em uma espécie de cérebro global” (O'REALLY, 2014, p. 15).

velocidade, da integridade e da eficácia dos processos (GALINDO; MARCO; CALLEJA, 2009, p. 28-29).

O governo eletrônico pode ser tratado como uma exigência da sociedade moderna e informatizada que procura obter informações e dados atualizados do Estado, como também que prima pela eficiência e simplificação dos processos, tais como o fornecimento de serviços eletrônicos e de um número cada vez mais crescente de dados, disponíveis em qualquer tempo e local, de forma transparente e aberta.

Na atualidade, verifica-se a necessidade de superação da simples existência deste governo eletrônico como sendo a transposição de processos do meio físico para o virtual. Isto quer dizer que não se pode mais perceber como únicas e exemplares as formas de interação do governo como a emissão e fornecimento de documentos e informações de forma *online*. Em verdade, objetiva-se, também, atuação de forma multidimensional, quer dizer, de forma a maximizar a governabilidade, incluindo o cidadão nos processos de tomada de decisão, de forma que se tenha uma gestão compartilhada.

Ricardo Pianna trata do governo eletrônico como um aspecto interno do Estado (*back office*), que é definido por programas, ações e iniciativas relacionadas com a aplicação das TICs na organização de procedimentos internos do governo e da administração em rede, como a digitalização de correspondências, criação de sistemas de divulgação e registro de informações, entre outros. Isso, isoladamente, não basta em uma sociedade que visa outras formas de integração e interatividade com o governo, sendo necessário pensar em relacionamentos externos do governo (*front office*) com os cidadãos, organizações civis e empresas. Por isso, fala-se em e-governança, no sentido de inclusão de decisões que se utilizam deste suporte digital para formular políticas públicas, participação ativa na elaboração, gestão e avaliação dos resultados. Isto significa maior participação, maior controle e cogestão<sup>5</sup> (PIANNA, 2007, p. 107-108).

Evidencia-se, assim, que o conceito de governo eletrônico está ligado à aplicação destas novas tecnologias aos processos administrativos já existentes, alterando-se a tecnologia empregada, sem qualquer modificação nos próprios processos ou valores relacionados. Têm-se, então, meios que tornam mais fácil a vida dos cidadãos, sem repensar a própria atuação da administração pública. Porém, deve-se pensar em ir além deste conceito, tratando-se de uma e-governança, reformulando-se a própria administração, procedimentos e dogmas, estando o governo aberto a quatro tipos de mudanças: culturais, tendo como principal objetivo servir aos

---

<sup>5</sup> Tradução livre dos autores.

cidadãos, os quais devem estar no centro da gestão, razão pela qual não se deve mais falar em “administrados”, mas sim em “cidadãos”; nos processos, a fim de que sejam desenhados para servir aos cidadãos, de forma eficaz e atuante; na organização, cuja formação é hierarquizada e não demonstra a eficácia esperada, motivo pelo qual se mostra necessário reorganizar as administrações, orientando os projetos para resultados; e, por fim, nas formas de comunicação, as quais são facilitadas pela utilização das TICs (CALDERÓN; LORENZO, 2010, p. 14-15).

Isto denota que, por mais recente que seja o tratamento destas novas formas de participação *online*, os conceitos já vêm sendo repensados, buscando-se maior contato e interatividade com os cidadãos, o que tende a relacionar-se, diretamente, com o exercício da atividade do Poder Legislativo. Simplesmente transpor documentos do meio físico para o virtual não promove, por si só, maior eficácia nos processos e atos relacionados com o exercício do governo. Pode-se invocar como grande destaque da e-governança três aspectos relacionados com o aumento da participação popular em Rede, quais sejam: discussão e deliberação de políticas públicas (a), o voto eletrônico (b) e a participação *online* dos cidadãos (c).

A respeito da deliberação de políticas públicas (a), cita-se, por exemplo, os orçamentos participativos que são: “[...] uma ferramenta de inclusão e participação, é um exercício de cidadania onde, por meio do debate e da deliberação sobre um percentual do orçamento municipal, se exerce a democracia participativa” (BEST, 2014). Como exemplo expressivo, destaca-se o Orçamento Participativo do município de Porto Alegre/RS, que, por mais que a deliberação não seja realizada pela Internet, esta tem papel fundamental e auxiliar ao promover maiores informações sobre a execução de obras, andamento de projetos, entre outros (ORÇAMENTO PARTICIPATIVO, 2014).

Ainda no estado do Rio Grande do Sul, encontra-se o Portal Gabinete Digital que, criado pela ação estatal, objetiva que os cidadãos manifestem-se, diretamente, acerca das necessidades que devem ser incorporadas por políticas públicas do governo. O Portal, que está vinculado à Secretaria Geral do Governo, tem como principal objetivo incorporar novas ferramentas de participação, proporcionando aos cidadãos influenciar na gestão pública e exercer maior controle sobre a atuação do Estado. O *site* foi criado em maio 2011 e, apesar de contar com as mais variadas formas de interatividade, destaca-se o “Governador Responde”, espaço em que o cibernauta pode enviar um questionamento diretamente ao Governador do Estado que, posteriormente à votação no *site* pelos próprios internautas, são eleitas as perguntas em que há maior interesse na resposta do Governador. Estas detêm frequência

mensal e, podem ser respondidos, também, outros questionamentos que não necessariamente os mais votados, a critério do Governador (GABINETE DIGITAL, 2014).

O voto eletrônico ou *e-voting* (b) é talvez, dentre tais temáticas, a que envolve maior polêmica. A votação para os governos dos Estados é e sempre foi um assunto delicado e que precisa de atenção redobrada, especialmente para evitar fraudes. Por isso, ao tentar transpor o sistema de votação – que, por si só, já é complexo e demanda cuidados – para o meio eletrônico, objetivam-se processos de maior celeridade e certeza quanto aos resultados, o que invoca uma variedade de discussões sobre os benefícios deste novo método.

Não se pode negar que se trata de uma importante ferramenta que pode ser utilizada para aumentar a participação popular nas eleições e convocações para referendos e plebiscitos, apresentando o benefício de “[...] ser rápido e econômico, pode ampliar significativamente a participação popular em processos eleitorais” (MEZZARROBA, 2008, p. 50). Porém, por mais que tenha o condão de aumentar a participação popular, não é capaz de suprir as discussões políticas prévias, de forma que se mostra como “[...] uma importante ferramenta, porém sem as condições necessárias de substituir o pensar crítico, a inteligência, a vontade e a autonomia de seu operador” (MEZZARROBA, 2008, p. 50).

Ainda que a democracia esteja em constante evolução, não se pode deixar de mencionar que a sistemática do voto eletrônico engloba um complexo processo composto, em regra, de elevados custos, projeções otimistas e cuja relação entre custo e benefício é difícil de ser verificada na prática. É um tema que envolve alto grau de tecnicidade, de desenvolvimento de projetos e experiências de um sistema que garanta a inexistência de fraudes. A grande questão na implementação desta forma de votação é a confiabilidade no sistema e, se em países em que o voto não é obrigatório, esta nova forma de votação traria maiores adeptos e eleitores engajados no processo eleitoral<sup>6</sup>.

O destaque reside na participação *online* dos cidadãos (c), a qual é conhecida como “democracia eletrônica”, “e-democracia”, “democracia virtual” ou “ciberdemocracia<sup>7</sup>”. Esta

---

<sup>6</sup> Interessante conferir que, da mesma forma em que a democracia se difundiu ao redor do mundo, a inovação em práticas eleitorais também tem acelerado, porque em 1970 existiam 40 governos democráticos e, atualmente, são 123, de acordo com a *Freedom House*. Estas novas democracias não reinventam procedimentos eleitorais do nada, mas primeiro adaptam as tecnologias de votação e as práticas eleitorais usadas em outros lugares, a exemplo dos Estados Unidos, cujas companhias empenhadas na fabricação de máquinas de votação detêm equipes em todo o mundo (SANCHEZ, 2012 – tradução livre dos autores).

<sup>7</sup> De acordo com uma perspectiva otimista de Pierre Lévy “A espantosa disponibilidade das informações, de todas as espécies, 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. [...] A luz do ciberespaço tornará o Estado mais transparente e os serviços administrativos irão ser prestados em linha. O debate político far-se-á cada vez mais em comunidades virtuais bem informadas e habituadas às sondagens eletrônicas sobre todos os assuntos.

participação encontra-se além da previsão do voto eletrônico, porque o grande destaque não é simplesmente a possibilidade de votação *online*, mas a discussão e troca de argumentos e ideias. Prima-se, também, a aproximação entre governantes e cidadãos, razão pela qual difere e é considerada um avanço em relação às formas de deliberação por políticas públicas, bem como é a que pode ter maior efetividade quando verificada em conjunto com a atuação do Poder Legislativo.

Consiste em um novo modo de organização política, mais flexível e descentralizado, que objetiva atrair a participação popular e, assim, engajar o maior número possível de cidadãos. A *web* assume um papel importante como ferramenta de debate e conscientização sobre assuntos que outrora eram ignorados pelas pautas governamentais, tanto na assunção e prioridade a determinadas políticas públicas, como na discussão de projetos de lei no Congresso Nacional.

Por mais promissor que este cenário se revele, não se pode olvidar a existência de excluídos digitais e, portanto, a necessidade de universalização do acesso a estas novas tecnologias. Isto é imperioso para que a utilização destes mecanismos não fique centrada em minorias com maior poder econômico, mas proporcione uma verdadeira alteração nos modos de se fazer política, incluindo-se, também, outros setores da sociedade e, assim, permitindo ampla discussão e deliberação pela população, conforme será abordado abaixo.

## **2 ACESSO À INTERNET COMO PRESSUPOSTO DA E-GOVERNANÇA**

A emergência da Internet no final de década de 1980 e o surgimento da *World Wild Web* em 1994 revolucionou os mais variados setores na sociedade. Comunicações, transações econômicas e comerciais, compartilhamento de informações, transmissão de imagens, sons e vídeos em tempo real, entre outros aspectos são apenas um face do que a utilização das novas tecnologias pode proporcionar.

Como visto acima, além da grande liberdade de expressão e manifestação do pensamento, há questões governamentais que também podem ser debatidas e construídas em rede, de forma colaborativa. Porém, por mais favorável que seja este cenário, possibilitando o exercício de novas manifestações em rede, na maioria dos casos, estas opções de participação popular são, para o ponto de vista estatal, um modo meramente instrumental de administração e prestação de serviços públicos (ROVER, 2006, p. 99).

---

A vida urbana e a democracia local utilizarão de modo crescente a via da rede” (grifos no original) (LÉVY, 2003, p. 123-128).

Isto também evidencia que, na Rede, há uma gama muito grande de informações e debates que, se forem manipulados pelas grandes empresas ou mesmo pelo governo (como ocorre, muitas vezes, nos meios de comunicação tradicionais, a exemplo da televisão e jornais), podem influenciar as opiniões e, assim, enfraquecer a própria democracia. Diante disso, Antonio Enrique Pérez Luño apresenta, com base na teoria de Yoneji Masuda, duas versões do que ele chama de “teledemocracia”, quais sejam, a versão fraca e a forte.

Em sua visão, a utilização da Internet e de novas formas de interação, como a televisão interativa, celular, *Ipads*, entre outros recursos, lança uma frente positiva (forte), chamada de “cibercidadani@”, como um sentido de participação pública ampla, em diversas partes do mundo; e outra negativa (fraca), intitulada de “cidadania@.com”, que seria justamente o destaque de uma massa crítica, manipulada pelos poderes públicos e privados (PÉREZ LUÑO, 2004, p. 100).

Esta influência negativa (ou versão fraca) das novas tecnologias reside justamente no fato de possibilitar uma estrutura vertical, hierarquizada, cujo acesso ainda está restrito a uma pequena parcela da população, em regra com maior poder aquisitivo, que teria a possibilidade de tomar as decisões e os rumos políticos de um país. Este aspecto em pouco alteraria o cenário atual, em que as decisões ficam a cargo dos governantes e parlamentares eleitos que, reunidos nos espaços públicos, debatem e decidem as políticas públicas, prioridades de aplicação das verbas públicas, entre outros, muitas vezes com base em interesses pessoais.

Por mais que a Internet traga uma variedade de facilidades, como a velocidade na transmissão de dados, transposição de fronteiras territoriais e temporais, baixo custo e facilidades de uso, ainda não se pode afirmar, de forma categórica como feita por Manuel Castells, que a Internet “[...] Não é futuro. É presente. Internet é um meio para tudo, que interage com o conjunto da sociedade [...]” (CASTELLS, 2010, p. 255).

Esta afirmação se sustenta na medida em que, elencada como direito humano básico pela Organização das Nações Unidas (ONU), em maio de 2011<sup>8</sup>, a Internet não é uma realidade para muitos indivíduos ao redor do mundo. Não se pode negar o contínuo crescimento de acesso, mas, ainda falta muito para a universalização do acesso.

---

<sup>8</sup> O acesso à Rede foi, em maio de 2011, elencado como direito humano básico pela Organização das Nações Unidas (ONU), baseada em dados coletados junto ao ITU (*International Telecommunication Union*), dos quais se depreende que mais de dois bilhões de pessoas fazem uso da Internet atualmente. A justificativa é que a Internet é um dos mais poderosos instrumentos existentes no século XXI para aumento da transparência, acesso à informação e facilidade de participação ativa dos cidadãos na construção de sociedades democráticas. No mesmo documento, a ONU recomendou aos Estados-membros o desenvolvimento de uma política concreta e efetiva para tornar a Internet amplamente disponível e acessível a todos os segmentos da população. Tradução livre dos autores (UNITED NATIONS, 2014).

Antes de trazer dados referentes ao acesso da Internet no mundo e, em especial na América do Sul, destaca-se que para a existência e eficácia de formas de participação popular “desde baixo”<sup>9</sup> (ou a teledemocracia em sentido forte), é necessária a atuação do indivíduo não apenas como receptor da informação, mas como ator de sua própria informação. Significa que para um cidadão ser ouvido, precisa “fazer número” criando o máximo de conversações sobre o tema, construindo um novo poder de interpelação, em *sites*, *blogs*, redes sociais. Promovem-se novas formas de participação, permitindo a defesa de uma causa específica ou protestos políticos, atos que são utilizados para contabilizar seguidores, medir poder e definir uma posição (CORVAL, 2010, p. 14).

Para a construção de novas formas de participação, pressupõe-se a existência de três elementos essenciais: a transparência, a universalidade e a inclusão. A transparência, que não deixa de ser uma forma de controle social, está diretamente relacionada ao enfrentamento da corrupção, porque “[...] ao sujeitar corrompidos e corruptores à aprovação da legitimidade pela sociedade – via *accountability*<sup>10</sup> vertical, ou seja, pelo controle por meio do voto – ou à exposição midiática – via *accountability* societal – é uma prática que torna mais elevado o custo da corrupção” (ALVES, 2014, p. 238-239). Isto porque quanto mais transparente for o Estado, maior o risco para os corruptos e, portanto, menor a chance de aumentar a corrupção naquele país.

A transparência está diretamente relacionada à facilitação do acesso à informação propiciada pelas TICs e legislações neste sentido<sup>11</sup>. Sem adentrar no mérito da questão, a

---

<sup>9</sup> A forma de participação “desde baixo”, que vem da sociedade, contrapõe-se à “desde cima”, no sentido de que esta permite aos governos e instituições internacionais, nacionais ou locais compensar as insuficiências da democracia representativa, revitalizando-a através de aproximação entre cidadãos e governantes. Isto se mostra visível em algumas expectativas: diminuir a falta de transparência com melhor informação, multiplicar as formas de debate e discussão, implementar processos de deliberação e decisão de que os cidadãos façam parte (CORVAL, 2010, p. 10-13).

<sup>10</sup> “O conceito de *accountability* envolve duas partes: a primeira delega responsabilidade para que a segunda proceda à gestão dos recursos; ao mesmo tempo, gera a obrigação daquele que administra os recursos de prestar contas de sua gestão, demonstrando o bom uso desses recursos. [...] O controle social e os controles formais estão, portanto, estreitamente vinculados entre si. Somente com *accountability* plena, ou seja, com informações públicas e prestações de contas confiáveis por parte dos governantes, devidamente auditados pelos controles externo e interno dos órgãos públicos, os cidadãos podem participar ativamente das decisões públicas. Por outro lado, sem uma sociedade civil organizada, os gestores públicos não se sentirão obrigados a promover a *accountability*. O controle social pode, portanto, fortalecer o controle formal legalmente instituído, levando a sociedade a participar mais ativamente da vida pública e, dessa forma, reduzindo a distância entre o desempenho do governo e as efetivas necessidades dos cidadãos” (AKUTSU; PINHO, 2002, p. 732-733).

<sup>11</sup> No Brasil, há a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) que pretende ser um importante instrumento para a consolidação do regime democrático no país ao ampliar a participação cidadã e fortalecer os instrumentos de controle de gastos e gestão pública. A Lei, que regulamenta o artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, garante ao cidadão o exercício do direito de acesso à informação. Estabelece o acesso como regra e o sigilo a exceção, ao prever que qualquer cidadão poderá solicitar o acesso às informações públicas, inclusive estabelecendo procedimentos, prazos e regras para o seu cumprimento (BRASIL, 2011).

informação, além de tornam os governos mais transparentes e, quiçá, menos corruptos, também auxilia nas formas de empoderamento dos cidadãos, consoante visto acima.

Entende-se que o desenvolvimento e crescimento da Internet ocasionam efeitos diretos de duas formas: no setor público, diante da melhora nos processos governamentais, oferta de serviços com melhor qualidade e quantidade, bem como possibilidade de maior transparência na prestação das informações e atividades do governo; em segundo lugar, há efeitos na sociedade, justamente pelo “[...] maior acesso às informações do estado, maior grau de formação e articulação de grupos dentro da sociedade, possibilidade de maior cobrança de qualidade e quantidade, ao setor público, bem como transparência nas ações deste” (PINHO, 2008, p. 03).

Porém, para que haja maior quantidade e qualidade na transmissão e publicização das informações é preciso que o acesso à Internet, em especial, exista e esteja disseminado pela população. Por esta razão, é necessário verificar os graus de acessibilidade e universalidade da Rede, uma vez que problemas de renda, pouca capacidade de consumo, reduzido conhecimento técnico e falta de interesse interferem diretamente nestes requisitos.

De acordo com o relatório anual da União Internacional de Telecomunicações (UIT) – “Medindo a Sociedade de Informação 2013”<sup>12</sup> –, estima-se que até o final do ano 2,7 bilhões de pessoas estarão conectadas à Internet, independentemente da variedade de velocidades e preços e, também, no mesmo prazo, 6,8 bilhões de linhas de celulares estarão habilitadas no mundo – é quase o mesmo número de habitantes do planeta (ONU, 2014). Ao mesmo tempo em que este cenário se revela promissor, demonstra que apenas cerca de 40% da população mundial estará acessando a Internet até o final do ano de 2013 (INTERNATIONAL, 2013), revelando que a maioria – os 60% restantes – ainda está desconectada deste mundo virtual global.

O Índice de Desenvolvimento das TICs (IDT)<sup>13</sup> classifica uma lista de 157 países de acordo com o nível de acesso, uso e habilidades com as TICs. Na pesquisa realizada neste ano, a Coreia do Sul lidera o índice pelo terceiro ano consecutivo, seguida pela Suécia, Islândia, Dinamarca, Finlândia, Noruega, Países Baixos, Reino Unido, Luxemburgo e Hong Kong. Isto evidencia que nos trinta primeiros lugares do ranking são encontrados países com

---

<sup>12</sup> “‘Medindo a Sociedade da Informação’ é o principal relatório anual analítico da UIT sobre o estado do uso da tecnologia, acesso e acessibilidade em todo o mundo, apresentando os dados mais recentes da UIT e da análise da evolução do mercado. É a compilação global mais abrangente dos indicadores estatísticos de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), amplamente referenciado por outras agências da ONU, da indústria e de organizações não governamentais” (UNIÃO INTERNACIONAL, 2014).

<sup>13</sup> Trata-se de uma ferramenta de benchmarking internacional que classifica os países de acordo com as suas realizações. O estudo traz também a cesta Preço TIC, uma métrica única que monitora e compara o custo e a acessibilidade dos serviços de TIC em mais de 160 países (RELATÓRIO, 2014).

alta renda, denotando a existência de uma ligação entre o fato econômico e o progresso das TICs (ONU, 2014).

A exclusão digital ou “digital divide” está diretamente relacionada e contribui para intensificar o “abismo social”, quer dizer, a dessemelhança entre pobres e ricos, entre instruídos e indivíduos com pouca educação formal (MARQUES, 2004, p. 74). Reforça a ideia que permeia o texto, no sentido de que é necessária a inclusão digital para que as práticas e projetos relacionados ao governo eletrônico tenham efetividade ao alcançar a população como um todo e não apenas uma camada social privilegiada por deter recursos econômicos.

É diante deste cenário que se verifica que os conceitos de “inclusão digital” e “inclusão social” são próximos, na medida em que, ao integrar-se com as TICs, o cidadão está alcançando um novo local de interação e luta social. Flávio R. Wagner, em artigo publicado no *site* do Comitê Gestor da Internet no Brasil, trata da inclusão digital não apenas como ter acesso a um computador conectado à Internet, mas classificada em três patamares, segundo sua relação com a cidadania: em um primeiro nível, a Internet, especialmente pelas redes sociais, permite a comunicação entre as pessoas, fator que potencializa formas de articulação nas mais variadas demandas sociais; em um segundo nível, viabiliza a obtenção e utilização de informações e serviços de interesse público; e, por fim, no terceiro nível, o mais importante para a cidadania, permite gerar e disponibilizar conteúdo, por diferentes formas, como a criação de páginas, *blogs*, conteúdos multimídia, entre outros (WAGNER, 2010, p. 47-51).

Para que haja inclusão digital é necessário adquirir as mais variadas habilidades, desde ter conhecimento sobre os recursos básicos de um computador, como a utilização de editores de textos, reprodutores de áudio e vídeo, como também dos recursos da Internet, a exemplo do correio eletrônico, preenchimento de formulários, entre outros. Ainda, é relevante compreender os riscos inerentes ao meio, sendo capaz de tomar medidas de segurança para evita-los.

O relatório também indica os níveis de desenvolvimento das TICs, o que permite, além de analisar as diferenças entre países desenvolvidos e em desenvolvimento, supervisionar a exclusão digital, por meio de agrupamento dos países de acordo com os níveis, que são quatro, a saber: alto, superior, médio e baixo. O grupo de países “menos conectados”, ou seja, com IDT inferior ou igual a 2,33 (o índice varia de 0 a 10), compreende trinta e nove países, com um total de 2,4 bilhões de pessoas, o que corresponde a um terço da população total do mundo. São países que têm acesso limitado a serviços de banda larga, em que o acesso é muito oneroso e utilizado unicamente por uma pequena porcentagem da

população. Neste grupo incluem-se muitos dos países menos desenvolvidos do mundo e, na maioria, são africanos, mas há também alguns países mais povoados, como a Índia, Nigéria e Paquistão (UNIÓN, 2014, p. 07-08).

O levantamento, que leva em conta infraestrutura, preço, alfabetização (nível de instrução), qualidade e número de usuários, demonstra que o acesso às TICs em países como o Brasil (62ª – IDT 5,00), Argentina (53ª – IDT 5,36), Chile (51ª – IDT 5,46) e Uruguai (47ª – IDT 5,76) está no nível “superior”, o qual se localiza entre os níveis alto e médio. Trata-se, em regra, de países que cresceram em número de acesso entre 2011 e 2012 e que apresentam índice de desenvolvimento das TICs entre 4,17 e 6,11<sup>14</sup> (INTERNATIONAL, 2013, p. 24 - 41).

Em razão destes índices e da comprovação da necessidade de maior inclusão digital para a efetivação de formas de participação com o governo pela Internet, optou-se pela escolha dos três países da América do Sul com maior acesso à Internet, quais sejam, Uruguai, Chile e Argentina. Objetiva-se verificar qual é o tratamento que vem sendo conferido por estes países no que concerne aos Portais do Poder Legislativo, conforme será abordado abaixo.

### **3 ANÁLISE DOS PORTAIS DOS PARLAMENTOS DO URUGUAI, CHILE E ARGENTINA**

Interessante verificar como vem sendo desenvolvidas as políticas governamentais no sentido de aumentar a participação popular, de forma *online*, nos três países com maior acesso à Rede. Mostra-se relevante proceder com a análise dos Portais do Poder Legislativo, a fim de verificar se há possibilidade de engajamento da população em “dividir” a atividade legislativa com os parlamentares, sob a perspectiva de que a participação popular tende a melhorar a atuação do governo e, também, a fiscalizá-la, de modo que os recursos públicos sejam, cada vez mais, empregados em prol de interesses públicos.

Foram definidas quatro categorias de avaliação, a serem observadas nos Portais do Poder Legislativo do Uruguai, Chile e Argentina, quais sejam: inserção nas redes sociais; espaços de manifestação dos internautas; formas de contato com os parlamentares; prestação

---

<sup>14</sup> Os parâmetros dos demais índices são: alto, que compreende os quarenta países com maior acesso – IDT entre 6,19 e 8,57; médio: valor entre 2,40 e 4,11; baixo: valor entre 0,99 e 2,33 (INTERNATIONAL, 2013, p. 41). Interessa referir as posições dos demais países da América do Sul avaliados: Bolívia (99º, IDT 3,28), Colômbia (77º - IDT 4,20), Equador (81º, 4,08), Guiana (105º, IDT 3,08), Paraguai (103º, IDT 3,21), Peru (92º, IDT 3,68), Suriname (87º, IDT 3,84), Venezuela (79º, IDT 4,17) (INTERNATIONAL, 2013, p. 24).

de serviços *online*. Os Portais foram analisados de forma direta, sistemática e não participativa durante os meses de novembro e dezembro de 2013, com a finalidade verificar a existência de mecanismos que propiciem contato e interatividade entre cidadãos e governantes. Optou-se por abordar, conjuntamente, o panorama de cada país no que concerne a cada categoria específica, para que possa ser realizada a comparação entre os mesmos. Saliente-se que a análise restringe-se à existência ou não de mecanismos que possibilitam a participação popular sem, no entanto, verificar, qualitativamente, os graus desta participação.

A primeira categoria é a de inserção nas redes sociais, que podem ser entendidas, na visão de Raquel Recuero como: “[...] é gente, é interação, é troca social. É um grupo de pessoas, compreendido através de uma metáfora de estrutura, a estrutura da rede. Os nós da rede representam cada indivíduo e suas conexões, os laços sociais que compõem os grupos” (RECUERO, 2009, p. 25). Buscou-se a existência dos internacionalmente conhecidos *Facebook*<sup>15</sup>, *Twitter*<sup>16</sup>, *YouTube*<sup>17</sup> e *Orkut*<sup>18</sup>.

Na página inicial do Portal do “Parlamento del Uruguay<sup>19</sup>” não foram entrados *links* e nem indicações da inserção do Parlamento nas referidas ou em outras redes sociais. O que se destaca, no entanto, é que na parte superior da página inicial há a indicação de um *link* intitulado “*Otros enlaces*” (PARLAMENTO, 2014). Ao clicar sobre o item, abre-se uma nova página que traz o “Acceso al Portal de la Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales (IMPO)”, que se constitui em uma relação com os *links* de acesso aos *sites* dos meios de comunicação, rádios e televisão do país e de outros países como Alemanha,

---

<sup>15</sup> O Facebook é um site de relacionamento fundado em 2004 por Mark Zuckerberg. Inicialmente focado em estudantes, foi liberado o cadastro para qualquer internauta em setembro de 2006 e, desde então, o crescimento tem sido explosivo. “O Facebook alcançou a marca de 76 milhões de cadastrados no Brasil, número que mantém o país no posto de segundo maior mercado em número de usuários da rede social no mundo – o primeiro posto ainda é ocupado pelos Estados Unidos. O dado, confirmado pela empresa nesta terça-feira, é relativo ao mês de junho e corresponde a 7% do número total de cadastrados no site, que chegou recentemente a 1,15 bilhão de pessoas” (SBARAI, 2013).

<sup>16</sup> O *Twitter* foi desenvolvido pelos programadores Evan Williams, Jack Dorsey e Biz Stone e lançado oficialmente em outubro de 2006. O objetivo inicial era responder a pergunta “*What’s happening?* (O que está acontecendo)”. É considerado um microblog pela limitação de até 140 caracteres para responder aos questionamentos dos usuários ou para inserir *links* de textos, imagens, vídeos ou páginas na Internet. A explicação para a expressão *Twitter* deve-se ao fato do termo significar, em inglês, a pronúncia de um conjunto de sons emitidos pelos pássaros que têm a função de atrair outros seres da mesma espécie, raça ou bando (UTRINE, 2009, p. 47).

<sup>17</sup> “Fundado em fevereiro de 2005, o YouTube é onde bilhões de pessoas descobrem e compartilham vídeos originais e os assistem. O YouTube oferece um fórum para as pessoas se conectarem, informarem e inspirarem outras pessoas por todo o mundo e atua como uma plataforma de distribuição para criadores de conteúdo original e para grandes e pequenos anunciantes” (YOUTUBE, 2014).

<sup>18</sup> “O **orkut** é uma comunidade on-line criada para tornar a sua vida social e a de seus amigos mais ativa e estimulante. A rede social do **orkut** pode ajudá-lo a manter contato com seus amigos atuais por meio de fotos e mensagens, e a conhecer mais pessoas” (grifos no original) (ORKUT, 2014).

<sup>19</sup> Por mais que o Poder Legislativo do país seja composto por uma Câmara dos Deputados e por uma Câmara dos Senadores, há um único portal apenas.

Argentina, Brasil, Estados Unidos, Panamá, Reino Unido, Venezuela, entre outros (OTROS, 2014). Por mais que não haja a inserção em redes sociais, não se pode desconsiderar que o Portal cumpre, ao menos, com o objetivo de informar a população sobre as comunicações no país e em outros lugares do mundo.

Na página inicial do Congresso Nacional do Chile, há dois *links*: um para acessar o Portal do Senado e outro para o da “Camara de Diputados” (CONGRESO, 2014). Ao clicar sobre o ícone do Senado, encontra-se, já no canto superior direito da página a indicação de *link* para o *Twitter* e RSS (REPÚBLICA, 2014). Assinar RSS<sup>20</sup> significa o rápido acompanhamento do noticiário através do “Really Simple Syndication”, baseado em código XML. É uma forma de visualização das últimas notícias constantes no Portal sem ter que acessar o *site*, havendo, também, a possibilidade de, por meio de um *site* na Internet ou de um programa de leitura de RSS chamado de “agregador”, ler as notícias, copiando o atalho e o colando na opção “Adicionar fonte” (NOTICIAS, 2014). Na página da Câmara de Deputados encontram-se as mesmas formas de inserção em redes sociais, apenas diferindo quanto à posição na página inicial, pois estão localizados no lado inferior esquerdo (CAMARA, 2014).

Na página inicial do “Congreso de la Nación Argentina” também há a subdivisão em ícones para o Portal da “Honorable Cámara de Senadores” e “Honorable Cámara de Diputados” (CONGRESO DE LA NACIÓN, 2014). Ao acessar a página da Câmara de Senadores, verifica-se, no lado direito superior da página inicial a existência de ícones do *Facebook*, *Twitter* e *YouTube* (SENADO, 2014). Na página da Câmara de Deputados, por sua vez, no mesmo lado da página inicial, há a inserção no *YouTube* e *Flickr* (HONORABLE, 2014).

Esta observação indica a parcial existência nestes mecanismos de interação social que estão difundidos mundialmente, a exemplo do *Facebook*, que conta com mais de 1 bilhão de usuários no mundo (FACEBOOK, 2014). O país com maior inserção nas redes sociais é a Argentina, demonstrando a preocupação em ter maior contato com a população através de um mecanismo de interação social, de fácil acesso e atratividade.

No tocante aos espaços de manifestação dos internautas, o que se busca encontrar são formas em que os cidadãos possam manifestar opiniões, dúvidas e comentários sobre a atividade legislativa desenvolvida nos Parlamentos. Interessa referir que, no *site* do Uruguai, por mais que seja o país com maior número de acessos, não se verificou nenhuma forma de participação *online*, como a possibilidade de comentar ou propor projetos de lei. O único

---

<sup>20</sup> Na página da Câmara de Deputados do Chile há informações sobre o significado e como utilizar o RSS (SUSCRIPCIONES, 2014).

ponto encontrado no Portal do Uruguai que denota intercâmbio de informações e interatividade com os parlamentares é o item “Jóvenes participan: construyendo el futuro de Uruguay”, um espaço que objetiva a participação dos jovens da adoção de políticas públicas específicas e direcionadas às carências destes. No entanto, a última participação ou encontro noticiado é do ano de 2010 e, pelo que se pode perceber, a Internet teve um papel auxiliar, promovendo a troca de informações entre os jovens de diversas províncias do país. É necessário efetuar um *login* para participar das atividades do *site*, o qual redireciona ao *Wordpress*, razão pela qual não foram obtidas mais informações (JÓVENES, 2014).

No Chile, o grande destaque é o Portal do Senador Virtual, cuja indicação está no “Guía Ciudadanía”, localizado na página inicial do Portal do Senado. O ponto interessante neste portal é a discussão e votação dos principais projetos de lei que estão em análise no Senado, proporcionando conhecimento à população sobre conceitos básicos relacionados à elaboração dos projetos, bem como *feedback* entre senadores e o público sobre determinadas indicações (MANUAL, 2014). Para participar é necessária a realização de um registro no *site*, destacando-se que os projetos ficam disponíveis para debate e votação por um período de tempo determinado, de modo que os resultados sejam úteis para a discussão entabulada no próprio Senado. Também são disponibilizadas informações prévias e gerais sobre o projeto de lei, o número de votos a favor ou contrários à matéria, havendo a possibilidade de votação “em geral” ou “particular”, quer dizer, sobre o projeto como um todo ou sobre os artigos específicos (SENADOR, 2014).

Ainda no Parlamento chileno, no *site* da Câmara de Deputados, há um mecanismo intitulado de “Evaluación ciudadana de la ley”, que conta com sistemática similar à do Senador Virtual. Trata-se de um espaço, moderado pelo Departamento de Avaliação da lei da Câmara dos Deputados do Chile, que objetiva realizar pesquisas, estudos e análises necessários para emitir relatórios com conclusões e sugestões, de forma a aperfeiçoar a lei em estudo. Conta com a participação dos cidadãos para a realização de tais estudos, tanto de grupos da sociedade civil relacionados com determinado ou assunto ou, então, pessoas interessadas em expressar sua opinião (QUIÉNES, 2014). No *site* foram encontrados “Informes” sobre projetos de lei já discutidos (no formato PDF) e, também, a possibilidade de comentar a “Ley n.º 20.000 que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y sustancias sicotrópicas”. Ao tentar comentar o projeto de lei, há o encaminhamento para a página do *Facebook* do mecanismo (EVALUACIÓN, 2014).

Na Câmara de Deputados da Argentina não foram encontradas formas em que há a possibilidade da população comentar e participar da elaboração dos projetos de lei. O

destaque é uma notícia, de 06 de dezembro de 2013, que trata sobre a digitalização dos projetos de lei. Trata-se do “Sistema Parlamentario Digital”, um novo software que permite aos deputados propor projetos e participar do trabalho das comissões de forma *online*, com notificações personalizadas, entre outros serviços (LA CÁMARA, 2014). Da leitura da notícia não se verificou a possibilidade de qualquer participação cidadã, mas apenas a transposição de mecanismos do meio físico para o digital, proporcionando, talvez, maior transparência e publicidade do que é discutido na Câmara.

Cenário semelhante se verifica no Senado Federal da Argentina, em que não há a possibilidade de participação popular. O mecanismo encontrado é para informar a população sobre a atividade legislativa, revelando-se como um centro de publicidade e transparência. Chamado de “Oficina de Atención Ciudadana”, afirma promover maior conhecimento do cidadão sobre as leis, incentivando o exercício democrático. Para tanto, há o endereço, telefone e *e-mail* para contato (OFICINA, 2014).

Nesta categoria, o portal do Chile parece ser o de maior destaque, porque foram encontradas formas de participação popular – na Câmara e no Senado – que parecem atuar com efetividade, uma vez que são, de acordo com o disposto nos *sites*, encaminhadas e apreciadas pelos parlamentares. Trata-se de Portais que, na prática, ultrapassam a conceituação de governo eletrônico, procurando formas de e-governança, dando-se destaque à oitiva das opiniões e ideias dos cidadãos. A possibilidade de participação popular na tomada de decisão conduz, ademais, à inteligência coletiva que é, segundo Pierre Lévy, conhecida como a inteligência que está em toda a parte e, em tempo real, é recriada por várias pessoas que concentram algum tipo de saber (LÉVY, 1999, p. 28).

Quanto às formas de contato, não há determinação conceitual, mas o que se objetiva buscar são formas em que os internautas possam entrar em contato com os parlamentares. No Portal do Uruguai há a indicação, na própria página inicial de “Correo Eléctronico” em que há a disponibilização de *e-mails* dos parlamentares e do próprio parlamento (DIRECCIONES, 2014). Também, na barra de ícones da página inicial, há o *link* “Conozca a sua legisladores”, em que há listas com os nomes, fotos, *e-mails* dos parlamentares, bem como a sua atuação, tanto no Senado como na Câmara de Deputados (CONOZCA, 2014). Trata-se de uma forma diferente e dinâmica de apresentação dos membros do Poder Legislativo, porque denota, também, a transparência dos processos, ao retratar qual a atividade desenvolvida por cada parlamentar.

Quanto ao Chile, no Portal da Câmara de Deputados, há um número de telefone, na página inicial – lado superior direito –, que indica a “Consulta Legislativa: 800 64 66 50”, a

disponibilização de número de fax e, também, no ícone “Contáctenos”, um formulário para contato (CONTÁCTENOS, 2014a). Além disso, na aba “Diputados” há a relação dos deputados, com períodos de mandato, dados pessoais, *e-mail* e telefone para contato, bem como a relação de gastos (demonstrando a transparência das contas públicas) e das atividades desempenhas, como os projetos de lei envolvidos, comissões, ofícios, entre outros (ORGANIZACIÓN, 2014). Já no Portal do Senado, na página inicial, ao clicar em “Contacto”, há o redirecionamento para a página do “Senador Virtual” em que um quadro para inserir *e-mail* (para resposta) e o comentário (CONTÁCTENOS, 2014b). Também, na página inicial do *site* do Senado há o item “Senadores”, em que há a disponibilização de informações sobre os senadores, assim como organizado na Câmara de Deputados (SENADORES, 2014).

No Portal da Argentina, na página da Câmara de Deputados, há a disponibilização de endereço e telefone e, também no item “Diputados” há a disponibilização dos integrantes da Câmara de Deputados, com foto, distrito que representa, ano de ingresso e de término do mandato e o partido de que faz parte. Ao clicar sobre o nome do Deputado, abre-se uma nova página que contém o endereço e telefone do parlamentar, não havendo outras informações como no modelo chileno (DIPUTADOS, 2014). Quanto ao Senado, além de disponibilizar endereço e telefone, há um “Webmail” para contato que, ao clicar sobre o item, abre-se uma nova janela em que se deve fazer *login* no “Microsoft Office Outlook Web Access” para enviar mensagens ao Senado (WEBMAIL, 2014). Também, no item “Senadores”, constante na página inicial do Portal, há a descrição dos Senadores, seus *e-mails*, telefones, foto, período de ingresso e término do mandato, partido e província que representa (LISTADO, 2014).

Nesta categoria, pode-se afirmar que todos os Portais, de uma forma ou outra, cumprem com a necessidade de disponibilizar modos e formas de contato com os parlamentares, fator que auxilia na interatividade cidadão-governante, ao promover maior interesse da população por temáticas governamentais. Constituem formas de controle social do governo, pois possibilitam ao cidadão a atuação direta, de modo a intervir na Administração Pública, exigindo não somente maior transparência, como também que as suas dúvidas, críticas e opiniões sejam, ao menos, lidas e respondidas, demonstrando que o cibercidadão está atento aos atos praticados pelo governo. Há destaque para os Portais do Uruguai e Chile que, além das formas de contato, trazem as atividades desenvolvidas pelos parlamentares, demonstrando organização e publicização das mesmas.

No que concerne à prestação de serviços *online*, trata-se de característica que integra o próprio conceito de governo eletrônico e que está diretamente ligada aos objetivos visados

pelos portais governamentais. Devem possuir as finalidades de universalização do acesso aos serviços públicos e estruturação dos *sites* e serviços *online* de acordo com o público-alvo, de forma a responder às demandas dos cidadãos. Por isso, o principal item procurado nos portais foi a disponibilização das sessões legislativas em áudio e/ou vídeo.

No Portal uruguaio não foram encontrados vídeos ou áudios com a transmissão das sessões legislativas, mas apenas notícias retratando o que foi discutido ou destacado em determinada sessão (NOTICIAS DEL, 2014). Também, vislumbrou-se a divulgação dos concursos públicos para Câmara de Senadores, Representantes ou mesmo para a Comissão Administrativa (PARLAMENTO, 2014).

Na página inicial da Câmara de Deputados do Chile há o *link* para a televisão e rádio da Câmara (CAMARA, 2014). Quanto à televisão há, além da programação, a transmissão das sessões legislativas (CANAL, 2014). Na página inicial do Senado também há *link* para a televisão do Senado (TV, 2014) não sendo, no entanto, encontradas as sessões legislativas.

Na página inicial da Câmara de Deputados da Argentina há um *link*, na página inicial, “Sesión en vivo” que é transmitida no horário em que a sessão está ocorrendo (SESSION, 2013). O mesmo foi encontrado no *site* do Senado (EN VIVO, 2014).

Nesta categoria, apenas o Parlamento do Uruguai não transmite as sessões legislativas na Internet, relevando que a maioria dos Portais analisados está cumprindo não somente com a função de transmitir o trabalho realizado nos Parlamentos, como também em dar transparência aos processos e atividades desenvolvidas.

Não se pode desconsiderar que em cada *site* há peculiaridades, formas de estruturação e organização próprias, bem como diferentes pontos de destaque. Porém, para que se pudesse fazer uma análise comparativa, de forma igualitária, foram elencadas as categorias acima, a fim de que os Portais fossem analisados nos mesmos itens, buscando, em todos os momentos, formas de interatividade da população com o Poder Legislativo.

## **CONCLUSÃO**

As inovações propiciadas pelas TICs demonstram a existência de um novo cenário global em que há a possibilidade de organização de manifestações, emissão de opiniões, notícias e comentários em tempo real, mediante a transposição de fronteiras territoriais. Se há algum tempo era necessária a reunião presencial das pessoas para que os assuntos governamentais fossem discutidos, com o advento da Internet, permite-se a interação em tempo real e de toda e qualquer pessoa interessada na matéria.

Neste ambiente promissor, em que se almeja o aumento da participação popular, remodelando-se as próprias práticas e formas de governo, há que se ter cuidado, no entanto, com o atendimento dos pressupostos da transparência, acesso e universalização, disponibilizando-se tais recursos a todos os indivíduos. Por mais democrático que seja o meio *online*, carece-se de conhecimento, técnicas e recursos financeiros para acessá-lo.

De acordo com os dados analisados acima, o acesso à Internet no mundo ainda não é universal e, por mais favoráveis que sejam as medidas em torno da disseminação e do aumento da participação popular *online*, deve-se ter em conta que este acesso é realizado por uma minoria, em regra com maior poder aquisitivo.

Mesmo coexistindo tais dificuldades e discrepâncias no número de acessos, a exemplo dos “excluídos digitais”, não se pode desconsiderar a importância de organização e utilização de mecanismos digitais que possibilitam maior contato da população com os governantes, em especial com os parlamentares. Estas iniciativas também podem contribuir para que, com a crescente utilização, haja maior interesse na adoção de políticas públicas destinadas a suprir tais lacunas.

De uma forma geral, dentre os Portais analisados, há a disponibilização de mecanismos e de espaços de transmissão de informações. Porém, há significativas diferenças entre os espaços encontrados em cada país, especialmente no quesito de atuação conjunta entre cidadãos e parlamentares.

O Uruguai, enquanto país com maior acesso à Internet no âmbito da América do Sul, é o que possui menos espaços para a participação popular, verificando-se, somente a existência de um local para a divulgação das informações pelo governo, sem qualquer possibilidade de participação pela população. O ponto positivo da análise do *site* é a existência de listas com os nomes dos deputados e senadores, evidenciando-se, além dos dados pessoais, a atuação de cada parlamentar, o que confere publicidade e transparência do trabalho realizado, orientando o cidadão-eleitor.

A Argentina pode ser considerada em um estágio intermediário, na medida em que, ao mesmo tempo em que não dispõe de grande interatividade com a população, mantém inserção nas redes sociais e formas de avaliação dos projetos de lei. Pelo que se pode perceber da análise realizada, é o país cujos *sites* parlamentares condizem com o número de internautas, porque se apresenta em desenvolvimento tanto no implemento das novas tecnologias, como na inserção do cidadão na tomada de decisões governamentais.

O Parlamento chileno é, dentre os analisados, o que mais se destaca nas categorias analisadas, porque preencheu todos os requisitos observados. Demonstra estar atento a esta

nova realidade e capaz de aproximar-se da população, refletindo a necessidade de utilização das TICs para esta finalidade. Trata-se de um espaço que já se mostra propenso ao conceito de e-governança ou, então, à teledemocracia em sua versão forte – de acordo com Pérez Luño –, pois objetiva maior aproximação e contato com a opinião e interesse do cidadão.

A análise destes Portais evidencia, de uma forma geral, os diferentes graus de inserção nas TICs e de disponibilização de espaços para a manifestação popular, os quais também refletem uma variedade de acessos e de necessidades pela população. Denota, assim, que não necessariamente os países com maior inclusão digital são os que propiciam maiores formas de interatividade com a população.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Diego Prandino. **Acesso à informação pública no Brasil: um estudo sobre a convergência e a harmonia existentes entre os principais instrumentos de transparência e de controle social.** Disponível em:

<[http://www.cgu.gov.br/concursos/Arquivos/6\\_ConcursoMonografias/Mencao-Honrosa-Profissionais.pdf](http://www.cgu.gov.br/concursos/Arquivos/6_ConcursoMonografias/Mencao-Honrosa-Profissionais.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antonio Gomes de. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil.** Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/6461/5045>>. Acesso em: 24 jan. 2014.

BEST, Nina Juliette et al. **Internet e participação cidadã nas experiências de orçamento participativo digital no Brasil.** Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/ppgau/article/viewFile/5115/3704>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

BRASIL. Lei nº 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011. Regulamenta o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do §3º do artigo 37 e no §2º do artigo 216, da Constituição Federal; altera a Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n.º 11.111, de 05 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n.º 8.158, de 08 de janeiro de 1991; e dá outras providências. In: **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CALDERÓN, César; LORENZO, Sebastián (Coord.). **Open government: gobierno abierto.** Jaén: Algón Editores, 2010. Disponível em: <<http://www.martinolivera.com.ar/data/gobiernoabierto.pdf>>. Acesso em: 24 jan. 2014.

CÂMARA DE DIPUTADOS DE CHILE. Disponível em: <<http://www.camara.cl/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CANAL DE TELEVISIÓN. Disponível em: <<http://www.cdtv.cl/Default.aspx>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CARDOSO, Gustavo. **A mídia na sociedade em rede: filtros, vitrines, notícias**. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet**. Tradução Carlos Alberto Medeiros. 1 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de. **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. 5 ed. Rio de Janeiro: Record, 2010.

CONOZCA A SUS LEGISLADORES. Disponível em: <<http://www.parlamento.gub.uy/palacio3/index1280.asp?e=1&w=1280>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CONGRESO NACIONAL CHILE. Disponível em: <<http://www.congreso.cl/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

CONGRESO DE LA NACIÓN ARGENTINA. Disponível em: <<http://www.congreso.gov.ar/>>. Acesso em: 24 jan. 2014.

CONTÁCTENOS. Disponível em: <<http://www.camara.cl/camara/contactenos.aspx>>. Acesso em: 25 jan. 2014a.

CONTÁCTENOS. Disponível em: <[http://www.senadorvirtual.cl/ele\\_contacto.php?origen=portal](http://www.senadorvirtual.cl/ele_contacto.php?origen=portal)>. Acesso em: 25 jan. 2014b.

CORVAL, Xavier. Desafíos y logros de la democracia electrónica. In: LE MONDE DIPLOMATIQUE. **Democracia electretrónica: ¿ Qué desafíos para América Latina?** Santiago do Chile: 2010.

DIPUTADOS NACIONALES. Disponível em: <<http://www.diputados.gob.ar/diputados/listadip.html>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

DIRECCIONES DE CORREO ELÉCTRONICO. Disponível em: <<http://www.parlamento.gub.uy/palacio3/index1280.asp?e=1&w=1280>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

EN VIVO: Senado TV. Disponível em: <<http://www.senado.gob.ar/parlamentario/sesiones/enVivo>>. Acesso em: 24 jan. 2014.

EVALUACIÓN CIUDADANA DE LA LEY - Chile. Disponível em: <<https://www.facebook.com/pages/Evaluaci%C3%B3n-Ciudadana-de-la-Ley-Chile/125078277636763>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

FACEBOOK DIVULGA NÚMERO DE USUÁRIOS DIÁRIOS NOS EUA E REINO UNIDO. Disponível em: <<http://tecnologia.terra.com.br/internet/facebook-divulga-numero-de-usuarios-diarios-dos-eua-e-reino-unido,625c7a5568870410VgnCLD2000000dc6eb0aRCRD.html>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

GALINDO, Fernando; MARCO, Francisco Javier Garcia; CALLEJA, Pilar Lasalla. **Electronic government**. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2009. Disponível em: <<http://zaguan.unizar.es/record/4495/files/BOOK--2010-002.pdf?version=1>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

GABINETE DIGITAL. **Governador responde**. Disponível em: <<http://gabinetedigital.rs.gov.br/govresponde/>>. Acesso em: 24 jan. 2014.

HONORABLE CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN. Disponível em: <<http://www.diputados.gob.ar/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Measuring the Information Society**. 2013. Disponível em: <[http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013\\_without\\_Annex\\_4.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013_without_Annex_4.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

JÓVENES PARTICIPAN: construyendo el futuro de Uruguay. Disponível em: <<http://jovenes.parlamento.gub.uy/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

LA CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA NACIÓN PRESENTÓ UNA HERRAMIENTA PARA DIGITALIZAR EL TRÁMITE LEGISLATIVO. Disponível em: <[http://www.diputados.gob.ar/prensa/noticias/2013/noticias\\_0045.html](http://www.diputados.gob.ar/prensa/noticias/2013/noticias_0045.html)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

LÉVY, Pierre. **Ciberdemocracia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2003.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. 2. Ed. Tradução de Luiz Paulo Rouanet. São Paulo: Loyola, 1999.

LISTADO DE SENADORES. Disponível em: <<http://www.senado.gov.ar/senadores/listados/listaSenadoRes>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

MANUAL. Disponível em: <<http://www.senadorvirtual.cl/manual.php>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Dimensões da ciberdemocracia: conceitos e experiências fundamentais**. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre. Salvador, 2004. Disponível em: <[http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004\\_dis\\_fpjamarques.pdf](http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004_dis_fpjamarques.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

MEZZARROBA, Orides. A representatividade política na era da informação e o espaço reservado ao povo. In: ROVER, Aires José (ed). **INCLUSÃO digital e governo eletrônico**. Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, 2008. Disponível em: <<http://zaguan.unizar.es/record/4297/files/ART--2009-092.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

NOTICIAS. Disponível em:

<[http://www.senado.cl/appsenado/templates/sesionessala/port\\_rss.html](http://www.senado.cl/appsenado/templates/sesionessala/port_rss.html)>. Acesso em: 125 jan. 2014.

NOTICIAS DEL PARLAMENTO. Disponível em:

<<http://www.parlamento.gub.uy/forms2/NoticiasDelParlamento.asp>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA. Disponível em:

<<http://www.senado.gob.ar/micrositios/oac/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

ONU: 4,4 bilhões de pessoas permanecem sem acesso à internet. Disponível em:

<<http://www.onu.org.br/onu-44-bilhoes-de-pessoas-permanecem-sem-acesso-a-internet/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

ORÇAMENTO PARTICIPATIVO. Disponível em: <<http://www2.portoalegre.rs.gov.br/op/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

O'REILLY, Tim. **O que é Web 2.0** - Padrões de design e modelos de negócios para a nova geração de software. Disponível em: <<http://pressdelete.files.wordpress.com/2006/12/o-que-e-web-20.pdf>> Acesso em: 25 jan. 2014.

ORIHUELA, José Luis. Blogs e blogosfera: o meio e a comunidade. In: ORDUÑA, Octavio. I. Rojas; ALONSO, Julio; ANTÚNEZ, José Luis; ORIHUELA, José Luis; VARELA, Juan. **BLOGS: revolucionando os meios de comunicação**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

OTROS ENLACES. Disponível em:

<<http://www.parlamento.gub.uy/palacio3/index1280.asp?e=1&w=1280>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

ORGANIZACIÓN Y AUTORIDADES PARLAMENTARIAS PERIODO LEGISLATIVO 2010-2014. Disponível em: <<http://www.camara.cl/camara/diputados.aspx#tab>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

ORKUT. **Sobre o Orkut**. Disponível em: <<http://www.orkut.com.br/Main#About?hl=pt>>. Acesso em: 20 jan. 2014.

PARLAMENTO DEL URUGUAY. Disponível em:

<<http://www.parlamento.gub.uy/palacio3/index1280.asp?e=1&w=1280>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

PÉREZ LUÑO, Antonio Enrique. **¿Cibercidadani@ o ciudadani@.com?** Barcelona: Editorial Gedisa, 2004.

PIANA, Ricardo Sebastián. **Gobierno Electrónico: gobierno, tecnologías y reformas**. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007.

PINHO, José Antonio Gomes de. Internet, Governo Eletrônico, Sociedade e Democracia no Brasil: Algumas Questões Básicas em Debate. **Revista Vera Cidade**. Ano 3. V. 3. Maio 2008. Disponível em:

<<http://www.veracidade.salvador.ba.gov.br/v3/images/veracidade/pdf/artigo2.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

QUIÉNES SOMOS. Disponível em: <[http://www.evaluaciondelaley.cl/quienes-somos/foro\\_ciudadano/2012-10-12/164557.html](http://www.evaluaciondelaley.cl/quienes-somos/foro_ciudadano/2012-10-12/164557.html)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

RIGITANO, Maria Eugênia. **Redes e ciberativismo**: notas para uma análise do centro de mídia independente. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/rigitano-eugenia-redes-e-ciberativismo.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

RECUERO, Raquel. In: SPYER, Juliano (Org). **Para entender a internet**: noções, práticas e desafios da comunicação em rede, 2009. Disponível em: <[www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para\\_entender\\_a\\_Internet.pdf](http://www.esalq.usp.br/biblioteca/PDF/Para_entender_a_Internet.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

RELATÓRIO MEDE DADOS SOBRE UTILIZAÇÃO DOS MEIOS DIGITAIS NO MUNDO EM 2013. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/infraestrutura/2013/10/relatorio-mede-dados-sobre-utilizacao-dos-meios-digitais-no-mundo-em-2013>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

REPÚBLICA DE CHILE: Senado. Disponível em: <<http://www.senado.cl/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. In: **Revista Sequência**, no 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

SANCHEZ, Alfonso Ayala (Coord.). **A democracia en la era digital**. Instituto de Investigaciones Jurídicas. México: Série Doctrina Jurídica, num. 650, 2012.

SBARAI, Rafael. Facebook alcança marca de 76 bilhões de usuários no Brasil. In: **Revista Veja**, 30 jul. 2013. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/noticia/vida-digital/facebook-alcanca-marca-de-76-milhoes-de-usuarios-no-brasil>>. Acesso em: 18 de janeiro de 2014.

SEN, Amartya. *Ideia de Justiça*. Tradução de Denise Bottmann e Ricardo Doninelli Mendes. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

SENADO DE LA NACIÓN ARGENTINA. Disponível em: <<http://www.senado.gob.ar/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

SENADOR VIRTUAL. *Legislación interactiva*. Disponível em: <<http://www.senadorvirtual.cl/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

SENADORES. Disponível em: <[http://www.senado.cl/prontus\\_senado/site/edic/base/port/senadores.html](http://www.senado.cl/prontus_senado/site/edic/base/port/senadores.html)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

SESION EN VIVO. Disponível em: <[http://www.diputados.gov.ar/sesiones/sesion\\_en\\_vivo.html](http://www.diputados.gov.ar/sesiones/sesion_en_vivo.html)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

SUSCRIPCIONES. Disponível em: <<http://www.camara.cl/prensa/suscripciones.aspx>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

TV SENADO. Disponível em: <[http://www.senado.cl/prontus\\_senado/site/edic/base/port/tv\\_senado.html?filler=0.0507315120404606](http://www.senado.cl/prontus_senado/site/edic/base/port/tv_senado.html?filler=0.0507315120404606)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES LANÇA NA SEGUNDA-FEIRA (7) ESTUDO SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. Disponível em: <<http://www.onu.org.br/uniao-internacional-de-telecomunicacoes-lanca-na-segunda-feira-7-estudo-sobre-sociedade-da-informacao/>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES. **Medición de la sociedad de la información:** resúmen ejecutivo. Ginebra, 2013. Disponível em: <[http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013-exec-sum\\_S.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2013/MIS2013-exec-sum_S.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

UNITED NATIONS. *General Assembly*. **Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue**. Disponível em: <[http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf)>. Acesso em: 25 jan. 2014.

UTRINE, Marcelo. (Coord.) **Twitter: Influenciando Pessoas & Conquistando o Mercado!** Rio de Janeiro: Alta Books, 2009.

WAGNER, Flávio R. Habilidade e inclusão digital - o papel das escolas. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2009**. São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://www.cgi.br/publicacoes/artigos/artigo64.htm>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

WEBMAIL. Disponível em: <<https://webmail.senado.gov.ar/owa/auth/logon.aspx?replaceCurrent=1&url=https%3a%2f%2fwebmail.senado.gov.ar%2fowa%2f>>. Acesso em: 25 jan. 2014.

YOUTUBE. Disponível em: <<http://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/>>. Acesso em: 18 de janeiro de 2014.