

OS DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO E A NECESSIDADE DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

Ariane Langner

Cibeli Zuliani

Resumo: O surgimento do governo eletrônico possibilitou inúmeros benefícios, tais como, a desburocratização, o acesso à informação pública, a transparência do governo e o consequente controle social, agilidade nos procedimentos e redução de custos públicos. Em contrapartida, existem inevitáveis barreiras à expansão e desenvolvimento do governo eletrônico. Dentre tais barreiras está o desafio de assegurar a segurança da informação concentrada no governo eletrônico. Assim, necessária a análise dos desafios ao desenvolvimento eletrônico, bem como reflexões acerca da necessidade da segurança da informação. Para enfrentar a matéria empregou-se o método de abordagem dialético e emprego do método de procedimento monográfico. O procedimento utilizado foi a pesquisa bibliográfica e a análise documental. Constatou-se que o Brasil necessita superar inúmeros desafios ao desenvolvimento do governo eletrônico. Além disso, verificou-se que o Brasil está progredindo quanto à segurança da informação concentrada no governo eletrônico, mas ainda necessita de avanços, como a aprovação do projeto de Lei de proteção dos dados pessoais que regulamenta o Marco Civil da Internet.

Palavras-chave: Desafios. Governo eletrônico. Segurança da informação.

Abstract: The appearance of the electronic government permitted numerous benefits, such as to reduce bureaucracy, access to public information, the transparency of government and the consequent social control, to speed procedures and to reduce public costs. However, there are inevitable barriers to expansion and development of electronic government. Barriers such as the challenge of to ensure the safety of concentrated information in electronic government. Therefore, necessary to analyze the challenges to electronic development, as well the analysis of the necessity of the security for information. For to discuss the subject used the method of approach dialectical, for to analyze the benefits of e-government in

confrontation with the barriers and challenges to their development, as well the necessity of guarantee the security for information. In addition, the survey was complemented using the method of procedure monographic, electing the study from the perspective of users of e-government. The procedure used was the literature search and document analysis. In conclusion, the Brazil must overcome numerous challenges to the development of e-government. In addition, the survey checked the Brazil is progressing on the safety of concentrated information in electronic government, but still needs to progress, such as the approval of the draft of law of protection personal datas what regulating the Civil Mark of Internet.

Key-words: Challenges. E-government. Information security.

INTRODUÇÃO

A emergência do uso de tecnologias de informação e comunicação, sobretudo, a internet e a consolidação da necessidade de modernização dos setores públicos são fatores que ensejaram a relevância do surgimento do governo eletrônico. Assim, o governo eletrônico está diretamente ligado ao uso das tecnologias de informação e comunicação, a relação entre Estado e cidadão, além da otimização e modernização do serviço público. A partir de então, tem-se uma melhora na relação entre governo e cidadãos, a maior eficiência da prestação do serviço público, e a conseqüente possibilidade de controle do Poder Público por parte do cidadão.

Os benefícios do governo eletrônicos são inúmeros. No entanto, o desenvolvimento do governo eletrônico ainda é recente e demanda o desafio de ultrapassar inúmeras barreiras e riscos para a sua expansão e desenvolvimento.

Dentre as barreiras ao desenvolvimento do governo eletrônico está a segurança da informação. Optou-se por imprimir especial destaque a este desafio do desenvolvimento do governo eletrônico, em razão de recente pesquisa realizada pelo Comitê Gestor de Internet no Brasil relativo ao TIC - Domicílios e TIC - Empresas 2013, o qual verificou que um número significativo de entrevistados possui receio de usar o governo eletrônico, em razão da insegurança da informação.

Portanto, questiona-se: Quais os desafios para o desenvolvimento do governo eletrônico? Existe garantia da segurança da informação aos usuários do governo eletrônico?

Nessa senda, sem pretensão de esgotar a matéria, o presente artigo busca analisar, de maneira geral, os desafios para o desenvolvimento e expansão do governo eletrônico, bem como realizar uma breve análise da segurança da informação no governo eletrônico.

Para tanto, utilizou-se como teoria de base do presente trabalho a teoria da sociedade informacional do autor Manuel Castells, empregou-se o método de abordagem dialético, analisando-se a contraposição dos benefícios do governo eletrônico e a necessidade de ultrapassar os desafios para sua expansão e desenvolvimento, bem como a vulnerabilidade da segurança da informação. Ainda, a presente pesquisa utilizou o método de procedimento monográfico. Como procedimento utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a análise documental.

Partindo dessa base metodológica, dividiu-se o artigo em três partes: inicialmente, foi analisado o conceito e as características do governo eletrônico. Na segunda parte, analisa-se de uma maneira geral, os desafios ao desenvolvimento do governo eletrônico. Por fim, aborda-se na terceira parte, de maneira breve e específica, o desafio da segurança da informação no governo eletrônico.

1 CONCEITO E CARACTERÍSTICAS DO GOVERNO ELETRÔNICO

A origem da governança no setor público remonta à década de 80, em razão das influências da globalização econômica e a consequente competitividade dos Estados no cenário internacional. Em vista disso, iniciou-se a adoção das primeiras políticas visando modificar os paradigmas burocráticos até então vigentes, com o fim de se adotar práticas mais centradas no gerenciamento e gestão. Agrega-se a isso, o esvaziamento do modelo burocrático e o surgimento da democracia e da consciência cidadã (ALVES, s/d, p. 234).

Já o governo eletrônico teve sua origem na década de 90, nos Estados Unidos, através da administração do Presidente Bill Clinton, por ocasião do 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo, ocorrido em 1999, em Washinton.

Nesta oportunidade, o então vice-presidente, Al Gore, criou o termo “e-Gov” e os consequentes desafios para a reforma do governo no século XXI (FREITAS, 2013, p. 59).

De início, a fim de introduzir a matéria, cumpre conceituar governo eletrônico. Conforme Ferguson (apud FREITAS, 2013, p. 59) existe uma definição realizada pela empresa de consultoria sediada em Stanford/USA, chamada Gartner Group. A referida conceituação construída pela aludida empresa tem sido comumente aceita e consiste na melhora da prestação de serviços do governo, da participação dos cidadãos e da administração pública através da “transformação das relações internas e externas por meio da tecnologia, da Internet e dos novos meios de comunicação”. Ainda, o e-Gov vem sendo impulsionado pelos seguintes fatores: o aumento das expectativas e demandas dos cidadãos para com os governos; o desenvolvimento tecnológico e os efeitos da globalização e; pelas políticas de reforma e reinserção do Estado.

De acordo com os ensinamentos de Ricardo Sebastián Piana (2007, p. 105-106) a concepção de governo eletrônico engloba, pelo menos, os seguintes elementos: TIC, governo, relação entre atores públicos e privados, prestação de serviços, otimização e modernização e, ainda, governabilidade. A partir desses elementos concluiu-se que não é possível falar em governo eletrônico sem remeter a uma melhora da eficácia da gestão governamental, a uma ampla relação do governo com os atores sociais e, por fim, a uma nova legitimidade.

Otávio Prado, Manuella Maia Ribeiro e Eduardo Diniz (2012, p. 13) expõem mais duas razões para o governo eletrônico ter assumido relevância em seu conceito no final da década de 90. São eles: a emergência do uso das tecnologias interativas e a consolidação dos modelos de modernização administrativa no setor público, diante do contexto da reforma do Estado.

No mesmo sentido, Ernani Marques dos Santos e Nicolau Reinhard (2012, p. 119) acrescentam dois aspectos que incentivaram o surgimento do governo eletrônico, quais sejam, a necessidade das administrações aumentarem suas arrecadações e melhorar seus processos internos e, também, as pressões da

sociedade para que o governo otimizasse seus gastos e atuasse com mais transparência, qualidade e de modo universal.

Algumas funções características do governo eletrônico são expostas pelos autores acima citados: prestação eletrônica de informações e serviços; redes de informação; prestação de contas públicas; ensino à distância; difusão cultural e; aquisição de bens e serviços por meio da internet (2012, p. 121).

Nesse ponto, Francisco Paulo Jamil Almeida Marques (2004, p. 114) amplia a análise para destacar que a adesão dos governos ao eletrônico decorre do resultado da pressão da sociedade civil, a qual busca transparência e facilidades, assim como decorre também por parte das empresas dos setores comerciais, industriais e financeiros. Estes exigem transparência com o escopo de aliar segurança aos seus investimentos, de maneira que se torne possível desfrutar da agilidade ao invés de burocracia.

Portanto, através dessa análise, é possível verificar que a intenção dos governantes em aderir ao governo eletrônico é, além de atender aos anseios dos eleitores, também atender as pressões por parte das empresas, as quais buscam investir em governos que demonstrem uma maior segurança.

No que tange às definições de governo eletrônico, é comum a associação do uso da internet com a prestação do serviço público ou a utilização na gestão dos processos internos na administração pública. No entanto, o conceito relaciona-se muito mais ao aperfeiçoamento do relacionamento entre governo e cidadãos (PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012, p. 14).

No entendimento de Francisco Paulo Jamil Almeida Marques (2004, p. 110) o governo eletrônico se relaciona com o serviço prestado pelas esferas do governo ou pelos outros Poderes do Estado aos cidadãos, a exemplo do fornecimento de informações sobre instituições ou oferecimento de espaço para debates e denúncias. Assim, compreende uma gama de processos até chegar ao cidadão.

Ainda, de acordo com Gonzalo Diéguez e Maximiliano Campos Ríos (2012, p. 244) governo eletrônico traz referência a três dimensões: a) a prestação de serviços públicos mais efetivos e transparentes, b) o fomento das consultas públicas

e extensão dos processos democráticos e, c) a dinamização dos processos de governança na elaboração das políticas públicas.

Entre os objetos das entidades públicas com a inserção do governo eletrônico está o aumento da efetividade, eficácia e eficiente do serviço público através das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), além de propor o aumento da democratização do acesso à informação pela população e o conseqüente crescimento da participação popular, visando um maior diálogo entre cidadão e Administração Pública (CRIADO apud FREITAS, 2013, p. 59).

Esse entendimento vai ao encontro do anunciado acima de que o governo eletrônico não se limite ao uso da internet pelo setor público, mas, muito mais, com a aproximação da relação entre cidadão e governo. Logo, este é o principal foco do governo eletrônico.

Acrescenta-se, ainda, que o governo eletrônico possibilita transparência e, quando verdadeiramente realizada, propicia o controle das ações governamentais.

No que concerne à transparência, o governo eletrônico, ao tornar públicas as informações governamentais, favorece a transparência e conseqüentemente o compromisso com a prestação de contas, o que se relaciona com o controle do governo (PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012, p. 16).

Nos ensinamentos de Aires José Rover (2012, p. 101-102) existem fatores que dificultam a construção do governo eletrônico: a) falta de determinação e esforço coordenado, conservadorismo e medo; b) obstáculos culturais: cultura da imediatividade e dificuldade de adaptação a mudanças; c) burocracia; d) chefias que se opõem a novas ideias; e) fracionamento ou duplicidade de serviços; f) escassez de recursos; g) serviços que não podem ser prestados sem a presença dos cidadãos; h) automação dos processos; i) ausência de investimento em infraestrutura da comunicação e; j) diversidade de padrões de procedimentos.

Diante do exposto, cumpre enfatizar que a inserção e o desenvolvimento do governo eletrônico não consistem meramente na digitalização dos serviços públicos tradicionais através do uso das novas tecnologias, mas sim um ambiente com novas ferramentas à disposição dos governantes e dos cidadãos, propiciando um verdadeiro ambiente de colaboração efetiva. Assim, é preciso conhecimento por

parte dos governantes dos sistemas e ferramentas para a adoção do e-Gov de forma acessível e efetiva aos cidadãos.

Desse modo, conforme os ensinamentos de Freitas (2013, p. 67) os portais governamentais “devem ultrapassar a etapa de simples ‘quadro de avisos’, ou, informacionais, e produzirem as informações necessárias para tornar o cidadão o destinatário de fato, o centro do processo”.

Nesse sentido, é que se analisam os desafios para o desenvolvimento do governo eletrônico.

2 DESAFIOS PARA O DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO: riscos e barreiras para sua expansão.

Ricardo Sebastián Piana elenca diversos benefícios do governo eletrônicos, dentre eles, redução de custos, rapidez, maior transparência e controle, melhora do acesso à informação por parte dos cidadãos, maior participação cidadã, possibilidade de efetuar pagamento eletrônico de impostos, a possibilidade de promoção do turismo, agilidade na prestação dos trâmites dos processos, mais capacidade para os governos cumprirem as demandas, menos burocracia etc. (2007, p. 127-140). No entanto, muito embora existam inúmeras vantagens com a adoção do governo eletrônico, existem também inúmeras barreiras ao seu desenvolvimento. Essas barreiras são decorrências da necessidade de investimento para o aprimoramento e universalização do sistema.

Não se pode esquecer que as vantagens do governo eletrônico vêm acompanhadas de riscos em sua implantação e desenvolvimento. Dentre os riscos, destaca-se a desperdício de recursos públicos e a exarcebação de desigualdades no acesso aos serviços públicos, o que pode favorecer apenas para o reforço do *status quo* e um maior controle do que propriamente o empoderamento do cidadão (FREITAS, 2013, p. 61). Logo, o investimento público no desenvolvimento do governo eletrônico deve levar em conta a realidade social e econômica da população, além, é claro, dos reais interesses da população.

De acordo com Aires José Rover a perspectiva otimista do governo eletrônico mostra as possibilidades que as TICs podem permitir a participação aos

cidadãos, os quais são geralmente excluídos das decisões políticas. Contudo, não se pode olvidar o processo de dominação, através da crescente desigualdade entre os países ricos (países do Norte) e os países pobres (países do Sul) em relação do desenvolvimento e utilização das novas tecnologias (ROVER, 2012, p. 98).

Outra questão que merece relevo trata-se do custo de acesso à internet pelos usuários do governo eletrônico, além de o acesso à banda larga ser restrito ou inexistente em várias regiões, bem como a falta de conhecimento da disponibilidade dos serviços e de habilidade para seu uso. Esses fatores estão relacionados, em parte, à exclusão digital ou ao nível de educação e condição socioeconômica do cidadão, são fatores que geram entraves na disseminação do uso do serviço eletrônico (SANTOS; REINHARD, 2012, p. 132).

Agrega-se, assim, a barreira do fenômeno da exclusão digital. A universalização do governo eletrônico exige além da conectividade, o desenvolvimento de capacitação e educação popular para o uso das TICs (FREITAS, 2013, p. 63). A superação da exclusão digital é uma exigência, sob pena de se ampliar ainda mais as desigualdades sociais.

Nesse sentido, cumpre ressaltar que enquanto não houver investimento na educação digital, bem como no acesso às novas tecnologias por parte da população, o que, atualmente, não é uma realidade de todos e nem mesmo da maioria da população, a implementação do Governo eletrônico poderá ensejar uma seleção não intencional dos cidadãos que efetivamente terão acesso ao e-Gov. Portanto, poder-se-ia cogitar, até mesmo, em uma eletização dos usuários do Governo eletrônico.

Nesse contexto, existe uma verdadeira incoerência em se falar que a internet é um espaço democrático por natureza quando se coteja com o acesso à rede, o qual ainda é muito restrito a uma parcela não tão próxima de toda a população brasileira. Assim, o desejo de que através da tecnologia digital existam espaços de participação política, articulação de movimentos sociais, quebra de barreiras entre a esfera civil e governos, revela-se um contrassenso quando se verifica que nem todos têm os equipamentos e capacidades necessários para utilizar dos benefícios do uso da internet para a participação política do país

(MARQUES, 2004, p. 72). Não se pode anunciar e defender a expansão da democracia digital e ampliação da participação popular em atos do governo eletrônico quando, na verdade, muitos da população brasileira sequer possuem acesso à internet. E, ainda, muitos dos que possuem, não acessam a internet ou, se acessam a internet, podem não se interessar pelo governo eletrônico.

O uso da internet no governo eletrônico possui defensores otimistas e também estudiosos céticos. No entanto, centrando-se na questão da exclusão digital, as críticas para as desigualdades no plano digital podem ser divididas. Em uma primeira vertente, destacam-se as dificuldades tecnológicas, tais como a questão de acesso a equipamentos, aos terminais de computadores por parte dos usuários. Nesta vertente, estão incluídas as disparidades entre os países e centros de pesquisa, sobretudo, em relação à dependência tecnológica e o domínio do desenvolvimento e aplicações de tecnologia de comunicação por grandes empresas. Por sua vez, a segunda vertente se refere às dificuldades no que concerne ao capital cultural dos usuários e suas formas de aquisição, ou seja, a parca instrução para os usuários adentrarem e usufruírem da tecnologia. Aliado a isso, tem também a dependência em relação aos provedores de conteúdo (MARQUES, 2004, p. 73).

Acrescenta-se, ainda, que o problema não se cinge somente no domínio da internet por parte dos países desenvolvidos, mas também no fato destes países não se interessarem nos clientes de regiões periféricas. Dessa forma, mostra-se o paradoxo do caráter planetário que a tecnologia de comunicação reivindica (MARQUES, 2004, p. 74-75).

Assim como o incremento da tecnologia pode ser utilizado para ampliar a participação do cidadão na vida política do país, também é possível criar abismos sociais. A real democracia digital carece de desenvolvimento de políticas que reconheçam o direito de acesso à rede, o que implica no combate do analfabetismo eletrônico. Dessa forma, o Estado deve capacitar a população, com educação eletrônica, desde os primeiros anos escolares, inclusive com o barateamento dos custos, não somente para aquisição de computadores, mas também para

manutenção, além de acesso à internet em pontos de acesso públicos (ROVER, 2012, p. 98 e 100).

De acordo com Ricardo Sebastián Piana (2007, p. 162-163) os programas de governo eletrônico não só deveriam buscar resolver o problema da brecha digital como também buscar atrativos para o seu uso. O referido autor mencionada sugestão de Adroaldo Quintela Santos quando propõe o desenvolvimento de *Call Centers*, os quais são serviços públicos de internet com o auxílio de pessoas especializadas para atender o cidadão, localizados em locais públicos e de atenção do público.

No entanto, outros aspectos também merecem especial relevo, tais como o fato de muitos usuários terem dificuldades para encontrar os e-serviços, além do ressentimento pela falta de serviços de relevância social por meio do e-Gov, a exemplo, dos serviços relacionados à saúde, tais como agendamento de consultas, exame e procedimentos junto à rede pública de saúde (FREITAS, 2013, P. 65). Neste particular, os serviços de saúde pública demonstram especial importância quando se coteja com a realidade vivenciada pela população brasileira, a qual precisa passar por diversos setores burocráticos, além de filas, em que os pacientes ficam desde a madrugada para obter uma ficha para atendimento médico.

Outra dificuldade a ser superada que merece destaque trata-se do fato de que de portais governamentais possuem baixa disponibilidade de informações e baixo acesso às informações públicas. Este é o caso do estudo realizado por Otávio Prado, Manuella Maia Ribeiro e Eduardo Diniz (2012, p. 31) acerca dos portais do Governo Federal ComprasNet e Portal de Transparência.

Nesse mesmo sentido, Otávio Prado, Manuella Maia Ribeiro e Eduardo Diniz enfatizam que uma das discussões de relevância refere-se ao questionamento se para a efetiva transparência do governo eletrônico basta a disponibilização de informações no site ou a mera implantação do programa de governo eletrônico. Ressaltam, ainda, que os governos, de um modo geral, não usam do potencial disponibilizado pelas TICs (2012, p. 32). Assim, pode-se questionar se a falta de utilização do potencial das TICs por parte dos governos é algo intencional visando não facilitar a transparência, uma vez que, indiretamente, é uma forma de controle

social, ou, ocorre em virtude de uma cultura arraigada na ausência do uso das TICs pelo governo?

Sabe-se que a maior potencialização de uso das TICs no governo eletrônico faz insurgir uma maior transparência, logo, uma maior informação, participação e controle popular. Quiçá, possa este não ser o verdadeiro objetivo do uso das TICs pelo governo, mas tão-somente render-se à tecnologia formalmente ou utilizá-la a seu favor, por exemplo, em época de campanha eleitoral.

Esse ponto vai ao encontro com o entendimento de Aires José Rover quando expõe, isento de ilusões e com uma visão mais realista que otimista, que o governo eletrônico tem duas faces. A face do Estado, como uma forma puramente instrumental de administração das funções do Estado e prestação de serviços públicos. Em contrapartida, o ponto de vista do cidadão, o qual é uma das formas de se atingir os fins do Estado Democrático de Direito (2012, p. 99).

Considerando a necessidade da transparência ser efetiva por parte dos governos, não de forma mascarada e formal, uma das formas se dá através do cumprimento do art. 8º da Lei nº 12.527/2011, a chamada Lei de acesso à informação, a qual dispõe que é obrigação dos órgãos e entidades públicas adotar, sem necessidade do cidadão requerer “a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas” (BRASIL, 2011).

Outra forma é a sugestão de deixar exposto para opinião pública o órgão que não prestar contas, além da criação de índices de transparência de cada área governamental (PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012, p. 32-33).

Ainda, no que diz respeito a facilitar o acesso da informação pública pelo cidadão, Ernani Marques dos Santos e Nicolau Reinhard sugerem a implantação do estágio que tem sido denominado de “governo de parada única” ou “janela única” como forma de reduzir o tempo e o esforço do usuário dos portais governamentais de maneira a otimizar o uso do governo eletrônico (2012, p. 124-125). Conforme, Cobo (2009, p. 53) o acesso à informação pública, de alguma maneira, busca compensar o desequilíbrio que produz a concentração de

informações unicamente nas mãos do Estado, já que a informação é “poder” e quem está informado é mais poderoso que o desinformado.

Nesse contexto, Diego Prandino Alves expõe que não basta que a informação esteja disponível ao cidadão. É preciso ir muito mais além, a informação deve ser pública, tempestiva, detalhada e precisa. Isso porque, se for de outra forma restará prejudicada a transparência almejada ([s.d.], p. 233). Acrescenta-se, ainda, que Cobo (2009, p. 19-23) elenca características necessárias à informação: completa, adequada, atualizada, oportuna, compreensível e veraz.

Dessa forma, importa imprimir especial atenção para a exigência de que a informação também deve ser compreensível, ou seja, é preciso informação de simples entendimento agregada à publicidade. Sem o simples entendimento, a publicidade da informação torna-se inócua, pois se trata de informação complexa e, portanto, não informação.

Nesse sentido, Alves propõe que o Poder Público disponibilize versões simplificadas dos instrumentos de controle, tais como os orçamentos, as prestações de contas e o respectivo parecer prévio etc. Isso devido ao fato de que os destinatários das informações prestadas pelo governo é a sociedade brasileira, a qual contém uma diversidade de classes socioeconômicas e de nível de instrução dos cidadãos ([s.d.], p. 271). Para além do exposto, o real objetivo a ser traçado pelo governo para o desenvolvimento do governo eletrônico não é apenas simplificar as informações, mas criar políticas públicas visando disseminar a educação digital tornando possível, assim, o controle mesmo daqueles governos que não busquem facilitar o entendimento da informação pelo cidadão.

Ainda, é preciso uma pró-atividade do governo, pois é este que deve buscar o encontro com o cidadão podendo distribuir cartilhas, informativos dirigidos etc. (ALVES, [s.d.], p. 271). O governo passa a informar os dados de sua gestão, bem como mostra as ferramentas à disposição do cidadão para obtenção da informação pública. Cria-se, assim, um início de uma nova cultura e uma amostra da possibilidade de disseminar uma educação digital.

De outro giro, constata-se que, no caso brasileiro, dentre os *sites* mais visitados e propícios à manutenção pelo governo estão os sites da Receita Federal,

departamento de trânsitos estaduais, Previdência Social e área de licitações para obras e demais realizações governamentais. Diante disso, denota-se que o foco primordial não é o fomento da participação democrática, mas sim a dinamização dos serviços públicos e redução de custos operacionais, notadamente, no que se refere aos serviços com fins arrecadatórios (MARQUES, 2004, p. 113).

Nesse ponto, não se pode refutar a constatação de que os sites cujos serviços interessam ao Estado são mais aparelhados e melhor estruturados, por exemplo, os sites com fins arrecadatórios, enquanto os que visam o interesse do cidadão, por vezes, nem sempre funcionam adequadamente. Não é raridade deparar-se com sites sobrecarregados e com menor facilidade de encontrar as informações, o que enseja a conclusão de que, talvez, a melhor estrutura dos sites governamentais esteja diretamente ligada com o interesse do governo, inclusive, com o fim político e eleitoral.

Importante reflexão consta nos ensinamentos de Ricardo Sebastián Piana quando enfatiza que o desenvolvimento do governo eletrônico exige investimento. No entanto, existe uma contradição manifesta nos países subdesenvolvidos: os recursos para investimento em tecnologia e telecomunicações são colidentes com os planos sociais. Dessa forma, os governos entram na contradição da existência de necessidades básicas impostergáveis e, por outro lado, se não são realizados os investimentos para o ingresso da sociedade da informação, os problemas básicos do subdesenvolvimento se reproduzem em um círculo sem saída (2007, p. 112).

Dessa forma, o governo eletrônico possui diversos desafios ao seu desenvolvimento e, ultrapassar a barreira do investimento, é uma medida salutar para o efetivo desenvolvimento do governo eletrônico.

3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO USO GOVERNO ELETRÔNICO: um dos temores dos usuários da internet

Inicialmente, cumpre fazer referência que na sociedade informacional a “informação” atinge valor supremo. O paradigma da tecnologia da informação “é forte e impositivo em sua materialidade, mas adaptável e aberto em seu

desenvolvimento. Abrangência, complexidade e disposição em forma de rede são seus principais atributos”. (CASTELLS, 2012, p. 113).

Assim, nesse panorama a sociedade informacional está projetada de forma que a internet apresenta-se como propulsora da informação. Logo, ainda que os avanços tecnológicos tenham possibilitado inúmeros benefícios à sociedade informacional, como por exemplo, o surgimento do governo eletrônico, não se deve desconsiderar que possibilitaram também reflexos negativos, os quais atingem o direito à privacidade das pessoas, através da exposição constante dos indivíduos no ciberespaço, de modo que as facilidades de acesso às informações acabam por restringir ou até, quiçá, suprimir alguns direitos fundamentais.

Dentre os desafios para o desenvolvimento do governo eletrônico, além dos já mencionados, tem-se a necessidade da proteção dos dados pessoais dos usuários do governo eletrônico, assegurando-os a segurança da informação. Esta é uma necessidade diante da informatização dos sites governamentais. Logo, a segurança da informação deve caminhar *pari passu* com o avanço da informatização do sistema de governo eletrônico, com o escopo de permitir segurança ao cidadão no momento em que utiliza os sites governamentais.

É de saber geral que na atualidade existe uma facilidade inflada de pincelamento de dados pela internet. Dessa forma, imprescindível uma política forte de proteção dos dados pessoais pelo governo.

O Comitê Gestor de Internet no Brasil – CGI, o qual foi instituído pela Portaria Interministerial nº 147, de 31 de maio de 1995, alterada posteriormente pelo Decreto Presidencial nº 4.829, de 03 de setembro de 2003, vem realizando trabalho de pesquisa sobre a disseminação e impacto das tecnologias de informação e comunicação - TICs sobre a população.

Segundo o relatório do Comitê Gestor de Internet no Brasil relativo ao TIC-Domicílios e TIC - Empresas 2013, tendo como base 22,5 milhões de pessoas que usaram a Internet há menos de três meses em relação ao momento da pesquisa, mas não utilizaram serviços de governo eletrônico há menos de 12 meses em relação ao momento da entrevista, constatou-se que a proporção de usuários de internet que não usaram o governo eletrônico nos últimos doze meses foi de 14% na

área urbana e 11% na área rural, em razão de preocupação com a proteção e segurança de seus dados (GGI, 2014). Observe-se que este dado se refere àqueles que possuem computador e internet em seu domicílio.

Já a proporção de domicílios sem acesso à internet por motivo de segurança ou privacidade totalizou 17% dos domicílios brasileiros, sendo 7% na área urbana e 10% na área rural. Ainda, verificou-se que o percentual 23% dos domicílios que nunca acessaram a internet, deve-se também em decorrência de temor em relação à segurança e privacidade, sendo esta proporção de 10% na área urbana e 13% na área rural (CGI, 2014).

Acrescenta-se, também, que de acordo com o relatório TIC - Domicílios 2013 elaborado pelo CGI, 63% dos domicílios brasileiros possuem acesso à internet, sendo destes, 48% da área urbana e 15% da área rural (CGI, 2014). Assim, se for considerado o número de pessoas que têm acesso à internet no Brasil (63% da população brasileira) e o número de pessoas que não utilizam o governo eletrônico por receio com a segurança e a proteção de seus dados pessoais (25% dos que possuem computador e internet em seu domicílio), pode-se concluir que boa parte dos entrevistados pelo CGI não confiam na segurança dos seus dados no uso do governo eletrônico. Portanto, essa amostragem do CGI possibilita que se faça o cotejo dos números de usuários com acesso à internet e se possa considerar que a questão da segurança é um dos aspectos relevantes para o governo eletrônico.

Gonzalo Diéguez e Maximiliano Campos Ríos (2012, p. 248) referem que o caminho para o desenvolvimento do governo eletrônico não se encontra isento de turbulências e trazem o exemplo da possibilidade de afetação da esfera da privacidade e o resguardo dos direitos personalíssimos dos cidadãos. Os referidos autores concluem a questão com dois questionamentos: Até que ponto o governo eletrônico não se converte em uma versão para legitimar novos mecanismos de controle? Em que medida resulta fácil para os cidadãos resguardarem o gigantesco volume de dados pessoais que constrói e processa na forma cotidiana o governo eletrônico?

Nesse mesmo sentido, Francisco Paulo Jamil Almeida Marques (2004, p. 112) sublinha que existem posicionamentos que entendem que o governo eletrônico enseja uma via de mão dupla, uma vez que, ao mesmo tempo em que descentraliza e desburocratiza serviços que existem há décadas na Administração, acaba, inevitavelmente, por favorecer um controle mais eficaz por parte do Estado, ao menos, em relação ao tipo de acesso que cada cidadão faz dos serviços da rede.

Sob outro viés, é possível afirmar que não somente a exposição da informação pessoal estar acessível ao governo torna a segurança da informação vulnerável, mas também o fato de que outras pessoas, no caso, os chamados *Hackers*, podem acessar indevidamente os dados pessoais dos cidadãos. Neste caso, temos também a necessidade de assegurar a segurança da informação seja sob a ótica da afronta que possa causar a informação na posse do Poder Público, seja por parte dos governos, seja por parte das empresas privadas ou, até mesmo, por outros cidadãos.

Observe-se que, em determinados casos, como, por exemplo, quanto à declaração de imposto de renda de pessoa física no Brasil, não é permitido entregá-la fisicamente, mas somente com acesso virtual. Dessa forma, não existe possibilidade de escolha do cidadão em disponibilizar ou não seus dados pessoais. Veja-se que no exemplo tratado os dados são sigilosos, pois se relacionam ao sigilo fiscal do cidadão.

Nesse contexto, o governo deve imprimir ainda mais segurança à informação pessoal do cidadão que sequer teve opção de escolha em disponibilizar ou não seus dados pessoais. Por isso, mostra-se de extrema relevância salvaguardar a privacidade dos cidadãos e, como consequência, resguardar a segurança da informação processada por meio do governo eletrônico.

Dessa forma, o exposto demonstra o quanto todos estão reféns da tecnologia, o qual se revela imprescindível na era global em que se vive e, ao mesmo tempo, qualquer cidadão pode ser vigiado pelo setor público e privado, cada qual com um viés de pretensão, mas ambos, desconsiderando o direito à privacidade, o que acarreta a insegurança do cidadão em usar o governo eletrônico.

Nas palavras de Assange (2003, p. 43), o autor não se mostra otimista quando refere que “temos agora uma maior comunicação *versus* uma maior vigilância”.

Nesta ótica, verifica-se que o número incalculável de dados pessoais concentrados no governo eletrônico faz emergir a ideia de que não basta o governo tomar o máximo cuidado para a não divulgação acidental dos dados pessoais dos cidadãos. É preciso mais: medidas protetivas eficazes para resguardar a privacidade dos cidadãos através da segurança da informação.

Essa possibilidade de acesso a dados pessoais resta facilitada pelas próprias tecnologias. As novas tecnologias têm alterado por completo os sistemas anteriores de conexão e transporte de mensagem, inclusive, pelos governos, facilitando a geração de um diálogo multidirecional, mas cada vez mais fluído, incontrolado e fracionado (JAUREGUI, 2013).

Aires Jose Rover entende que na medida em que se depende mais das máquinas e das tecnologias, as quais são frágeis e sofrem panes, pode ocorrer fragilização dos serviços intermediados por elas. Dessa forma, a questão da segurança do processo e dos sistemas é de extrema relevância uma vez que depende desta para a credibilidade e a adesão dos cidadãos ao governo eletrônico (2012, p. 101).

No entanto, a questão da segurança da informação não foi ignorada pelos governos. Tanto que o governo eletrônico imprimiu destaque aos padrões de interoperabilidade (e-PRING), além de elaborar cartilhas com instruções técnicas e gerias sobre criação de páginas na internet por órgãos públicos. Além disso, o e-Gov já contava também com regulamentações quanto à segurança das páginas governamentais, tais como: a) o Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000; b) a Portaria nº 31 GSIPR/CH, de 6 de outubro de 2008; c) as orientações da Resolução nº 07, de 29 de julho de 2002; d) as orientações do GT de Segurança dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING), institucionalizado pela Portaria nº 5, de 14 de Julho de 2005 (SILVA; KURTZ, 2011).

Observa-se que, antes de ser instituído o Marco Civil da Internet, já havia o Decreto nº 3.505/2000, o qual trata especificamente acerca da política de segurança da informação, no entanto, se restringue à Administração Pública Federal. Logo, os

demais entes da Federação não possuíam previsão normativa, o que causava nos cidadãos uma menor confiabilidade em participar de sites governamentais.

A própria redação dos dispositivos contidos no Decreto nº 3.505/2000 revelavam que a Administração pública deveria dar especial atenção ao risco de vulnerabilidade das informações processadas nos sites governamentais da Administração pública federal. Com o advento da Lei nº 12.965 de 2014, o Marco Civil da Internet, passou a existir previsão legal acerca da proteção dos dados pessoais para todo o tipo de utilização da internet.

A redação do art. 1º do Marco Civil da Internet (BRASIL, 2014), assim dispõe: “Esta Lei estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e determina as diretrizes para atuação da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios em relação à matéria”. Logo, a sua aplicação é ampla, uma vez que atinge setores públicos e privados, assim como todos os usuários da internet.

Já a previsão contida no art. 3º, em seus incisos, do Marco Civil da Internet (BRASIL, 2014) prevê expressamente a proteção da privacidade e dos dados pessoais, além da preservação da segurança da rede. No mesmo sentido, são os incisos I, II e III do art. 7º, do Marco Civil da Internet (BRASIL, 2014).

Desse modo, verifica-se que se inicia um novo avanço na regulação da matéria da segurança da informação e da proteção dos dados pessoais. Contudo, ainda não se mostra suficiente, sobretudo, diante da necessidade de lei específica que regulamente a proteção dos dados pessoais, conforme expressa previsão do Marco Civil na Internet no seu art. 3º, inciso III, conforme acima citado. Ademais, a denominada “Lei de Proteção de Dados” ainda está pendente de redação final a ser enviada ao Legislativo.

Nesse contexto, concluiu-se que o governo eletrônico não está imune às ameaças à privacidade contidas na internet e, nem mesmo há garantia de que a ameaça parte do próprio governo. Dessa feita, necessário medidas protetivas eficazes para resguardar a privacidade dos cidadãos através da segurança da informação. E, ao que tudo indica, o Brasil caminha nesse sentido, sendo medida

salutar a aprovação do projeto de Lei de Proteção de dados, bem como a adoção de outras medidas protetivas por parte do governo.

CONCLUSÕES:

O estudo empreendido possibilitou reflexões acerca das duas facetas do governo eletrônico: os benefícios advindos do seu surgimento e a necessidade de desafios ao seu desenvolvimento, sobretudo, no que tange à necessidade de segurança da informação concentrada no governo eletrônico.

Observou-se que o governo eletrônico trouxe uma aproximação entre cidadão e governo, por meio do qual o cidadão passa a ter mais acesso à informação pública, permitindo a transparência do serviço público e, por sua decorrência, um maior controle do governo. No entanto, o governo eletrônico também apresenta desafios para sua expansão e desenvolvimento.

Dentre os aludidos desafios, destaca-se, sobretudo, ultrapassar a barreira da exclusão digital, permitir que a informação publicizada seja compreensível, de forma a permitir a transparência não meramente formal, mas sim a busca por formas de o efetivo entendimento dos cidadãos das informações publicadas. Ainda, imprimiu-se especial relevo para a necessidade de segurança da informação concentrada no governo eletrônico.

Verificou-se que com a Lei nº 12.965 de 2014, o Marco Civil da Internet, passou a existir previsão legal acerca da proteção dos dados pessoais para todo o tipo de utilização da internet. No entanto, ainda existe um caminho a ser trilhado, uma vez que ainda está pendente de aprovação o projeto de Lei da proteção dos dados pessoais, a qual regulamentará o dispositivo previsto no Marco Civil da Internet que prevê a proteção dos dados pessoais.

Portanto, o balanço é positivo quanto ao avanço na questão da segurança à informação. Por outro lado, quanto aos desafios a serem alcançados para o desenvolvimento do governo eletrônico, verifica-se que será necessário um longo caminho visando ultrapassar as barreiras existentes.

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>. Acesso em: 05 nov. 2014.

ASSANGE, Julian. **Cyberpunks**. 1. ed. São Paulo: Boitempo, 2013.

BRASIL. **Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000**. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3505.htm>. Acesso em: 24 de nov. de 2014.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de Abril de 2014**. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm>. Acesso em: 24 nov. 2014.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede - a era da informação**: economia, sociedade e cultura. Traduzido por Roneide Vanancio Majer com colaboração de Klaus Brandini Gerhardt. 6 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2012. v. 1.

CENDEJAS JÁUREGUI, Mariana. **Evolución histórica del derecho a la información**.

Disponível em: <<http://biblio.juridicas.unam.mx/revista/pdf/DerechoInformacion/10/art/art3.pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2014.

CGI. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Empresas 2013**. 07 de out. 2014. Disponível em: <<http://www.cgi.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-brasil-tic-domicilios-e-empresas-2013/>>. Acesso em: 23 de nov. 2014.

COBO, Dolores Lavalle. **Derecho de acceso a la información pública**. Editorial Astrea. Ciudad de Buenos Aires: 2009.

DIÉGUEZ, Gonzalo; RÍOS, Maximiliano Campos. ¿Hacia una nueva configuración de las relaciones entre el gobierno y la ciudadanía? Breves apuntes sobre el gobierno eletrônico. In: ELIZALDE, Luciano; RIORDA, Mario. **Comunicación Gubernamental 360**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: La Crujía, 2013.

FARIA, Cristiano Ferri Soares de Faria. **O parlamento aberto na era da internet**. Pode o povo colaborar com o Legislativo na elaboração das leis? Brasília: Câmara de Deputados, 2012.

FREITAS, Ilton. **Transparência e controle na era digital**. A agenda da democracia brasileira com a presença dos governos na internet pode favorecer o estado democrático de direito. Porto Alegre: Armazém Digital, 2013.

GALINDO AYUDA, Fernando. Democracia, internet y gobernanza: una concreción. **Seqüência (Florianópolis)**, Florianópolis, n. 65, dez. 2012. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-70552012000200003&lng=pt&nrm=iso>. acesso em 04 nov. 2014.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Dimensões da ciberdemocracia**. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004_dis_fpjamarques.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2014.

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

PRADO, Otávio; RIBEIRO, Manuella Maia; DINIZ, Eduardo. Governo Eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. In: PINHO, José Antonio Gomes de. (Org.). **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas**. Salvador: EDUFBA, 2012, p. 13-40.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. **Revista Seqüência**, nº 52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 04 nov. 2014.

SANTOS, Ernani Marques dos; REINHARD, Nicolau. Disponibilização e uso dos serviços de governo eletrônico no Brasil: a visão dos usuários. In: PINHO, José Antonio Gomes de. (Org.). **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas**. Salvador: EDUFBA, 2012.

SILVA, Rosane; KURTZ, Lahis. **Governo Eletrônico, cidadania virtual e proteção de dados pessoais: desafios ao Estado brasileiro**. 2011. Seminário Internacional de demandas sociais e políticas públicas na sociedade brasileira. CEPEJUR.