

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

Aires José ROVER, professor

<http://infojur.ufsc.br/aires>

ARTIGO EM ANAIS

e-florianópolis: projeto de inclusão digital

Anais do II conferencia sul-americana em ciencia e tecnologia aplicada ao governo eletrónico - CONEGOV, Florianópolis, SC

Aires Rover
Universidade Federal de Santa Catarina
aires.rover@gmail.com

Hugo Cesar Hoeschl
Universidade Livre de Florianópolis
Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas - IJURIS
Rua Lauro Linhares, 728 – sala 105 Florianópolis -SC - BRAZIL
hugo@wbsa.com.br

Vânia Barcellos
Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina
Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas - IJURIS
Rua Lauro Linhares, 728 – sala 105 Florianópolis -SC - BRAZIL
vania@ijuris.org

Filipe Costa
Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina
Instituto de Governo Eletrônico, Inteligência Jurídica e Sistemas - IJURIS
Rua Lauro Linhares, 728 – sala 105 Florianópolis -SC - BRAZIL
filipe@ijuris.org

RESUMO

A presente pesquisa tem por escopo conceber um modelo conceitual de software a ser disponibilizado no portal/web (e-Gov) que permita a gestão e a disseminação do conhecimento das comunidades inseridas no projeto de Inclusão Digital (item 2) do Município de Florianópolis. Abordamos o conceito de redes no sentido de pessoas e estruturas institucionais que trabalham de forma dinâmica e inovadora, porém com objetivos comuns, ou seja, uma organização da ação humana em sociedade (item 3). Nessas comunidades é de suma importância a conversão do conhecimento para reduzir o custo das informações. Para alcançar este objetivo, um conceito estratégico da comunidade que vise o conhecimento precisa ser desenvolvido, bem como, dar ênfase ao conhecimento, serviços e projetos, identificando um objetivo comum, fazendo uso de informações das várias fontes, criando assim um sistema de contatos reais e trocas de experiências (item 4). A aplicação da tecnologia da informação voltada ao desenvolvimento sócio-econômico e fortalecimento dessas comunidades.(item 5).

Palavras-chaves:

Gestão do Conhecimento; Sistemas de Informação; Governo Eletrônico; Direito Difuso; Inclusão Digital; Projeto Municipal

1. Introdução

Em 2003 foi constituída a Comissão Especial na Câmara Municipal de Florianópolis para fim específico de criar sugestões de uma política de Inclusão Digital para o Poder Executivo deste Município. As sugestões foram entregues em março de 2004. Será criado o primeiro Conselho Municipal de Inclusão Digital do país, exatamente com a função de fazer continuar e aperfeiçoar todo o trabalho iniciado pela Comissão.

Além de toda a questão social envolvida num projeto de Inclusão Digital não se pode perder de vistas a gestão do conhecimento das comunidades inseridas neste contexto tecnológico, pois não basta alfabetizar digitalmente as pessoas excluídas social e digitalmente.

Basta visualizar o Município de Florianópolis como uma "organização" e as comunidades incluídas digitalmente fazendo parte dessa estrutura. Dessa estrutura surge o objetivo do presente projeto de conceber um modelo conceitual de um software que permita a gestão e a disseminação do conhecimento, solução que possa ser disponibilizada no portal/web municipal e que permita a construção de um processo de gestão e disseminação do conhecimento, fortalecendo a cultura, práticas, invenções, etc no Município.

2. Inclusão Digital

Segundo o sociólogo italiano Domenico De Masi (2000) em seu livro, *O Ócio Criativo*, as mudanças sempre aconteceram, porém nem todas as épocas mudam com a mesma intensidade. Nos últimos 25 anos, vivemos uma evolução tecnológica mais intensa do que nas fases lentas e longas da Idade Média. Graças a esse progresso tecnológico, o planeta transformou-se num pequeno lago, onde cada onda atinge e envolve rapidamente até os cantos mais remotos. O globo é uma grande aldeia. São globalizados: os meios de comunicação de massa, a ciência, o dinheiro e a cultura.

Em razão da globalização o mercado começa a exigir que alguns valores sejam resgatados. A tecnologia é o ponto central dessa revolução que tem como aliados a rede mundial, softwares e computadores. A tecnologia da informação e da comunicação faz do conhecimento a mola propulsora do desenvolvimento. As novas tecnologias são promissoras, na medida em que respondem às necessidades da sociedade.

Esta revolução tecnológica tem recebido muitas denominações: Castells a chamou *Revolução das Novas Tecnologias de Informação*, Negroponte preferiu denominá-la *Revolução Informacional* e Jeremy Rifkin a apontou como a *Era do Acesso*, entre tantas outras classificações.

Para ter acesso à informação faz-se necessária a *Inclusão Digital*, todas as camadas da sociedade precisam se qualificar para acompanhar o desenvolvimento das tecnologias. Para Silveira "a pobreza não será reduzida com cestas básicas, mas com a construção de coletivos sociais inteligentes, capazes de qualificar as pessoas para a nova economia e para as novas formas de sociabilidade, permitindo que utilizem as ferramentas de compartilhamento de conhecimento para exigir direitos, fortalecer a cidadania e melhorar as condições de vida" (2003).

Podemos adaptar à realidade brasileira, a frase de Pierre Levy que diz: "Ainda que as pessoas aprendam em suas experiências profissionais e sociais, ainda que a escola e a universidade estejam perdendo progressivamente seu monopólio de criação e transmissão do conhecimento, os sistemas de ensino público podem ao menos dar-se por nova missão a de orientar os percursos individuais no saber e contribuir para o reconhecimento do conjunto de know-how das pessoas, inclusive saberes não-acadêmicos" (2002).

A criação de ambientes virtuais de conhecimento, por sua vez, se baseia em discussões recentes sobre usabilidade e ergonomia de portais, associadas a estudos avançados em organização e recuperação do conhecimento, nos quais o Brasil tem ocupado lugar de destaque desde a última década.

Pierre Levy, estudioso da sociedade da informação e da cibercultura, apontou que "as performances industriais e comerciais das companhias, das regiões, das grandes zonas geopolíticas, são intimamente correlacionadas a políticas de gestão do saber". (1999).

Provocar a necessidade de informação nas pessoas vem de encontro ao ensinamento de Choo (2003) que diz, "os estudos sobre o uso da informação reconhecem que as necessidades de informação são ao mesmo tempo emocionais e cognitivas, de modo que as reações emocionais quase sempre orientam a busca da informação, canalizando a atenção, revelando dúvidas e incertezas, indicando gostos e aversões, motivando o esforço".

A inclusão digital é um processo de universalização do conhecimento aliado à democratização da infra-estrutura tecnológica, o que torna imprescindível à capacitação e a criação de ambientes virtuais de conhecimento.

3. Redes de informação e comunicação na Gestão do Conhecimento

As redes são formas de organização presentes nos mais variados ramos do conhecimento. Estamos acostumados a ouvir termos como redes de computadores, redes sociais, redes produtivas, redes de distribuição de energia, rede de telecomunicações, entre outras.

Para Castells (2001) rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. Concretamente, o significado de nó depende do tipo de rede concreta de que falamos.

Para Capra (2002), o padrão de rede (network pattern) é um dos padrões de organização mais básicos de todos os sistemas vivos. Em todos os níveis de vida – desde as redes metabólicas das células até as teias alimentares dos ecossistemas-, os componentes e os processos se interligam em forma de rede.

As redes são entendidas como conformadas pela própria estrutura dos artefatos que criam e que proporcionam uma espécie de plataforma para outras atividades.

As propriedades dinâmicas da rede se materializam em relação diretamente proporcional à forma de conexão estabelecida entre os membros da mesma. É através da quantidade e qualidade de ligações estabelecidas entre os membros da rede que vai fazer com que ela tenha uma outra propriedade, que é de multiplicação. Nesse sentido, deve haver não somente um grande número de membros, como também um bom mecanismo de relacionamento, de modo a tornar a rede mais ágil e coesa.

As redes apresentam um tipo de relação lateral, onde todas as pessoas são membros importantes e produtores de informação e conhecimento. Baseado nos princípios da isonomia, insubordinação, descentralização, multiliderança e democracia, os tipos de relação dependem das formas de comunicação estabelecidas pela rede.

As pessoas são os elementos mais importantes de uma rede, uma vez que através delas são estabelecidas formas de comunicação e compartilhamento de informações e conhecimentos, além da dinâmica organizacional da rede. O nível de influência e conectividade de cada membro da rede irá gerar uma maior ou menor produção de informações e conhecimentos e o nível de compartilhamento dos mesmos.

Entre as principais vantagens da atuação em rede, podemos destacar a potencialização para realização de ações concretas, um alto índice de troca de informações e conhecimentos de modo a beneficiar todos integrantes da rede e a gestão compartilhada, o estabelecimento de novos contatos e oportunidades entre os integrantes da rede e a própria sociedade civil e governo. Além disso, podemos destacar a criação de comunidades temáticas ou comunidades de prática, centralização na disseminação de informações e a produção de conhecimentos de maneira descentralizada, envolvendo assim, os conhecimentos das mais variadas regiões do país.

A atuação em rede foi uma forma extremamente eficiente de organização dos movimentos sociais a partir da década de 60. Nesse contexto, o movimento ambientalista merece destaque. A forma de organização desse movimento impressiona pela dimensão das ações realizadas em conjunto, através de um processo de compartilhamento de informações e conhecimentos, tanto na sua forma de produção e obtenção como na forma de comunicação. Isso foi possível graças à utilização de ferramentas como, por exemplo, a Internet. Atualmente, muitos protestos contra a globalização e destruição do meio ambiente são realizados em diversas partes do planeta por pessoas que sequer se conhecem, porém apresentam objetivos comuns e atuam de forma interligada.

Nesse sentido, as tecnologias da informação e comunicação contribuíram sensivelmente para a formação e atuação em redes, já que a revolução dos meios de comunicação conseguiu romper os limites espaciais. Com essa potencialização, "as redes tornaram-se a principal forma de expressão e organização coletiva, no plano político e na articulação de ações de grande envergadura, de âmbito nacional ou internacional, das ONG's e dos novos movimentos sociais".

No Brasil, a formação de redes iniciou-se por volta da década de 60, porém teve um grande impulso a partir da década de 90, quando a Internet e outras formas de comunicação como educação à distância, listas de discussão e chats, tornaram mais fácil o processo de troca de conhecimentos e experiências. Cabe ressaltar que essas redes foram formadas tanto pelos movimentos sociais e ambientalistas como pelo setor empresarial e governamental.

A evolução das redes vem modificando todo o processo de organização social, tornando os movimentos mais coesos, ágeis e eficientes em suas causas. No Brasil existe uma grande quantidade de redes em atuação e outras tantas em formação.

A formação e manutenção de uma rede devem necessariamente atender alguns princípios. O estabelecimento desses princípios faz-se necessário para a construção das relações de confiança entre os membros participantes da mesma. Nesse sentido podemos destacar os princípios da isonomia e insubordinação, descentralização de poder e multiliderança e o princípio da democracia.

3.1 Princípios da Isonomia e insubordinação

O princípio da isonomia se caracteriza pela igualdade dos membros perante um mesmo conjunto de regras estabelecidas de forma conjunta entre os membros que formam a rede. Esse princípio é baseado na igualdade de direitos e deveres. Assim sendo são respeitadas as diversidades sócio-culturais e ambientais, agregando valor às informações e conhecimentos produzidos.

A utilização desse princípio acarreta necessariamente a utilização de outro princípio, que é o princípio da insubordinação, ou seja, não existe um chefe, um comandante ou alguém que tenha poderes de definir ou "dar ordens" a alguém. Sendo assim, está garantido que os processos de tomada de decisão sejam de forma compartilhada, acarretando direitos e deveres a todos.

3.2 Princípios Descentralização de poder e Multiliderança

A atuação em rede exige necessariamente uma descentralização de poder. Esse princípio encontra-se diretamente relacionado à estrutura horizontal de organização e aos princípios de isonomia e insubordinação. Nesse caso, o poder encontra-se diluído entre os membros da rede de maneira isonômica. A igualdade de oportunidades inibe de certa forma a unificação de poder, sendo que todos os membros da rede têm uma igualdade de poderes. Nesse sentido, cada membro da rede torna-se importante, porém, não essencial. Isso porque a ação em conjunto da rede é que será responsável pela descentralização de poder e seus resultados serão então dotados de um poder de ação unificado.

A distribuição de poderes na rede gera um processo de multiliderança. Esse fenômeno tem o papel de estimular a participação, criatividade e capacidade de adaptação da rede. A liberdade de atuação, desde que dentro de limites pré-estabelecidos, deve ser uma característica em destaque.

3.3 Princípio da Democracia

Como resultado dos princípios acima descritos, surge o princípio da democracia, baseado na descentralização do poder, respeito à autonomia e à diversidade e a multiliderança. Nesse sentido, os processos de tomada de decisão devem ser feitos de forma democrática e compartilhada. Isso porque a forma de organização em rede não admite uma centralização de poder, caso contrário estaria ferindo as relações de confiança estabelecidas na fase de formação da rede. Para tanto, é necessário o estabelecimento de regras e consensos quando da formação da rede, para evitar que muitas decisões tenham que ser tomadas ao longo do processo. Essas regras e consensos devem ser estabelecidos de comum acordo no momento em que se define o documento contendo as diretrizes e regras de funcionamento da rede.

4. e-Gov

Governo Eletrônico pode ser definido como a gestão do poder público, dinamizada pela

introdução da tecnologia da informação em seu âmbito, visando ampliar o espectro da cidadania, em função da possibilidade de agilização e transparência na gestão interna, e ainda, permitir melhor integração com a população e o mercado.

O Governo Eletrônico torna-se, a cada dia, uma realidade mais presente no cotidiano dos cidadãos, e de modo mais amplo, apresenta-se como a forma de governo da Sociedade da Informação. Evidenciando-se como uma das mais importantes instituições surgidas no novo milênio^[i], ele traz consigo uma nova forma de pensar a participação popular na gestão da coisa pública, um regime democrático emergente, genuíno, divergente de todas as previsões anteriormente feitas sobre o futuro da democracia.

A figura do Governo Eletrônico surge no ciberespaço para o fim de fomentar a cidadania e dinamizar a gestão pública. Governo Eletrônico não é figura estanque, pronta, desagregada. É dinâmico, e certamente incorporará novas técnicas, acompanhando o ritmo frenético da Sociedade da Informação, onde encontra sua gênese. A conjugação tecnologia e poder, ambiente virtual e governo, ao imprimir seu ritmo, determina uma mudança de conceitos, essencialmente na relação poder e informação, que podem ser assimilados em consonância com a idéia de cidadania.

Esta nova arquitetura dos espaços governamentais, descentralizada e flexível, possibilita a elaboração de redes horizontais entre os atores, permitindo que o Governo Eletrônico se contraponha à cultura do governo centralizador e opressor.

Portanto, a sociedade precisa cada vez mais manipular, reunir, desagregar, processar e analisar informações. O acesso à rede é apenas um pequeno passo. A informação somente gera conhecimento se for adequadamente tratada. É preciso inserir as pessoas no dilúvio informacional das redes e orientá-las sobre como obter e gerar o conhecimento.

Por outro lado tem o papel do Estado em oferecer e provocar a inclusão digital, neste contexto cabe o ensinamento de Hoeschl (2002) que caracterizou "governo" como a gestão do poder público nos três poderes e em suas esferas, municipal, estadual e federal. Quanto à expressão "eletrônico" expõe: "O sentido aqui conferido é o de qualificativos digitais, ou seja, um governo qualificado digitalmente, por ferramentas, mídias e procedimentos". E acrescenta: "Outro aspecto relevante é que a expressão "eletrônico" não pode ser limitada ao contexto "Internet". Interessantes exemplos de institutos eletrônicos de governo são a urna eletrônica, os softwares inteligentes e os simuladores, que prescindem da web para sua autonomia axiológica. Assim, de início, já podemos perceber que "Governo Eletrônico" é um conceito que transcende à noção de um site de uma esfera de governo".^[ii]

Ainda, segundo o mesmo autor, Hoeschl (2002), o e-Gov "É um conceito que veio para ficar. Os principais fatores motivadores desta conclusão são os efeitos positivos do governo via bits: melhoria da qualidade, segurança e rapidez dos serviços para o cidadão; simplificação dos procedimentos e diminuição da burocracia; avanço da cidadania; democracia da informação; transparência e otimização das ações do governo; educação para a sociedade da informação; facilidade de acessar o governo; integração das informações para o cidadão; geração de empregos na iniciativa privada; otimização no uso e aplicação dos recursos disponíveis; integração entre os órgãos do governo; aproximação com o cidadão; desenvolvimento do profissional do serviço público; aperfeiçoamento dos modelos de gestão pública; universalização do acesso da informação. Existem inúmeros outros".^[iii]

5. Projeto de Inclusão Digital do Município de Florianópolis

No ano de 2003 foi criada a Comissão Especial da Câmara de Vereadores do Município de Florianópolis, cujo objetivo foi criar sugestões para a definição de uma política pública de inclusão digital, que seriam encaminhadas ao Chefe do Poder Executivo do Município, o que se deu em março de 2004.

Nas sugestões apontadas pela Comissão Especial o primeiro item é a questão da capacitação, que consiste na chamada alfabetização digital, isto é, fornecer aos cidadãos uma proficiência para utilização dos recursos tecnológicos disponíveis, como a operação de computadores e a utilização de softwares e aplicativos. Desta forma, os cidadãos passam a acessar e utilizar essas ferramentas com uma finalidade própria, no sentido de estimular o aprendizado e, conseqüentemente, o exercício da cidadania. Ela se baseia na familiarização das pessoas com o ciberespaço e no aprendizado para a localização das

informações desejadas.

A intenção da Comissão é prover as comunidades excluídas de tecnologias necessárias e colocá-las em contato com a informação, fazendo com que elas comecem a gerar e transferir informação, transformando-as em parceiras em projetos e pesquisa, não apenas usuárias.

Essencial a formação desta estrutura é a formação de uma rede de pessoas e informações, isto é, num primeiro momento a identificação de todos os envolvidos no processo e a identificação de suas necessidades informacionais. A participação da comunidade, líderes comunitários, instituições de ensino e institutos de pesquisa na formação da rede é de suma importância para consolidação do processo. Visando a democratização da informação é importante que todas as comunidades estejam fazendo parte deste processo para possibilitar um intercâmbio de informações e troca de experiências.

Após um processo de sensibilização destas comunidades e diagnosticadas suas necessidades é necessário estabelecer as estruturas físicas do projeto, os telecentros (centros de serviços de tecnologia da informação e comunicação), locais onde são disponibilizados computadores, impressoras, entre outros. A instalação dos telecentros deve se dar em espaços administrados por entidades que possuem organização, credibilidade e responsabilidade comunitária. De tal forma, que esses telecentros possam ser transformados em centros de produção e gestão do conhecimento comunitário, preservando as características culturais, dando visibilidade à comunidade através da produção de informações.

Um bom exemplo é o portal alemão ecoradar: <http://www.ecoradar.de/de/index.html>. A construção do gerenciamento do conhecimento desse portal dispendeu 20 anos de vasta pesquisa publicada sobre o tema: gerenciamento ambiental. O problema estava em como fazer a conversão deste conhecimento dentro das organizações. O objeto do portal é reduzir o custo de informações para as SME, que estejam interessadas na questão ambiental. Para alcançar este objetivo, um conceito estratégico da comunidade foi desenvolvido, visando o conhecimento no setor SME ("Small and Medium Enterprises" – Pequenas e Médias Empresas). A principal ênfase da comunidade-ecoradar está no campo do conhecimento, de serviços e áreas de projeto. O benefício coletivo é categorizado seguindo três dimensões: uso social: identificação de um objetivo comum; capital do conhecimento: uso do conhecimento das várias fontes e percepção da comunidade: sistema de contatos reais e trocas de experiência^{liv}.

Seguindo os ensinamentos de Nonaka e Takeuchi (1997), que afirmam que o conhecimento organizacional é a capacidade da empresa em criar novo conhecimento, difundi-lo como um todo e incorporá-lo em produtos, serviços e sistemas, visualizamos neste contexto o Município de Florianópolis como uma "organização" e as comunidades incluídas digitalmente fazendo parte dessa estrutura.

Que ferramentas tecnológicas (sistemas, bases de dados, etc) podem ser desenvolvidas e disponibilizadas na rede/web para que uma comunidade possa expor sua cultura, práticas, criações, podendo participar desse processo de construção do conhecimento, visando e garantindo a melhoria de ações de outras comunidades no Município, também incluídas digitalmente? Por esta razão torna-se imprescindível o desenvolvimento de um software que permita a gestão e a disseminação do conhecimento.

Com o intuito de respeitar as características das comunidades, elas irão construir a sua própria página web, com o auxílio de monitores oriundos da parceria com universidades e institutos de pesquisas.

Democratizar esse acesso e a produção do conhecimento mediante a utilização crítica e criativa das novas tecnologias de informação e comunicação, proporcionará à comunidade excluída uma ampla visão do mundo ao seu redor, o que implica na mudança da relação entre os cidadãos, entre o cidadão e a sociedade e entre o cidadão e o Estado (Município de Florianópolis) e a sua conseqüente transformação.

Segundo Choo (2003), "no coração da organização do conhecimento está a administração dos processos de informação, que constituem a base para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões", isto se aplica perfeitamente a essa nova figura de Estado, pronto para assumir de modo eficiente o seu novo papel nessa Sociedade da Informação.

Além de toda a questão social envolvida num projeto de Inclusão Digital não se pode perder de vistas a gestão do conhecimento das comunidades inseridas neste contexto tecnológico, pois não basta alfabetizar digitalmente as pessoas excluídas social e digitalmente ou, tão somente, transformar o portal/*web* municipal num simples instrumento de oferta de serviços, afastando os usuários dos balcões da administração, a real intenção é educar, democratizar e distribuir a informação.

Basta visualizar o Município de Florianópolis como uma "organização" e as comunidades incluídas digitalmente fazendo parte dessa estrutura. Dessa estrutura surge o objetivo do presente projeto de conceber um modelo conceitual de um software que permita a gestão e a disseminação do conhecimento, solução que possa ser disponibilizada no portal/*web* municipal e que permita a construção de um processo de gestão e disseminação do conhecimento, fortalecendo a cultura, práticas, invenções, etc no Município.

6. Conclusão

O governo eletrônico é uma forma de democratização das informações e serviços do estado, bem como uma ferramenta para o avanço da cidadania. Muitas são as possibilidades do e-gov, porém precisamos ficar atentos, pois o acesso a estas possibilidades depende do processo de inclusão digital das comunidades, especialmente quando analisamos esse processo nos países emergentes.

As ações precisam ser iniciadas nas diferentes esferas municipais, estadual e federal de forma integrada visando a não sobreposição das mesmas e aproveitamento das melhores práticas através do intercâmbio de ações.

As pessoas são os elementos mais importantes dessa rede, uma vez que através dela serão estabelecidas formas de comunicação e compartilhamento de informações e conhecimentos, além da dinâmica organizacional da rede.

Numa sociedade onde o conhecimento ganha cada vez mais destaque, ele também é uma forma de superar dificuldades das comunidades e inseri-las num processo de desenvolvimento que respeite as características e culturas destas comunidades.

Neste sentido, a proposta de conceber um modelo conceitual de software se justifica à medida que possibilitará o gerenciamento dos mais diversos tipos de informações tais como, cultura, práticas, invenções e costumes oriundos das comunidades que fazem parte do projeto de Inclusão Digital do Município de Florianópolis, permitindo, assim, a otimização de recursos e a integração dos três setores: governo, empresas privadas e de natureza privada, sendo estas últimas para o benefício público, Organizações Não Governamentais (ONG), Organizações Voluntárias, Organizações sem fins lucrativos, etc., fomentando assim a disseminação de conhecimento, a distribuição de riquezas e o fortalecendo a cidadania.

Bibliografia

CASTELLS, Manuel. 1999. *A sociedade em rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura*; v.1. São Paulo, Paz e Terra,.

CHOO, Chun Wei. 2003. *A Organização do Conhecimento*. São Paulo: Ed. SENAC.

GIL, Antônio Carlos. , 2002 *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. São Paulo: Ed. Atlas.

HOESCHL, Hugo César. *A vida digital e os direitos da sétima dimensão*. Disponível em: <<http://www.digesto.net/ddigital/digital/Panorama1.htm>>. Acesso em 11 nov.2004.

HOESCHL, Hugo Cesar 2003 (org). *Introdução ao Governo Eletrônico*. p. 04. Disponível em <http://www.ijuris.org/editora/publicacoes.asp>. Acesso em 11 nov.2004.

HOESCHL, Hugo César *et al.* *A Democracia na Era do Governo Eletrônico*. II Simposio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética – Ciberética <http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/27-64-c1-8.pdf>

HOESCHL, Hugo César *et al.* *Inclusão Digital no Direito Brasileiro: Direito Difuso*. II Simposio Internacional de Propriedade Intelectual, Informação e Ética – Ciberética <http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/17-9-c1-1.pdf>

LÉVY, Pierre. 1999 *Cibercultura*. São Paulo, Editora34.

_____. 1996, *O que é virtual?* São Paulo, Editora 34,

_____. 1993, *As tecnologias da inteligência*. Rio de Janeiro, Editora 34,.

_____. 1999, *O Poder da identidade – A era da informação: economia, sociedade e cultura*; v.2. São Paulo, Paz e Terra.

_____. 1999, *O fim do milênio – A era da informação: economia, sociedade e cultura*; v.3. São Paulo, Paz e Terra,.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. 2003 *Fundamentos de Metodologia Científica*. São Paulo: Ed. Atlas,.

MASI, Domenico de. 2000. *O Ócio Criativo*. Entrevista a Maria Serena Palieri; tradução de Lea Manzi; Rio de Janeiro: Sextante,

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. 1997. *Criação de Conhecimento na Empresa: Como as grandes empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus.

RIFKIN, Jeremy. 2001, *A Era do Acesso: transição de mercados convencionais para networks e o nascimento de uma nova economia*. São Paulo, Makron Books.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. 2003 *Exclusão Digital – A miséria na era da informação*. São Paulo: Ed. Fundação Perseu Abramo.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da; CASSIANO, João. 2003 (Org). *Software Livre e Inclusão Digital*. São Paulo: Conrad Editora do Brasil.

^[i] HOESCHL, Hugo Cesar (org). *Introdução ao Governo Eletrônico*. 2003, p. 04. Disponível em <http://www.ijuris.org/editora/publicacoes.asp>. Acesso em 10 de outubro de 2004.

^[ii] HOESCHL, H. C. *Cenário evolutivo: o futuro do Governo Eletrônico*. Revista Consultor Jurídico, 22 de outubro de 2002.

^[iii] HOESCHL, H. C., Op. cit. 2002

^[iv] Kreeb, Martin; Schulz, Werner F.; Kremar, Helmut; Gutterer, Bernard; Burschel, Carlo; Rudel, Annette. Implementing an Environmental Management Web-Portal. Anais do ENVIROINFO, 2002.
