

**Universidade de São Paulo  
Escola de Comunicações e Artes**

**Celso Toshito Matsuda**

**GOVERNO ELETRÔNICO, A REFORMA DEMOCRÁTICA DO  
ESTADO-NAÇÃO: A PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**

**São Paulo**

**2006**

**Universidade de São Paulo**  
**Escola de Comunicações e Artes**

**Celso Toshito Matsuda**

**GOVERNO ELETRÔNICO, A REFORMA DEMOCRÁTICA DO  
ESTADO-NAÇÃO: A PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Tese apresentada ao Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do Título de Doutor em Ciências da Comunicação, sob orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Heloiza Helena Gomes Matos.

**São Paulo**

**2006**

**Celso Toshito Matsuda**

**GOVERNO ELETRÔNICO, A REFORMA DEMOCRÁTICA DO  
ESTADO-NAÇÃO: A PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**

**Banca Examinadora:**

---

---

---

---

---

**São Paulo, de 2006**

Aos meus filhos, Celso Eduardo e Danielle,  
sempre presentes em meu pensamento.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao Corpo Docente da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo e, principalmente, à Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Heloiza Helena Gomes Matos.

Esperava-se que a Internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia – e ainda se espera.... A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informação, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes. Em vez de o governo vigiar as pessoas, as pessoas poderiam estar vigiando o seu governo – o que é de fato um direito delas, já que teoricamente o povo é soberano.

(Manuel Castells. A galáxia da Internet, 2003).

## RESUMO

Esta tese tem como propósito analisar as transformações propiciadas pelas tecnologias de informação e comunicação, na relação entre o Estado e a sociedade. As últimas décadas do século XX, foram marcadas por um ciclo de evolução/revolução do conhecimento científico, baseado nas ciências da comunicação e informação, em que, não só os modos de produção foram modificados, como também a mentalidade e as práticas sociais. O novo cenário informatizado alterou a maneira como o cidadão pensa, conhece e apreende o mundo, desenhando uma nova cidadania, o que levou o governo a adaptar-se a essa realidade apresentando-se com uma outra face: o Governo Eletrônico. Na etapa atual, o governo tem utilizado, preferencialmente, essa tecnologia para disponibilizar serviços como compra e licitação eletrônica, emissão de documentos e pagamentos de tributos. No entanto, outras etapas ainda precisam ser cumpridas para permitir o aumento e a qualidade da interatividade entre governo e cidadão. A pesquisa analisou a trajetória das transformações tecnológicas e sociais do Brasil, concentrando-se nas estratégias de comunicação do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo, como referencial para o incremento da participação cidadã.

Palavras-chave: administração pública, cidadania, comunicação e marketing público, interatividade, governo eletrônico.

## **ABSTRACT**

This paper has the focus to analyze transformations promoted by information technologies and communication, about government and society. The last decades of twentieth century, reported by an evolution/revolution cycle of scientific knowledge, based on communication and information sciences, on that, even production ways were updated, as mental and social practices as well. A new scenario computerized changed the way our citizen think, know or learn the world, showing a new citizenship, which demanded the government to upgrade itself to this reality showing with another status: The Electronic Government.

On current step, the government has been using, mainly this technology to offer services as purchase and electronic licitation, documents release and tax payments. However, other steps are still need be accomplished to allow the increase and the quality of interaction between government and citizen. The survey analyzed the way of social and technological transformations in Brazil, focusing strategies of communication of Electronic Government of Sao Paulo City Hall, as reference to increase the citizenship participation.

Key words: public administration, citizenship, communication and public marketing, interaction, electronic government.

## LISTA DE FIGURAS E TABELAS

Figura 4.1 O desenvolvimento do <i>e-government</i>	153
Tabela 4.1 Serviços de Governo Eletrônico utilizados na Internet	107
Tabela 4.2 Situação do <i>e-gov</i> em capitais brasileiras	154