



Enap

Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Formação Profissional
Coordenação-Geral de Especialização



Marcela Bassoli Costa

**O DESAFIO DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO
CIDADÃO POR MEIO ELETRÔNICO E DA GARANTIA
DA PRIVACIDADE: ESTUDO DE CASO DO SISTEMA
REGISTRATO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Brasília – DF
Junho/2016

The logo for Enap (Escola Nacional de Administração Pública) consists of the word "Enap" in white, bold, sans-serif font, set against a solid red rectangular background.

Escola Nacional de Administração Pública

Diretoria de Formação Profissional
Coordenação-Geral de Especialização

Marcela Bassoli Costa

**O DESAFIO DA PRESTAÇÃO DE
INFORMAÇÃO AO CIDADÃO POR MEIO
ELETRÔNICO E DA GARANTIA DA
PRIVACIDADE: ESTUDO DE CASO DO
SISTEMA REGISTRATO DO BANCO
CENTRAL DO BRASIL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como parte dos requisitos para obtenção do
grau de Especialista em Gestão Pública.

Professor Orientador: Fernando José
Travassos Vieira, mestre.

O DESAFIO DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO POR MEIO ELETRÔNICO E DA GARANTIA DA PRIVACIDADE: ESTUDO DE CASO DO SISTEMA REGISTRATO DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Autora: Marcela Bassoli Costa

Instituição: Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)

Palavras chave: Acesso à informação; Governo Eletrônico; Sistema Registrato.

Resumo analítico: Este trabalho teve por objeto avaliar o caso do Extrato do Registro de Informações no Banco Central do Brasil (Sistema Registrato) à luz do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro, com ênfase no desafio de utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação para a prestação de serviços públicos de forma eletrônica, contínua e remota. Em termos metodológicos, foi realizado estudo descritivo qualitativo, a partir de análise bibliográfica, a respeito do Programa Governo Eletrônico Brasileiro e do desafio da prestação de informação ao cidadão por meio eletrônico e da garantia da privacidade. Em seguida, foi estudado o Sistema Registrato, do Banco Central do Brasil, e avaliada a aderência do caso concreto diante do referencial teórico, em especial, com relação às questões relacionadas à privacidade e, por outro lado, a Lei de Acesso à Informação. Verificou-se que a proposta de aprimorar a relação do Estado com o cidadão, utilizando TIC para oferecer serviço público por meio eletrônico, é amplamente favorável para a sociedade. Contudo, ficou destacada a necessidade de avaliação e de mitigação de riscos nas iniciativas de e-gov, em especial quanto à segurança digital e à manutenção da privacidade do cidadão. O dilema relativo à necessidade de garantir o acesso à informação de interesse do cidadão e à obrigatoriedade de proteger a privacidade e o sigilo da informação permeia as discussões do caso concreto. A conclusão a que se chegou aponta a necessidade de realização de monitoramento e avaliação da conveniência para o cidadão do serviço prestado por meio eletrônico.

Introdução

O termo Governo Eletrônico (*e-government* ou ainda *e-gov*) é utilizado para definir o uso das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no âmbito governamental. Trata-se de oportunidade de se fazer uso de TIC com vistas a aprimorar e a tornar mais eficiente os processos internos da Administração Pública. Além disso, trata-se de proposta de aprimorar a relação com o cidadão, utilizando TIC para oferecer serviços públicos de maneira facilitada.

A implantação dos princípios de Governo Eletrônico, de fato, fomenta uma nova configuração da Administração Pública. A proposta torna a ação governamental mais democrática e aderente às necessidades dos cidadãos a partir da ideia de que a população poderá ter acesso às informações de seu interesse em tempo real e sem necessidade de deslocamento físico, o que permite fazer consultas, acompanhar as ações dos gestores públicos e realizar serviços públicos por meio da *Internet*.

Ao lado dessas potencialidades, a adoção de tecnologias por parte do Estado brasileiro tem despertado preocupações, sobretudo com a proteção de dados pessoais do cidadão, considerados como integrantes de seus direitos fundamentais. Os riscos envolvidos quando da implantação de iniciativas de *e-gov* certamente devem ser cuidadosamente mapeados e mitigados.

O presente artigo tem a proposta de especificar e contextualizar o Sistema Registrato no contexto do Programa de Governo Eletrônico no Brasil. Trata-se de estudo descritivo, a partir da análise bibliográfica existente, com o objetivo de conhecer o modelo de Governo Eletrônico apregoado pela Administração Pública brasileira, com destaque para o desafio de utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação para a prestação de serviços públicos de forma eletrônica, contínua e remota.

Será descrito, ainda, o caso do Extrato do Registro de Informações no Banco Central do Brasil (Sistema Registrato). O estudo do caso concreto será realizado à luz do modelo de Governo Eletrônico brasileiro.

Assim, em primeiro momento, o presente trabalho irá descrever o modelo de Governo Eletrônico brasileiro. Em seguida, irá descrever o caso do Sistema

Registrato. Por fim, será analisado o caso concreto enquanto iniciativa de Governo Eletrônico.

O desafio da prestação de informação ao cidadão por meio eletrônico e da garantia da privacidade.

O conceito de Governo Eletrônico, embora associado ao uso de tecnologia de informação no setor público, ultrapassa essa dimensão. Em alguns casos, está vinculado à modernização da administração pública por meio do uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) e à melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos. Em outros casos, está claramente associado ao uso de *Internet* no setor público para prestação de serviços públicos eletrônicos (AGUNE & CARLOS, 2005, p. 1).

A adoção de TIC de forma intensiva pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade foi impulsionada pelo uso intensivo de TIC pelos próprios cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais.

De longa data, parece haver consenso no setor privado que para que as empresas sejam realmente competitivas, elas precisam estar em dia com as inovações tecnológicas de processos e de produtos. Além de reduzir os custos, a proposta de introdução de novas tecnologias sugere ganhos em qualidade e em produtividade.

No setor privado, as organizações se inseriram no desafio de *e-business*, ou seja, na estratégia de utilização da *Internet* visando automatizar suas atividades e, em particular, no *e-commerce* ou comércio eletrônico, visando à realização de atividade comercial através da conexão eletrônica entre a empresa e o cliente para a venda de produtos e serviços.

De acordo com Kalakota e Robinson (2002), para competir no mundo do comércio eletrônico, uma empresa precisa transformar seus fundamentos. Essa mudança estrutural requer o desenvolvimento de uma estratégia de negócio inovadora. As empresas precisam desenvolver uma infraestrutura potente de *e-business* orientada para a melhoria contínua do serviço e inovação constante (KALAKOTA & ROBINSON, 2002, p. 21).

Nesse contexto, o setor privado começou a utilizar dois conceitos para especificar os tipos de transações via *Internet*: o B2B (*business to business*) e o B2C (*business to consumer*).

De forma semelhante ao que ocorre no setor privado, o ambiente no qual se desenvolvem as práticas de gestão pública sofre influências de questões sociais, políticas, econômicas e tecnológicas. Assim, em clara apropriação dos termos supracitados, o setor governamental também começou a incorporar tais conceitos, agregando as siglas G2C (*government to consumer*), G2B (*government to business*) e G2G (*government to government*).

Segundo Dias (2006), embora o Governo Eletrônico englobe diferentes atividades e atores, já é comum, na literatura, a identificação de três setores distintos: governo, cidadãos-clientes e empresas. São conhecidas as siglas G2C - relação do governo com os cidadãos-clientes; G2G - relação do governo com outros agentes governamentais; e G2B - relação do governo com as empresas. Esses setores certamente têm motivações e objetivos próprios, porém guardam algumas metas comuns, tais como a busca por mais eficiência, confiabilidade e qualidade dos serviços por eles prestados ou recebidos (DIAS, 2006, p. 38).

De acordo com Margetts (2010), as primeiras TICs eram, em grande medida, internas às organizações, fazendo pouco para intensificar as interações com os cidadãos. O uso generalizado da *Internet* tanto pela sociedade como pelo governo parece oferecer possibilidades reais de mudança nas relações entre os cidadãos e o governo, da mesma maneira que novos canais de comunicação e transação abrem novas possibilidades de relacionamento entre lojas, bancos e clientes em países com altos níveis de utilização de *Internet* (MARGETTS, 2010, p. 357).

Segundo Santos (2008, p. 26), a implementação de Governo Eletrônico normalmente tem sido associada à geração dos seguintes benefícios:

- i. Na condução da administração pública, proporcionando maior eficiência e melhor prestação de contas.
- ii. Nos serviços que os governos disponibilizam aos cidadãos.
- iii. Na capacidade do Estado para promover o desenvolvimento e fortalecimento da democracia.

Então, Governo Eletrônico não se restringe à simples automação dos processos e à disponibilização de serviços públicos por meio de serviços *online* na *Internet*, mas na mudança da maneira como o governo, pelo uso da TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado (DINIZ, BARBOSA, JUNQUEIRA & PRADO, 2009, p. 27).

Pode-se contextualizar a utilização da TIC pelo governo também como decorrente do movimento de reforma do Estado. A busca da eficiência, da eficácia e mesmo da transparência da gestão pública motivou o processo de construção de programas concretos que previam o uso de tecnologia como elemento propulsor de modernização e de alavancagem da ação do Estado.

A reforma gerencial no Brasil iniciou em 1995 com a publicação do Plano Diretor da Reforma do Estado e o envio para o Congresso Nacional da emenda da administração pública que se transformaria, em 1998, na Emenda Constitucional nº 19. No governo Fernando Henrique Cardoso, enquanto Luiz Carlos Bresser-Pereira foi o ministro, a reforma foi executada no nível federal, no MARE - Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Com a extinção do MARE, a gestão passou para o Ministério do Planejamento e Gestão, ao mesmo tempo em que estados e municípios passavam também a fazer suas próprias reformas.

Segundo Bresser-Pereira (1998, p. 303), a política de informatização, na perspectiva do desafio de reforma e de modernização da administração federal, está voltada para viabilizar, a partir dos recursos tecnológicos já disponíveis, uma infraestrutura física e de serviços que integre e intercomunique as redes locais dos diferentes órgãos e entidades, assegurando padrões mínimos de atualização e de compatibilidade; concretizar a convergência e a integração das bases de dados e sistemas de informações existentes; implantar a rede interna do Governo Federal; e utilizar a *Internet* para ampliar o acesso a informações sobre políticas, projetos e ações do governo, bem como sobre a tramitação de demandas dirigidas aos órgãos públicos ou de interesse do cidadão.

A dimensão “gestão” da reforma administrativa é considerada a mais desafiadora. Trata-se de colocar em prática as novas ideias gerenciais e oferecer à sociedade um serviço público de melhor qualidade, em que o critério de êxito seja sempre o do atendimento do cidadão-cliente a um custo menor (BRESSER-PEREIRA, 1998, p. 25).

Assim, no Brasil, dentro de uma perspectiva histórica, verifica-se que a utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação pelo governo se deu a partir da década de 60, quando se pode destacar, inclusive, o marco de criação do Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO –. Na década de 1980, o governo acelerou a utilização de tecnologia como instrumento de modernização dos seus processos internos; e na década seguinte, de forma mais acentuada, tendo em vista o movimento de reforma do Estado, de redução da máquina administrativa e de mudanças político-administrativas, em paralelo ao desenvolvimento da *Internet*.

Destaca-se que um programa de Governo Eletrônico raramente pode ser eficaz se não estiver completamente alinhado com as demandas da sociedade e livre dos obstáculos que impedem a administração pública de estar mais próxima do mundo empresarial. Portanto, é esperado que governo e negócios eletrônicos avancem acopladamente, de modo a moldar uma sociedade mais participativa e engajada, e menos desigual (MARTINS & PIERANTI, 2006, p. 264).

Destarte, dar o devido destaque ao papel estratégico da Tecnologia da Informação e Comunicação, por meio de um programa de governo estruturado, se mostra, de fato, fundamental quando se pensa em um processo de modernização da Administração Pública e de atendimento das hodiernas demandas sociais.

O fomento à utilização de TIC pela Administração Pública sinaliza para a sociedade o esforço do Estado no sentido de tornar sua ação mais ágil, inovadora e moderna, com potencial de aprimorar a relação do Estado com seus parceiros e com a sociedade. Esse movimento coloca a Administração Pública em curso com as boas práticas do setor privado e aponta para provável viabilização de serviços públicos de melhor qualidade.

A política estruturada de Governo Eletrônico no Brasil emergiu, formalmente, com a criação do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE). A finalidade da política era fomentar a utilização das novas formas eletrônicas de interação da Administração Pública brasileira com a sociedade.

O CEGE foi criado através do Decreto de 18 de outubro de 2000, com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, direcionando-o para a prestação de serviços e informações ao cidadão.

A composição do Comitê com Chefe da Casa Civil da Presidência da República - Presidência do Comitê; Secretários-Executivos dos Ministérios; Secretário-Geral do Ministério das Relações Exteriores; Subchefe do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República; Secretário de Organização Institucional do Ministério da Defesa; Subsecretário-Geral da Secretaria-Geral da Presidência da República; Secretário de Avaliação, Promoção e Normas da Secretaria de Comunicação de Governo da Presidência da República; e Procurador-Geral da União, por certo destacou o conteúdo estratégico do tema Governo Eletrônico para a Administração Pública brasileira. O Programa de *e-gov* foi inicialmente implementado sob a coordenação política da Presidência da República, com apoio técnico e gerencial da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O modelo proposto considerava a pluralidade de atores envolvidos no programa e, por isso, sugeriu a interação colaborativa e sinérgica entre eles na etapa de implementação com o respaldo superior da alta cúpula do governo. Após a constituição do Comitê Executivo de Governo Eletrônico, a vontade política do governo passou a ser considerada como fator decisivo para que os obstáculos de prioridade e recursos fossem superados e o Programa ganhasse vulto no âmbito do governo brasileiro.

Assim, no primeiro semestre de 2004, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, por meio da realização de oficina de planejamento estratégico, produziu relevante contribuição para o Programa de *e-gov*, definindo as diretrizes estratégicas para nortear o Programa de Governo Eletrônico brasileiro:

- i. A prioridade do governo eletrônico é a promoção da cidadania: o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania, portanto, considera princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços públicos e de informações.
- ii. A inclusão digital é indissociável do governo eletrônico: a inclusão digital deve ser vista como estratégia para construção e afirmação de novos direitos e consolidação do acesso a eles. Trata-se de elemento fundamental para a efetivação da política de governo eletrônico.

- iii. O software livre é um recurso estratégico para a implementação do governo eletrônico: a escolha de *software* livre deve ser opção prioritária, quando cabível, no intuito de garantir ao cidadão o direito de acesso aos serviços públicos sem obrigá-lo a usar plataformas específicas.
- iv. A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e de gestão das políticas públicas de governo eletrônico: a gestão do conhecimento deve servir para a tomada de decisões, para a gestão de políticas públicas e para inclusão do cidadão como produtor de conhecimento coletivo.
- v. O governo eletrônico deve racionalizar o uso de recurso: as iniciativas de governo eletrônico devem produzir redução de custos unitários e racionalização do uso dos recursos públicos.
- vi. O governo eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas: para sustentar as ações do Governo Eletrônico é necessária a definição legal e normativa de orientações específicas.
- vii. As ações de governo eletrônico devem ser integradas com outros níveis de governo e outros poderes: a natureza federativa do Estado brasileiro e a divisão dos Poderes requer ação ativa do Governo Federal para garantir a integração das ações dos vários níveis de governo e dos três Poderes.

Todavia, destaca-se que o Decreto de 18 de outubro de 2000 foi revogado pelo Decreto nº 8.638 de 15 de janeiro de 2016, que instituiu a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. A referida Política apresentou as seguintes propostas:

- i. Gerar benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos.

- ii. Estimular a participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital.
- iii. Assegurar a obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas.

Ponto relevante de reflexão, por ocasião da instituição da Política de Governança Digital, refere-se à crescente popularização da *Internet* nas duas últimas décadas que tem promovido uma revolução nos meios de informação, tendo seu ápice no surgimento da *Web 2.0*.

Para Primo (2007), a *Web 2.0* pode ser conceituada como a segunda geração de serviços *online*, caracterizada por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações. Nela, os espaços interativos entre participantes e o processo são extremamente ampliados. A *Web 2.0* não se restringe a apenas uma combinação de técnicas de informática, mas também a uma era do período tecnológico, na qual ocorre um conjunto de novas estratégias mercadológicas e processos de comunicação mediados por computador (PRIMO, 2007, p.2).

Portanto, a *Web 2.0* é o termo usado para designar a segunda geração de comunidades e serviços oferecidos na *Internet*, através de aplicativos baseados em tecnologia da informação e redes sociais. Essa evolução da *Internet* implica no reforço do conceito de troca de informações e colaboração, tornando o ambiente *online* mais dinâmico.

Assim, parece pertinente que a Administração Pública também esteja alinhada a essa nova realidade que provoca maior aproximação com a sociedade e poderá aprimorar ainda mais o Programa de Governo Eletrônico brasileiro tal como orientado na Política de Governança Digital através da premissa de participação da sociedade na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital.

Enfim, o Programa de Governo Eletrônico brasileiro, desde o início de sua concepção, apresentou foco em três perspectivas de ações: junto ao cidadão; na melhoria da sua própria gestão interna; e na integração com parceiros e fornecedores. Trata-se de foco na relação com os atores mapeados, a saber: G2C -

relação do governo com os cidadãos-clientes; G2G - relação do governo com outros agentes governamentais; e G2B - relação do governo com as empresas.

Sabe-se que a tecnologia utilizada para automatizar os fluxos de trabalho e reorganizar processos internos teve como alvo dar eficiência e eficácia à Administração Pública, assim como a utilização de TIC na interação com parceiros e fornecedores. Na perspectiva de ações junto ao cidadão, prevalece a ênfase na eficiência, na eficácia e até mesmo na efetividade. Há uma preocupação específica em servir ao cidadão. Nessa perspectiva, a TIC além de garantir os ganhos mencionados anteriormente, se prestam, também, a ampliar a interação da Administração Pública com os cidadãos.

De toda forma, em que pese a declaração governamental de focalizar as ações de e-gov nas três perspectivas, percebe-se que no caso brasileiro, até o momento, as ações buscaram mais intensamente a melhoria da sua própria gestão interna. As ações com foco na sociedade e no relacionamento direto com o cidadão restaram relegadas a segundo plano.

Em tempo, destaca-se que no escopo deste artigo, está sendo avaliada notadamente a perspectiva de foco da política de Governo Eletrônico junto ao cidadão, ou seja, a aplicação intensiva das TICs na prestação de serviços do governo para a sociedade, de forma eletrônica, contínua e remota.

De acordo com Zugman (2006), os serviços do governo são, tradicionalmente, baseados em interações face a face entre cidadãos e burocratas. Como resultado, os serviços do governo são iguais a todos, mas oferecem pouca customização. Quando um indivíduo possui um problema diferente do padrão, é forçado a inúmeras viagens entre setores governamentais. Assim, os serviços públicos eletrônicos ou e-services relacionam-se à prestação de serviços ao cidadão utilizando TIC para a entrega de soluções eletrônicas por meio de canais digitais de acesso (ZUGMAN, 2006, p. 59).

Ao utilizar TIC para o relacionamento com os cidadãos, a ação do governo tem relação direta com práticas de cidadania já que objetiva facilitar o exercício de direitos individuais e coletivos por meio eletrônico.

Dentre os direitos individuais, destaca-se o direito de acesso à informação de interesse pessoal, previsto na Constituição Federal, promulgada em 1988, em seu inciso XXXIII do Capítulo I - dos Direitos e Deveres Individuais e Coletivos - que

dispõe que "todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado".

Em relação ao direito de acesso à informação de interesse pessoal, destaca-se, ainda, que o Brasil passou por um longo período de ausência de regulamentação infraconstitucional para o exercício de tal direito, se constituindo em entrave a sua plena efetivação.

A edição da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, cujo objetivo foi regulamentar o direito de acesso à informação pública, criou os mecanismos para viabilizar, de fato, que qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, pudesse receber informações públicas requeridas. O acesso à informação se tornou a regra e o sigilo, a exceção, cabendo aos órgãos e entidades da Administração Pública a implementação ativa de meios para viabilizar o fornecimento das informações de interesse pessoal.

A LAI trouxe dispositivos que criaram a obrigatoriedade de que órgãos e entidades da Administração Pública, por iniciativa própria, divulgassem informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas protegidas por algum grau de sigilo. A iniciativa do órgão ou entidade de dar divulgação a informações, ainda que não tenha sido expressamente solicitada, utilizando principalmente a *Internet*, é denominada de Transparência Ativa. Diz-se que, nesse caso, a transparência é ativa, pois parte do órgão público a iniciativa de avaliar e divulgar aquilo que seja de interesse da sociedade.

Em complemento à Transparência Ativa, a LAI trouxe, ainda, o princípio da Transparência Passiva. Diz-se que, nesse caso, a transparência é passiva ou mesmo reativa quando o órgão ou ente é demandado pela sociedade a prestar informações que sejam de interesse geral, coletivo ou ainda de interesse pessoal.

A propósito, destaca-se que no escopo deste artigo está sendo avaliado, no estudo de caso realizado, a iniciativa de utilização de TIC para facilitar a entrega da informação de interesse pessoal, em resposta ao princípio da Transparência Ativa.

Assim, órgãos e entidades da Administração Pública federal têm sido desafiados a adotar, ativamente, as inovações tecnológicas para facilitar e

potencializar o acesso à informação pelo cidadão tanto em resposta aos princípios de Transparência Ativa e Passiva.

Contudo, há que se considerar que, segundo Zugman (2006), existem situações e conceitos merecedores de atenção especial quando do planejamento de qualquer iniciativa de Governo Eletrônico (ZUGMAN, 2006, p. 74). Os riscos principais se situam nos seguintes planos:

- i. Segurança digital;
- ii. Manutenção de privacidade do cidadão; e
- iii. Exclusão digital.

Quanto à segurança digital e à manutenção da privacidade do cidadão, a implantação de iniciativas de Governo Eletrônico deve considerar as ameaças contidas no fato de esses serviços serem virtualmente realizados.

Apesar de fundamentalmente diferentes os conceitos de segurança e de privacidade, ainda assim identifica-se a relação direta entre os temas.

De acordo com D'Andrea (2007, p. 263), da perspectiva do consumidor, privacidade é o direito fundamental do indivíduo de decidir sobre a coleta e o processamento dos seus dados pessoais e o direito de ter sua informação protegida do uso e da divulgação não autorizada. Já o conceito de segurança é tido como um dos componentes da privacidade. De fato, uma organização pode ter segurança sem ter privacidade, mas privacidade sem segurança constitui uma iniciativa insustentável. A segurança garante a privacidade quando uma organização coleta, armazena e utiliza dados pessoais de forma segura.

A preocupação com a segurança permeia o mundo digital. É imprescindível promover a proteção contra o acesso ou a manipulação de informações sigilosas, por não autorizados, quando se realizam transações, comunicações e serviços por meio eletrônico. Nesse cenário, a certificação digital surgiu como elemento capaz de garantir identificação, segurança e confiabilidade.

O certificado digital é um documento eletrônico que contém informações relativas ao seu usuário (pessoa física, jurídica ou mesmo um computador) e permite a identificação segura no mundo virtual. De acordo com o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), autarquia federal responsável por manter a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, esse documento eletrônico é gerado e

assinado por uma terceira parte confiável, ou seja, uma Autoridade Certificadora (AC) que, seguindo regras estabelecidas pelo Comitê Gestor da ICP-Brasil, associa uma entidade (pessoa, processo, servidor) a um par de chaves criptográficas. Os certificados contêm os dados de seu titular conforme detalhado na Política de Segurança de cada Autoridade Certificadora (INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, 2016).

A utilização da certificação digital vem ganhando destaque como forma de garantir a segurança das informações que são compartilhadas por meio da *Internet*. Porém, há que se reconhecer que se trata de instrumento por demais oneroso para a aquisição e que possui, inclusive, prazo restrito de validade. Por conseguinte, a viabilidade de utilização pela população brasileira em geral pode ser questionada.

Hodiernamente, seja no setor público, seja no setor privado, muito se fala em “e-serviço”, ou seja, a prestação de serviços através da *Internet*. Os e-serviços incluem os processos, políticas, pessoas e tecnologias que permitem às organizações fornecer serviços aos seus clientes usando a *Internet* como plataforma. De acordo com Gustavo de Moraes (2013), as preocupações dos envolvidos nos e-serviços se referem à redução do risco percebido, pela organização e por seu cliente, e ao fomento da segurança percebida. Enquanto o risco percebido é um inibidor à adoção dos e-serviços, a segurança percebida é um influenciador (MORAES, 2013, p. 46).

Assim, apesar do evidente aspecto positivo quanto à forma facilitada do acesso à informação de interesse do cidadão via plataforma *web*, há que se considerar a sensibilidade da informação, a guarda da privacidade do cidadão e as questões de restrições de acesso a determinadas informações. No estudo de caso abordado neste artigo, o aspecto mais destacado refere-se ao fato de tratar-se do acesso a informações de caráter pessoal, cobertas pelo direito à privacidade do cidadão e ao sigilo bancário.

Além das questões de privacidade e de segurança, a questão da exclusão digital tem relevo quando da implantação de projetos Governo Eletrônico. O advento da *Internet* e as inovações tecnológicas em comunicações proporcionaram às organizações a possibilidade de migrar seus sistemas existentes em plataformas convencionais para sistemas com interface *web* (MEDEIROS & GUIMARÃES, 2006, p.67).

Esse tipo de abordagem, especialmente em um país como o Brasil, notoriamente desigual em distribuição de renda e acesso a novas tecnologias, é crítica para os projetos de Governo Eletrônico. Ademais, a TIC tem o potencial de aumentar essas diferenças, ao prover melhor acesso à informação apenas àqueles que são tecnologicamente incluídos.

Embora o Governo Eletrônico apresente, em princípio, diversas vantagens, deve-se levar em conta a existência da exclusão digital – ou “divisão digital” – que diz respeito à desigualdade de acesso à *Internet*. A expressão pode ser definida como a falha no provimento, pelos governos, de acesso universal a serviços de informação e comunicação, indistintamente a todos os cidadãos, ou seja, “provimentos assimétrico na sociedade de instrumentos de acesso a serviços na web” (RUEDIGER, 2002, p. 4).

Assim, a Administração Pública brasileira tem o desafio de combater as diferenças entre os que possuem e os que não possuem acesso à *Internet* com ações de inclusão digital. As disparidades sociais existentes no Brasil e a ênfase crescente na implementação de políticas de cunho social motivam a abordagem do conceito de inclusão digital.

Certamente a utilização de TIC na sociedade informacional pode ser um novo canal entre o governo e o cidadão, mas pode-se estar construindo uma sociedade onde a distância dos que têm (inclusive o acesso à tecnologia e a serviços de informação essenciais) para os que não têm seja cada vez maior e as desigualdades sociais se acentuem (PRADO, SOUZA, RAMALHO e CUNHA, 2010, p. 6).

De toda forma, percebe-se que a oferta de serviços públicos nos portais governamentais tem marcado as estratégias de Governo Eletrônico brasileiro. Contudo, mais do que ofertar serviços, as políticas em desenvolvimento buscam ampliar o alcance das ações promovendo o prévio alinhamento da implantação das iniciativas com as necessidades da população. Aspectos relacionados à usabilidade, linguagem, arquitetura de conteúdo, ou seja, focadas na interação com o usuário são alguns exemplos de enfoques que estão sendo amplamente considerados nos projetos de prestação de serviços públicos por meio eletrônico.

Em que pese a relevância da avaliação prévia, há que se considerar, também, a importância da avaliação do e-serviço após sua implementação, de maneira a identificar seu alinhamento com as necessidades do usuário, mensurar o seu

desempenho, avaliar quanto à conveniência para a sociedade, e, principalmente, permitir a retroalimentação das ações de planejamento e execução das iniciativas de e-serviço.

Nesse contexto, o Programa de Governo Eletrônico brasileiro criou o Projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e- Serviços (MPOG, 2007) coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Trata-se de conjunto de indicadores focados na avaliação da conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meio eletrônico, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

Através da avaliação é possível identificar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo para sua permanente evolução e alinhamento.

Certamente trata-se de esforço do governo brasileiro em fomentar as ações de monitoramento e de avaliação dos serviços prestados por meio eletrônico para garantir maior sucesso – na perspectiva do cidadão - na implementação de políticas de Governo Eletrônico no Brasil e o seu contínuo aprimoramento. Todavia, de acordo com os responsáveis pelo Projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e-serviços, a metodologia se encontra desatualizada, carecendo de revisão e aprimoramento.

Isso posto, desponta a relevante discussão acerca do caso das informações, detidas pelo Banco Central do Brasil, protegidas pelo sigilo bancário. A referida autarquia federal promoveu estudos internos e desenvolveu sistema apto a disponibilizar ao cidadão, por meio eletrônico, de forma amplamente facilitada, informações de caráter pessoal com destacada criticidade tendo em vista a necessidade de proteção ao direito de sigilo bancário.

O caso do Extrato do Registro de Informações no Banco Central (Sistema Registrato)

O Extrato do Registro de Informações no Banco Central (Sistema Registrato), lançado pelo Banco Central do Brasil (BCB) por meio da Circular nº 3.728, de 17 de novembro de 2014, foi criado com o objetivo de disponibilizar aos cidadãos, gratuitamente, por meio eletrônico (acesso direto pela *Internet*), de modo ágil, seguro e confortável, suas informações de caráter pessoal registradas pelas instituições financeiras em diversos cadastros administrados pelo BCB, inicialmente os seguintes:

- i. Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro (CCS): trata-se de relatório que mostra todos os bancos com as quais o cliente possui algum relacionamento, como conta corrente, poupança, empréstimos.
- ii. Sistema de Informações de Crédito (SCR): trata-se de relatório que contém informações do conjunto dos empréstimos, financiamentos e outras modalidades de crédito que o cliente tiver obtido em cada instituição financeira, acima de R\$ 1.000,00.

Tal sistema foi implantado vislumbrando oferecer os seguintes resultados para a sociedade:

- i. Facilitar o acesso da população à informação de seu interesse.
- ii. Auxiliar a administração das finanças pessoais, mitigando o risco de ocorrência de situações de superendividamento.
- iii. Fomentar a estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional através de melhor análise de crédito pelas instituições financeiras no oferecimento de empréstimos e financiamentos a seus clientes. O cliente bancário pode extrair suas informações do sistema e em seguida apresentá-las, por exemplo, em um banco antes de tomar um empréstimo. Com isso, as instituições financeiras avaliam melhor o risco de crédito de seus clientes e os cidadãos podem adquirir empréstimos e financiamentos em condições mais favoráveis.
- iv. Tornar o cidadão capaz de avaliar a qualidade dos dados constantes dos cadastros, garantindo maior robustez às bases de dados acessadas pelas instituições financeiras e à supervisão do BCB.

Antes do Registrato, a sistemática para disponibilização dessas informações aos cidadãos exigia seu deslocamento à sede ou a uma representação regional do BCB, ou ainda, a remessa de correspondência com sua solicitação para um desses locais, com firma reconhecida em cartório e cópias autenticadas de documentos pessoais, sujeitando-se, em qualquer situação, a processo de identificação oneroso, tanto para o cidadão quanto para o BCB.

A proposta do Sistema Registrato era eliminar a necessidade de o cidadão enviar carta registrada ou ir até uma das representações do BCB para solicitar as informações, como ocorria, por exemplo, quando descobria uma dívida em atraso sem identificação da instituição com a qual havia a pendência.

Assim, em 2008, tendo em vista as reclamações registradas pelos cidadãos na Ouvidoria do BCB contra as dificuldades geradas por essa forma de atendimento, as unidades envolvidas na gestão dos cadastros e na entrega de relatórios aos cidadãos iniciaram estudos com vistas ao desenvolvimento de sistema para disponibilização pelas instituições financeiras de relatórios contendo as informações pessoais usualmente demandadas pelos cidadãos junto ao BCB.

Em razão de dificuldades tecnológicas e em virtude da necessidade de aprofundamento da discussão a respeito dos meios de garantir o sigilo das informações prestadas, as tratativas foram sobrestadas, sendo retomadas apenas em 2012, amplamente motivadas pela publicação da Lei nº 12.527, de 19 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

A criação da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania do BCB, no final de 2012, consolidou o entendimento interno ao BCB de que disseminar o acesso de usuários de produtos e serviços financeiros a informações legitimamente demandadas constitui obrigação legal e ação em prol da cidadania.

Portanto, a estruturação da Área de Relacionamento Institucional e Cidadania do BCB destacou a relevância estratégica da interação entre o BCB e a sociedade. A área foi criada com o intuito de alcançar o objetivo estabelecido pela Diretoria Colegiada de consolidar práticas mais aderentes aos valores transparência e responsabilidade social, em especial a sistematização da coordenação de temas voltados:

- i. À comunicação com os públicos interno e externo;
- ii. À educação financeira;

- iii. Ao atendimento aos cidadãos; e
- iv. Ao relacionamento institucional.

Nesse contexto, os estudos foram retomados, discutindo, principalmente, a questão da necessidade de garantir o sigilo das informações. Como dito, tratam-se de informações de caráter pessoal, cobertas pelo direito à privacidade do cidadão, tal como previsto no art. 5º da Constituição Federal, na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001.

O inciso X do art. 5º da Constituição Federal estabelece que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”.

A já citada Lei 12.527 (Lei de Acesso à Informação), de 18 de novembro de 2011, que regula o direito de acesso à informação, estabelece no inciso III do art. 6º que “cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso”.

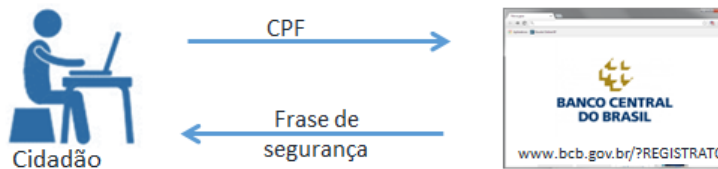
A Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001, que dispõe sobre o sigilo das informações sobre operações das instituições financeiras, estabelece no art. 2º que o “dever de sigilo é extensivo ao Banco Central do Brasil, em relação às operações que realizar e às informações que obtiver no exercício de suas atribuições”.

Assim, tendo em vista a destacada necessidade de identificação eletrônica do demandante da informação, de forma a garantir a privacidade dos dados pessoais, os estudos apontaram para modelo em que os problemas tecnológicos poderiam ser superados através de parceria com as associações representativas das instituições financeiras.

O modelo de identificação eletrônica apresentado às principais associações representativas de bancos foi o seguinte:

- 1- Cidadão interage com BCB por meio de sistema *web* para:
 - Informar o seu CPF e o CNPJ da instituição onde a frase será validada.
 - Receber a frase de segurança.

Obs.: Para fins de validação, o BCB solicita ao cidadão informação cadastral, a ser definida aleatoriamente no momento da obtenção da frase de segurança. Por exemplo, o nome da mãe ou a data de nascimento.



2- Cidadão identifica-se eletronicamente na Instituição Financeira (IF) para:

- Informar a frase de segurança.

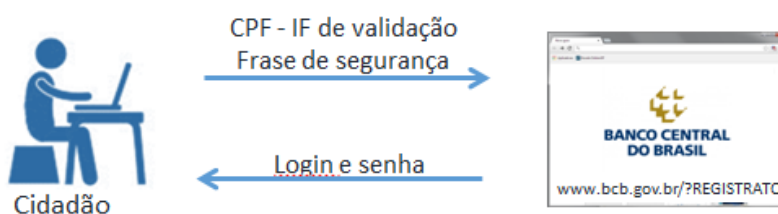


3- Troca de mensagem IF-BCB:

- IF envia ao BCB o seu CNPJ, o CPF do cliente e a frase de segurança.
- BCB processa e devolve resposta.

4- Cidadão recebe resposta da IF:

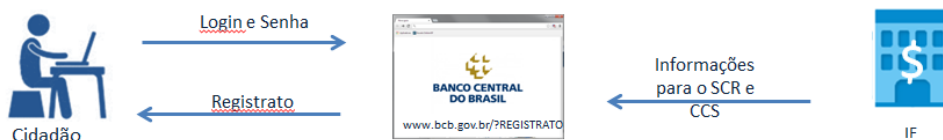
- Frase de segurança inválida ou não cadastrada no BCB; ou
- Frase de segurança válida até dd/mm/aaaa.



5- Cidadão interage com BCB por meio de sistema *web* para:

- Informar o seu CPF.
- Informar a instituição onde a frase foi validada.
- Informar a frase de segurança.

- Receber um usuário credenciado no BCB e uma senha provisória para acesso ao sistema.



Observa-se que a proposta apresentada previa que as informações seriam disponibilizadas no *site* do BCB e que a conclusão do cadastro do cidadão para acesso aos relatórios ficaria condicionada à validação de frase de segurança em ambiente eletrônico da instituição financeira por ele indicada para esse fim.

Com efeito, esse modelo garantia que o cidadão, mediante prévio cadastramento pela *Internet*, acessasse relatórios contendo informações sobre o seu relacionamento com as instituições do sistema financeiro, desobrigando-o de comparecer à sede ou a uma representação regional do BCB. Adicionalmente, o modelo desenvolvido incorporava a segurança da identificação eletrônica do cliente bancário desenvolvida nos serviços de *Internet banking* utilizados em larga escala pelo mercado financeiro e desonerando as instituições financeiras em face da assunção pelo BCB da responsabilidade pela prestação continuada do serviço de fornecimento dos relatórios.

Destaca-se, ainda, que o cidadão sem relacionamento com banco comercial, banco múltiplo com carteira de banco comercial ou caixas econômicas, que desejasse ter acesso ao Sistema Registrato, e que até então era obrigado a ir ao BCB sempre que existisse a necessidade do relatório, poderia se dirigir uma única vez à sede ou a uma representação regional do BCB para efetuar seu cadastramento. A partir daí, teria acesso ao Sistema Registrato.

Alternativamente, o credenciamento do cidadão ao Sistema Registrato poderia ser feito via *Internet*, com utilização do credenciamento digital (e-CPF), mecanismo pouco difundido e com custo de aquisição restritivo para grande parte da população brasileira.

Enfim, discutida a viabilidade do projeto com os representantes das instituições financeiras e manifestada concordância na participação, iniciou-se o desenvolvimento do sistema. Ressalte-se que o prazo acordado com as instituições

financeiras para o desenvolvimento e ajustamento de seus sistemas internos foi integralmente respeitado.

Assim, a Circular que instituiu o Sistema Registrato estabeleceu que as instituições financeiras com carteira comercial, que prestam serviços por meio da *Internet (Internet banking)* deveriam disponibilizar, por esse meio, transação que possibilite a identificação eletrônica de seus clientes pelo BCB, por meio da validação de frase de segurança fornecida pelo BCB, franqueando aos cidadãos o acesso a informações pessoais de seu interesse.

Em tempo, vale destacar que, por necessidade de limitação de escopo, o Sistema Registrato disponibilizou, de início, apenas informações armazenadas no Sistema de Informações de Crédito (SCR) e no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS). Tal escopo, embora limitado, contemplava o significativo motivo de demandas dos cidadãos no âmbito do atendimento presencial do BCB em 2013.

Ressalte-se ainda que, em 2013, o fornecimento de relatórios contendo informações pessoais correspondeu a 21,8% das demandas por informações atendidas pelo BCB e a 68,7% dos atendimentos presenciais.

Tabela 1: Quantidade de Relatórios de Informações Pessoais fornecidos pelo BCB

Relatórios Demandados	2011	2012	2013
Sistema de Informações de Créditos - SCR	15.879	21.442	25.262
Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS	2.078	3.193	4.908
Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal – CADIN	7.987	8.795	10.300
Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos - CCF	7.488	7.645	8.959
Total de Relatórios Emitidos	33.432	41.075	49.429

Fonte: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR – Estatísticas de Atendimentos do Departamento de Atendimento Institucional do Banco Central do Brasil

Tabela 2: Participação Relativa do Fornecimento de Relatórios de Informações Pessoais nos Atendimentos realizados pelo BCB

	2011	2012	2013
Total de Pedidos de Informação (<i>Internet</i> , telefone, carta e presencial)	214.610	231.676	226.829
Fornecimento de relatórios pessoais (%)	15,6%	17,7%	21,8%

	2011	2012	2013
Total de Atendimentos Presenciais	65.689	84.567	71.960
Fornecimento de relatórios pessoais (%)	50,8%	48,5%	68,7%

Fonte: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR – Estatísticas de Atendimentos do Departamento de Atendimento Institucional do Banco Central do Brasil

Portanto, para tratar do risco de quebra de sigilo bancário, conferindo segurança ao processo e garantindo que o cidadão interessado – e apenas ele – tivesse acesso às próprias informações, o BCB desenvolveu o sistema de forma a permitir que o acesso seja validado pelo usuário no *site* de *home banking* do banco em que ele tenha relacionamento, usando, dessa forma, os sistemas de verificação de segurança desenvolvidos pelos próprios bancos, com menos custo para o BCB.

Discutida a viabilidade do projeto com os representantes das instituições financeiras e manifestada concordância na participação, verificou-se a necessidade de mitigar os riscos envolvidos, principalmente com o possível uso inadequado dos relatórios fornecidos. Para tanto, foram colocados alertas – *disclaimers* – no sistema e no corpo dos relatórios, tais como:

- i. As informações do relatório solicitado possuem defasagem mínima de 20 dias e NÃO REPRESENTAM o valor atualizado de eventuais dívidas junto às instituições financeiras.
- ii. O valor apresentado para operações de crédito com atraso superior a 60 dias não contempla encargos contratuais calculados além desse período.
- iii. Este relatório contém ou pode conter dados protegidos por sigilo bancário, protegidos na forma da Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de

2001, e se destina a consulta pelo próprio titular dos dados, a quem cabe avaliar eventual solicitação feita por terceiros e, se for o caso, consentir com o repasse desses dados.

- iv. Os dados apresentados são de inteira responsabilidade da instituição financeira. Caso encontre algum erro ou omissão no relatório, o cliente deve entrar em contato diretamente com a instituição financeira a qual se referir o dado equivocado e solicitar o ajuste.

Então, por ocasião do VI Fórum Banco Central de Inclusão Financeira, ocorrido no período de 17 a 19 de novembro de 2014, o Extrato do Registro de Informações no Banco Central (Sistema Registrato) foi oficialmente lançado e disponibilizado para o público.

Um ano após a implantação do sistema, as manifestações dos cidadãos já estão sendo consideradas como importantes subsídios para aprimoramento do Sistema Registrato. Estão sendo realizados estudos, decorrentes de demandas dos cidadãos e de entidades da sociedade civil, com vistas a possível ampliação do escopo (acesso a outras bases de dados administradas pelo BCB) e do público alvo (acesso também por pessoas jurídicas).

Os resultados da implantação do Sistema Registrato parecem favorecer amplamente o cidadão, que passou a ter os relatórios de seu interesse com muito mais celeridade, e o BCB, tendo em vista a redução do atendimento presencial e por carta para emissão desses relatórios.

O sucesso do sistema evidenciou-se nos primeiros 45 dias de funcionamento. Entre 17 de novembro e 31 de dezembro 2014, o Registrato disponibilizou 32.504 relatórios, quantidade superior ao volume de relatórios do SCR e CCS entregues por outros meios em 2013 e 2014.

Se considerarmos como indicador de efetividade a quantidade de relatórios emitidos, então, é possível observar, de fato, a efetividade do sistema, ao longo do ano de 2015. Do montante total de relatórios de SCR e de CCS emitidos pelo BCB, 85% foram disponibilizados através do Sistema Registrato (próximo a 158.000 relatórios de um total de 185.203).

De toda forma, há que se considerar que em 2015 foi solicitada ao BCB a emissão de cerca de 200.000 relatórios de informações pessoais. Desse total,

15.698 pedidos se referiram a acesso aos relatórios de Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal (CADIN) e Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF). Trata-se, portanto, de demanda que poderia ser, ao menos parcialmente, atendida pelo Sistema Registrato. Por conseguinte, considera-se oportuna a ampliação do escopo de atuação do sistema para atender a demanda em questão.

Outro ponto relevante refere-se ao total de relatórios de SCR e de CCS emitidos pelo BCB nos pontos de atendimento. Em 2015, foram fornecidos mais de 27.000 relatórios em atendimentos não eletrônicos (fora do Sistema Registrato). Portanto, pode-se considerar oportuna, também, a ampliação da divulgação do sistema para a população de modo que conheçam a ferramenta que está sendo oferecida à sociedade. Para ampliar a divulgação, pode-se considerar a realização de campanhas publicitárias em rádio e em televisão, além da utilização das mídias sociais (*Facebook, Twitter, Youtube*).

Os dados estatísticos de utilização do Sistema Registrato são apresentados integralmente a seguir.

Tabela 3: Quantidade de Relatórios de Informações Pessoais fornecidos pelo BCB - Todos os tipos de Relatórios

Relatórios Demandados	2011	2012	2013	2014	2015
Sistema de Informações de Créditos – SCR	15.879	21.442	25.262	47.446	132.397
Atendimento (BCB)	15.879	21.442	25.262	25.649	19.880
Sistema Registrato (<i>Internet</i>)	0	0	0	21.797	112.517
Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional - CCS	2.078	3.193	4.908	15.257	52.806
Atendimento (BCB)	2.078	3.193	4.908	4.550	7.525
Sistema Registrato (<i>Internet</i>)	0	0	0	10.707	45.281
Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal – CADIN	7.987	8.795	10.300	10.648	8.793
Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos - CCF	7.488	7.645	8.959	8.855	6.905
Total de Relatórios Emitidos	33.432	41.075	49.429	82.206	200.901

Fonte: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR – Estatísticas de Atendimentos do Departamento de Atendimento Institucional do Banco Central do Brasil

Tabela 4: Quantidade de Relatórios de Informações Pessoais (SCR e CCS) fornecidos pelo BCB

Relatórios Demandados	2011	2012	2013	2014	2015
Sistema de Informações de Créditos – SCR	15.879	21.442	25.262	47.446	132.397
Atendimento (BCB)	15.879	21.442	25.262	25.649	19.880
Sistema Registrato (Internet)	0	0	0	21.797	112.517
Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional – CCS	2.078	3.193	4.908	15.257	52.806
Atendimento (BCB)	2.078	3.193	4.908	4.550	7.525
Sistema Registrato (Internet)	0	0	0	10.707	45.281
Total de Relatórios Emitidos	17.957	24.635	30.170	62.703	185.203

Fonte: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR – Estatísticas de Atendimentos do Departamento de Atendimento Institucional do Banco Central do Brasil

Tabela 5: Participação Relativa do Fornecimento de Relatórios de Informações Pessoais (SCR e CCS) nos Atendimentos realizados pelo BCB

Total de Relatórios Emitidos (%)	2011	2012	2013	2014	2015
Atendimento (BCB)	100%	100%	100%	48%	15%
Sistema Registrato (Internet)	0%	0%	0%	52%	85%
	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR – Estatísticas de Atendimentos do Departamento de Atendimento Institucional do Banco Central do Brasil

Análise do caso do Sistema Registrato frente ao Referencial Teórico

Pode-se dizer que o Sistema Registrato foi um aperfeiçoamento de serviço público decorrente da participação social, especialmente por meio do registro de reclamações no canal de Ouvidoria do BCB. O sistema veio ao encontro do anseio da sociedade por acesso facilitado a informações pessoais a respeito do seu relacionamento com o sistema financeiro.

O Banco Central do Brasil, por meio do Sistema Registrato, atendeu à demanda social de disponibilização de serviços públicos por meio *online*, na *Internet*. Portanto, pode ser tipificada como uma iniciativa do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.

Trata-se uma iniciativa de Governo Eletrônico associada à geração de benefícios nos serviços que o governo disponibiliza aos cidadãos.

Tal sistema pode ser configurado como um e-serviço já que, antes do Registrato, a forma de disponibilização das informações aos cidadãos exigia seu deslocamento ao BCB, ou ainda, a remessa de correspondência com sua solicitação, com firma reconhecida em cartório e cópias autenticadas de documentos pessoais, sujeitando-se, sempre, a processo de identificação. A partir do Registrato, o atendimento à demanda por informações foi facilitado através de acesso direto via *Internet*. Trata-se de mudança da maneira como o governo, através do uso da TIC, presta serviço público.

O Sistema Registrato também pode ser considerado como projeto relevante no contexto de ações de transparência, fomentadas, em especial, pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Ademais, a referida Lei especificou diretrizes para orientar a ação da administração pública com relação ao acesso à informação, dentre as quais destaca-se o fomento à “utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação”.

Em contrapartida, a própria Lei de Acesso à Informação reforçou a necessidade de proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, e previu no artigo 34 que “os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso”. Registra-se, então, que o fomento da disponibilização ativa e passiva das informações pessoais deve estar devidamente amparado por ações de proteção ao sigilo previsto constitucionalmente e legalmente.

De toda forma, entende-se que a Lei de Acesso à Informação reforçou o modelo de Governo Eletrônico brasileiro e, especificamente, no caso do Sistema Registrato, fomentou a iniciativa de desenvolvimento do sistema inclusive em atendimento ao Princípio de Transparência Ativa.

A divulgação proativa de informações de interesse dos cidadãos, além de ter facilitado o acesso das pessoas e de ter reduzido o custo do BCB com a prestação desse tipo de informação, evitou o acúmulo de pedidos de acesso sobre temas semelhantes. O cidadão que porventura careça de acesso a relatórios de CCS e

SCR, em mais de um momento, não irá precisar formular pedido ao BCB diante de cada necessidade. O acesso via *Internet* atende a toda e eventual necessidade do cidadão.

O Sistema Registrato é, portanto, um exemplo de transparência ativa já que se utilizou de plataforma *online* para oferecer a informação ao público antes do efetivo recebimento de pedido individual.

Porém, muito além de exclusivo cumprimento de prescrição legal, o foco no cidadão foi a grande motivação para a mudança do modelo de serviço prestado pelo BCB e, por isso, o Sistema Registrato foi desenhado para atender a suas necessidades.

O significativo potencial de impacto favorável na relação dos clientes do sistema financeiro com seu banco - eminentemente uma ação de cidadania e transparência -, e, inclusive, na administração de suas finanças pessoais, mitigando o risco de ocorrência de situações de superendividamento, motivou o BCB a buscar a implantação de ferramenta eletrônica adequada.

Ademais, o cidadão continua sendo sujeito ativo do funcionamento do serviço, na medida em que pode avaliar a qualidade dos dados constantes desses cadastros, garantindo maior robustez às bases de dados acessadas pelas instituições financeiras e à supervisão do BCB.

Pode-se dizer que a motivação para o desenvolvimento do sistema decorre da influência do processo de reforma administrativa do Estado. O Sistema Registrato foi motivado por uma boa prática da gestão pública moderna. Trata-se do movimento de ampliação do escopo de atuação do setor público que, historicamente, se mantinha predominantemente voltado para seus processos internos. Então, no caso estudado, o BCB deixou de se restringir a ações apenas voltadas para o próprio setor público (G2G - *government to government*) e incorporou uma ação focalizada em aprimorar a relação com os cidadãos-clientes (G2C - *government to consumer*) e com o próprio sistema financeiro (G2B - *government to business*) quando da implantação do referido sistema.

Segundo Oliveira, Araújo e Aguiar, atualmente, o usuário de serviços públicos eletrônicos tem dificuldades relacionadas à complexidade de acesso e de navegação em algumas páginas dos sites governamentais. Em geral, os serviços e as informações são disponibilizados de forma confusa, fazendo com que o usuário

perca tempo e a paciência, levando-o, algumas vezes, a desistir da transação eletrônica e buscar o atendimento presencial nos balcões das instituições públicas (OLIVEIRA, ARAÚJO & AGUIAR, 2014, p.78).

Aplicando-se ao caso do Sistema Registrato, entende-se que esse sistema se revelou bastante efetivo na disponibilização das informações ao público. As estatísticas corroboram que a entrega dos relatórios por meio eletrônico ampliou largamente. Porém, foi possível observar, em 2015, que a demanda de relatórios de SCR e de CCS, emitidos pelo BCB nos pontos de atendimento presencial, reduziu muito pouco.

A esse respeito, pode-se cogitar que a ferramenta que foi disponibilizada à sociedade não necessariamente tenha oferecido facilidade de acesso e de credenciamento, principalmente para a parcela da população com menor nível de instrução. Porém, trata-se de um contexto de destacada necessidade de identificação eletrônica do demandante de forma a garantir a privacidade dos dados pessoais e sigilo da informação. Naturalmente, há que se proteger, prioritariamente, o sigilo da informação pessoal mesmo que isso importe, de alguma forma, em gerar maior complexidade para o acesso e o credenciamento do demandante.

A certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil – já é amplamente utilizada por empresas e entidades públicas e certamente pode ser considerada como opção para facilitar o acesso às informações que compõem Sistema Registrato. Contudo, sabe-se que o governo brasileiro ainda possui o desafio de tornar os benefícios da ICP-Brasil acessíveis para o cidadão. De fato, o custo de aquisição do certificado digital é elevado e, por isso, a ferramenta não contempla larga parcela da população. Portanto, o mesmo instrumento que potencialmente poderia facilitar o acesso às informações, importaria em exclusão subjacente de muitos interessados, tendo em vista o aspecto financeiro envolvido.

O dilema acerca da necessidade de garantir o acesso às informações, em observância aos princípios de transparência ativa e passiva; e da obrigatoriedade de proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, em observância aos princípios da privacidade e do sigilo de informações, permeou as discussões quando do planejamento do Sistema Registrato e, naturalmente, provocou certa protelação na viabilização de alternativa para tal dilema.

A iniciativa do Banco Central do Brasil de buscar opção capaz de dar o acesso às informações e garantir a privacidade foi alcançada através de parceria com as associações representativas das instituições financeiras. Tal forma de credenciamento, talvez, tenha implicado em maior complexidade do sistema na percepção do cidadão, porém, garantiu o sigilo das informações e evitou utilizar a forma de credenciamento mais onerosa com certificação digital.

Em tempo, passado um ano da disponibilização do sistema ao público, percebe-se que a privacidade e o sigilo das informações têm sido mantidos. Não há registro de acesso por pessoa diversa do próprio interessado. Pode-se considerar que o Sistema Registrato está aderente às boas práticas que envolvem o tema privacidade.

Como dito, é importante reconhecer que o esforço para a disponibilização da informação para o cidadão, por meio eletrônico, através do Sistema Registrato, certamente não contemplou pelo menos uma parcela da população.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), objetivando ampliar o conhecimento sobre a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação no país, relatou, na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios - PNAD, em 2013, que 85,6 milhões de brasileiros acima de 10 anos de idade (49,4% da população) tinham usado a *Internet*, pelo menos uma vez, no período de referência dos últimos três meses (últimos 90 dias que antecederam ao dia da entrevista).

Desse total, 78,3 milhões (45,3% da população) afirmaram ter acessado a rede via computador. A proporção é menor do que a verificada em 2011, quando 46,5% dos brasileiros diziam ter usado a *Internet* por meio de um computador no domicílio.

Os números corroboram ainda mais a questão da exclusão digital regionalizada quando destacado o acesso por região do país: 38,6% da população na região norte, 37,2% na região norte, 57% no sudeste, 53,5% na região sul e 54,3% na região centro-oeste.

A PNAD também mostrou uma relação direta entre o acesso à *Internet*, a renda e os anos de estudo. Segundo o IBGE, a proporção de pessoas que usa a rede cresce conforme aumentam o rendimento e a escolaridade. Já no tocante à faixa etária, o cenário é inverso. Os mais jovens registraram os maiores percentuais de acesso à *Internet*.

Pode-se supor, assim, que a efetividade do Sistema Registrato restou prejudicada se considerado o enorme desafio que representa alcançar todo o contingente da população brasileira, em especial, aquele que não dispõe de acesso aos meios de comunicação, a computador, e mesmo às habilidades de sua utilização e até às de leitura e de escrita que se fazem necessárias para o uso.

De toda sorte, a título de recomendação, o Banco Central do Brasil poderia capitanear ações de ampla divulgação, perante a população, do serviço ofertado por meio eletrônico, utilizando, inclusive, campanhas publicitárias e mídias sociais. Eventualmente, com maior divulgação, a utilização do Sistema Registrato poderia ter impacto positivo.

Adicionalmente, é pertinente destacar que o BCB não promoveu a avaliação da conveniência para o cidadão do serviço prestado por meio eletrônico, considerando aspectos diversos, como por exemplo, usabilidade, linguagem, arquitetura de conteúdo, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade e confiabilidade.

Embora reconhecível todo o esforço do BCB em promover a averiguação prévia quando do planejamento e do desenvolvimento do e-serviço, após sua implementação, não foram realizadas avaliações quanto à conveniência para a sociedade e quanto ao desempenho do sistema, na percepção do público alvo.

Assim, seria interessante promover a avaliação do Sistema Registrato em relação à conveniência para o cidadão, como forma de identificar os pontos fracos e fortes do sistema e a proximidade em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo, assim, para sua permanente evolução.

De toda forma, pode-se verificar a aderência da iniciativa de implantação do Sistema Registrato a vários dos conceitos e parâmetros do Programa de Governo Eletrônico. O desenvolvimento do sistema tem relação direta com a persecução, pela política de Governo Eletrônico, da disponibilização de serviços públicos por meio de serviços *online* na *Internet* para a sociedade.

A Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto nº 8.638 de 15 de janeiro de 2016, por certo referendou o caso estudado já que o Sistema Registrato correspondeu exatamente às propostas da política, a saber:

- i. Geração de benefícios para a sociedade mediante o uso da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação na prestação de serviços públicos.
- ii. Estímulo à participação social na formulação, na implementação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas e dos serviços públicos disponibilizados em meio digital.
- iii. Garantia da obtenção de informações pela sociedade, observadas as restrições legalmente previstas.

Por fim, a participação dos cidadãos no âmbito do escopo de atuação do sistema não se encerrou, mas naturalmente será contínua, em especial pela apresentação de novas reclamações, críticas, elogios e sugestões sobre o assunto na Ouvidoria do BCB.

Já está prevista a segunda fase de desenvolvimento do sistema, contemplando ampliação do escopo do serviço prestado no âmbito do sistema, a saber: inclusão das informações do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF) e de outros cadastros administrados pelo BCB.

Conclusões

Assim como as iniciativas governamentais, os estudos sobre Governo Eletrônico vêm se desenvolvendo largamente. A compreensão acerca das principais variáveis que determinam o sucesso ou fracasso das iniciativas, de fato, é relevante para estruturar a análise de qualquer iniciativa de Governo Eletrônico brasileiro.

Neste artigo foi apresentado brevemente o Programa de Governo Eletrônico apregoado pela Administração Pública brasileira com evidência para o desafio da disponibilização de informação de interesse do cidadão por meio eletrônico.

Além disso, foi avaliado o caso do Extrato do Registro de Informações no Banco Central do Brasil (Sistema Registrato) à luz do modelo especificado.

Foi possível identificar o dilema que permeia a ação dos órgãos e entidades da Administração Pública quanto ao fornecimento de informações pessoais: trata-se da necessidade de garantir o acesso às informações de interesse dos cidadãos, em observância aos princípios de transparência ativa e passiva; e da obrigatoriedade de

proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, em observância aos princípios da privacidade e do sigilo de informações.

Verificou-se, também, que a proposta de aprimorar a relação com o cidadão, utilizando TIC para oferecer serviços públicos por meio eletrônico, é amplamente favorável para a sociedade. Contudo, fica destacado o aspecto de avaliação e mitigação de riscos nas iniciativas de e-gov, em especial quanto à segurança digital e à manutenção da privacidade do cidadão.

O uso da Tecnologia da Informação e Comunicação, incentivado pelo Programa de Governo Eletrônico, constituiu peça fundamental de contribuição para o processo de racionalização de despesas, resgate da transparência e viabilização de serviços públicos de melhor qualidade, em resposta ao movimento de modernização administrativa do Estado.

Contudo, o amplo avanço do Programa de Governo Eletrônico brasileiro depende, nesse momento, de ir além da inclusão de TIC para a melhoria dos processos internos da Administração Pública. É tempo oportuno para que o Estado se utilize de inovação e conhecimento para aprimorar sua relação com a sociedade que avança em demandas de relacionamento por meio eletrônico.

Outro ponto que parece estar pacificado diz respeito à exclusão digital. De fato, qualquer iniciativa de Governo Eletrônico está fadada a restar, no mínimo, prejudicada enquanto houver tamanha exclusão digital de larga parcela da população brasileira.

Em contrapartida, a probabilidade de um retrocesso do programa parece pouco provável, dada a percepção já existente no setor público e na sociedade em geral sobre as vantagens de uma estrutura administrativa mais ágil, eficiente e transparente. Com o fortalecimento dos valores democráticos e de cidadania; e com os avanços na utilização de tecnologia pelo setor privado e pela sociedade, em alguns anos não haverá espaço para outra forma de governo que não o eletrônico.

Por fim, a contribuição deste artigo está na apresentação do caso de sucesso da iniciativa de e-gov do Banco Central do Brasil e no fomento de iniciativas semelhantes com vistas à entrega de serviços públicos com destacada efetividade que agreguem valor percebido à sociedade brasileira.

O Extrato do Registro de Informações no Banco Central (Sistema Registrato) pode ser considerado como destacado exemplo de utilização de TIC para promover a oferta de serviço público por meio eletrônico.

O BCB, movido pelos princípios de transparência ativa, de eficiência e de proteção à privacidade, que norteiam a nova gestão pública brasileira, inovou e facilitou o acesso à informação de interesse do cidadão.

O estudo de caso realizado aponta, contudo, a necessidade de realização de monitoramento e avaliação da conveniência para o cidadão do serviço prestado por meio eletrônico. Trata-se de escopo de pesquisa que pode ser encampada, tanto no estudo de caso concreto, quanto em tese. A metodologia proposta pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) no Projeto Indicadores e Métricas para Avaliação de e- Serviços (MPOG, 2007) encontra-se desatualizada. Por conseguinte, seria interessante promover a atualização e a proposição de indicadores focados na avaliação da conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meio eletrônico, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

Referências bibliográficas

AGUNE, Roberto Meizi; CARLOS, José Antônio. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho**. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (organizadores). Gestão pública no Brasil contemporâneo. São Paulo: Fundap, 2005.

BRASIL. Banco Central do Brasil. **Circular nº 3.728, de 17 de novembro de 2014**. Institui o Extrato do Registro de Informações no Banco Central do Brasil (Sistema Registrato). Brasília, DF, 2014. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br/>. Acesso em 13 fev. 2016.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br/> Acesso em 25 jan. 2016.

_____. **Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 4 de abril de 2000. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br/>. Acesso em 19 mai. 2016.

_____. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – PNAD**. Brasília, DF. Disponível em: <http://ibge.gov.br/home>. Acesso em 21 mai. 2016.

_____. Instituto Nacional de Tecnologia da Informação. **Certificação Digital – O que é?** Brasília, DF. Disponível em: <http://www.iti.gov.br>. Acesso em 30 mar. 2016.

_____. **Lei Complementar nº 105, de 10 de janeiro de 2001**. Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 11 de janeiro de 2001. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br>. Acesso em 9 mar. 2016.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 18 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www2.planalto.gov.br>. Acesso em 27 jan. 2016.

_____. **Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. Brasília, DF. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br>. Acesso em 24 mai. 2016.

_____. Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e Metas para avaliação de e-serviços**. Brasília, 2007. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>. Acesso em 26 mar. 2016.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a Cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional**. São Paulo: Editora 34, 1998.

DIAS, Cláudia Augusto. **Governo eletrônico: proposta de método de avaliação**. Brasília: Revista do TCU, 2006.

D'ANDREA, Edgar R. P. **Segurança da Informação: Uma Visão Estratégica para as Organizações**. In: ALBERTIN, Alberto Luiz; MOURA, Rosa Maria de. Tecnologia da Informação. São Paulo: Atlas, 2007.

DINZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Álvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública, 2009.

FERNANDES, Andrea Gomes; AFONSO, José Roberto Rodrigues. **e-Governo no Brasil: experiências e perspectivas**. Revista do BNDES. Rio de Janeiro, BNDES, v.8, n. 15, p. 21 – 64, junho de 2001. Disponível em <http://www.bndes.gov.br>. Acesso em 13 fev. 2016.

KALAKOTA, Ravi; ROBINSON, Marcia. **E-Business**: estratégias para alcançar sucesso no mundo digital. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2002.

MARGETTS, Helen. **Governo eletrônico**: uma revolução na Administração Pública? In: PETERS, B. Guy e PIERRE, Jon. Administração pública: coletânea. São Paulo: Editora UNESP; Brasília, DF: ENAP, 2010.

MARTINS, Paulo Emílio Matos; PIERANTI, Octavio Pena. **Estado e Gestão Pública**: visões do Brasil contemporâneo. 2ª Edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás Aquino. **A institucionalização do governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: RAE, v.46, n. 4, p. 66 – 78, 2006.

MORAES, Gustavo Hermínio Salati Marcondes de. **Adoção de Governo Eletrônico no Brasil**: a perspectiva do usuário do programa Nota Fiscal Paulista. São Paulo: Escola de Administração de Empresas de São Paulo, 2013.

OLIVEIRA, João Batista Ferri de; ARAÚJO, Danilo Barreto de; AGUIAR, Everson Lopes de. **O uso de padrões na prestação de serviços públicos eletrônicos**. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro [livro eletrônico]: TIC Governo Eletrônico 2013. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em [http://cgj.br/media/docs/publicacoes/2/TIC eGOV 2013 LIVRO ELETRONICO.pdf](http://cgj.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf). Acesso em 25 mar. 2016.

PRADO, Edmir Parada Vasques; SOUZA, Cesar Alexandre de; RAMALHO, Neilson Carlos Leite; CUNHA, Maria Alexandra. **Iniciativas de Governo Eletrônico**: análise das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso. São Paulo: Revista Eletrônica de Sistemas de Informação, v. 10, n. 1, artigo 5, 2010.

PRIMO, Alex. **O aspecto relacional das interações na Web 2.0**. E-Compós, Brasília, v. 9, p. 1-21, 2007.

RUEDIGER, M. A. **Governo eletrônico ou governança eletrônica** – conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado. In: Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública, 16., 2002, Caracas. Anais eletrônicos. Caracas: CLAD, 2002.

SANTOS, Ernani Marques do. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. São Paulo, 2008.

SILLOS, Valéria Lucchetti. **Qualidade de site de governo eletrônico**: estudo de caso sobre a aplicação do QFD ao site da SH/CDHU. São Paulo, 2009.

ZUGMAN, Fábio. **Governo eletrônico**: saiba tudo sobre essa revolução. São Paulo: Livro Pronto, 2006.

Marcela Bassoli Costa

Bacharel em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Juiz de Fora – MG (1999 a 2002).
Servidora do Banco Central do Brasil desde 2006. Atualmente, chefe da Divisão de Gestão do Departamento de Atendimento Institucional do BCB.

E-mail: marcela.bassoli@bcb.gov.br