FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO
Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho
Mestrado em Administração Pública
Gestão da Informação

A APLICAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO – TICs, NA GESTÃO PÚBLICA: um estudo sobre o governo eletrônico por meio dos sítios (websites) oficiais dos Estados do Brasil.

Darcilene Maria Barbosa Magalhães

BELO HORIZONTE
2008

Darcilene Maria Barbosa Magalhães

A APLICAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO – TICs, NA GESTÃO PÚBLICA: um estudo sobre o governo eletrônico por meio dos sítios (websites) oficiais dos Estados do Brasil.

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro - MG, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração Pública.
Área de concentração em Gestão da Informação.

Orientador: Prof. Ronaldo Ronan Oleto, Dr.
Co-orientador: Prof. Ivan Beck Ckagnazaroff, Dr.

BELO HORIZONTE
2008

Magalhães, Darcilene Maria Barbosa.

M188a A Aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, na Gestão Pública: um estudo sobre o governo eletrônico por meio dos sítios (websites) oficiais dos Estados do Brasil. / Darcilene Maria Barbosa Magalhães. Belo Horizonte, 2008. 144 f.

Orientadores: Prof. Dr. Ivan Beck Ckagnazaroff e Prof. Dr. Ronaldo Ronan Oleto

Dissertação (Mestrado) - Fundação João Pinheiro Minas Gerais, Administração Pública – Área de concentração em Gestão da Informação.

1. Governo eletrônico. 2. Governança eletrônica. 3. Democracia eletrônica. 4. Prestação de serviços por meio eletrônico 5. Sítio de Governo. 6. Tecnologias da Informação e da Comunicação. 7. *Websites*.

CDU 681.324

"A primeira regra de qualquer tecnologia utilizada nos negócios é que a automação aplicada a uma operação eficiente aumentará a eficiência. A segunda é que a automação aplicada a uma operação ineficiente aumentará a ineficiência."
(Bill Gates)

A meus pais, Décio e Maria Teresa, ao Tibo, à Fafá e ao Leléo pelo amor e compreensão, e por sempre me estimularem e me apoiarem.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que tornaram possível a realização desse sonho, com a certeza de que se tornaria realidade:

Ao Márcio, meu esposo e companheiro, que, com seu apoio e com sua tranqüilidade, ajudou-me a lidar com o grande o desafio que foi este trabalho. E, também, pela colaboração na elaboração e na distribuição dos convites aos respondentes, e na tabulação das respostas aos questionários de minha pesquisa.

Aos meus queridos filhos, Flávia e Leonardo, pelo apoio e pela compreensão pelos momentos em que não pude lhes dar atenção. Especial agradecimento à Flavinha, pela colaboração na tradução do resumo e pelas dicas e idéias no trabalho como um todo, e ao Léo, pelo apoio na revisão ortográfica.

Aos meus pais, Décio e Maria Teresa, sem os quais, por meio da formação e educação recebidas, não teria obtido mais esta conquista.

Ao Professor Dr. Ivan Beck Ckagnazaroff, pela sua orientação na elaboração desse trabalho.

Ao Professor Dr. Ronaldo Ronan Oleto, pelo seu apoio quanto à metodologia e à apresentação dos resultados da pesquisa.

À Professora Dra. Simone Keller Fuchter, Diretora de Governança Eletrônica do Governo do Estado de Santa Catarina, pela contribuição como respondente da pesquisa e por ter aceitado o convite para fazer parte da banca de defesa de minha dissertação, o que muito me honrou.

Às amigas da “QSC” (ou “As BIAS”...), de tanto tempo de convivência e amizade, que acreditaram nessa minha empreitada, apoiando-me com palavras carinhosas e motivadoras.

Aos colegas, professores e funcionários da Fundação João Pinheiro que, direta ou indiretamente, contribuíram para realização deste trabalho. Agradecimento especial ao pessoal da coordenação do mestrado, Prof. Frederico Poley, Adriana e Gisele; à Helenice, ao Reinaldo (como chorei...), à Lapa (interface Prodemge-Fundação), e aos colegas da Prodemge e de curso, Branca, Fernando Braga, José Humberto e Max, pela convivência e compartilhamento das dificuldades e das glórias ao longo desse desafio.

Aos colegas e amigos da Prodemge, particularmente aos da equipe do SIAD na SEPLAG, pela compreensão e pelo apoio nas minhas ausências, e, em especial, ao amigo Júlio César Silva, pela colaboração no desenvolvimento do aplicativo para disponibilização do questionário de minha pesquisa na *Internet*.

À diretoria da Prodemge, que, por meio da Universidade Corporativa, possibilitou que eu fizesse o mestrado e obtivesse esta conquista, apoiando-me financeiramente e liberando-me, nos turnos de trabalho, para comparecimento às aulas.

Aos respondentes da pesquisa, pela inestimável participação sem a qual não seria possível a realização e conclusão desse trabalho.

RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi o de investigar o Governo Eletrônico, e-Gov, no Brasil, por meio do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, mais precisamente da *Internet*. As TICs podem ser usadas para subsidiar a elaboração de estratégias governamentais e para aumentar a transparência da gestão – a governança; a participação do cidadão nas decisões e ações do governo – a democracia; e o provimento de informações e serviços públicos. Nesse contexto, os sítios na *Internet* (*websites*) são considerados um dos principais canais de comunicação do governo com o cidadão e propiciam grande visibilidade de seus projetos. Isto, certamente, justifica a sua análise como provedor de informações e serviços públicos. Assim, seguindo essa linha de raciocínio, os *websites* oficiais dos governos estaduais foram escolhidos como foco da pesquisa.

A pesquisa abordou o e-Gov nos aspectos de Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica, e Informações e Serviços Eletrônicos, para identificar: 1) a sua oferta, tendo como instrumento de investigação o *web*site oficial de cada estado brasileiro; e 2) a percepção dos respondentes sobre a importância de cada um desses itens. Os sujeitos de informação foram divididos em dois grupos: 1) Gestores responsáveis pelos projetos de Governo Eletrônico dos estados brasileiros, que responderam quanto à oferta e à importância dos itens referenciados; e 2) Especialistas de "notório saber" sobre o assunto Governo Eletrônico, que responderam quanto à importância dos itens.

Na última etapa do trabalho, foi feita a análise das respostas nos aspectos investigados e o resultado mostrou que, de acordo com os gestores que responderam à pesquisa, os itens elencados não são ofertados integralmente nos *websites* dos estados brasileiros, apesar de todos eles serem classificados, na literatura estudada pela autora, como básicos. Quanto à percepção da importância desses itens, a maioria dos respondentes os avaliou como acima da média, e a resposta dos especialistas resultou em uma média ligeiramente superior à dos gestores de e-Gov dos governos estaduais.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico, Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica, Prestação de Serviços por meio eletrônico, Portal de Governo, *Web*site, Tecnologias da Informação e da Comunicação, *Internet*.

ABSTRACT

The objective of this work was to evaluate the Electronic *Government*, or e-Gov, in Brazil through the use of the Information and Communication Technologies - ICTs, more specifically of the *Internet*. The ICTs are tools that can be used to plan *government* strategies as well as to increase the management transparency - the governance; the involvement of citizens in the decision making and actions of the *government* - the democracy; and the public delivery of services and information. In this context, the *website*s can be considered as one of the main means of communication with the citizens and they give great visibility to the *government* projects – so this certainly justifies its analysis and evaluation as a public supplier of information and services. Thus, the official *websites* of the Brazilian state *government*s have been chosen as focus of the research.

The research approached aspects of e-Gov, in the dimensions of Electronic Governance, Electronic Democracy, and Electronic Information and Services, to identify: 1) its offer, having as inquiry instrument the official *web*site of each Brazilian state; and 2) the perception of the respondents on the importance of each one of these items. The universe of the searched ones was divided in two groups: 1) Managers of the projects of Electronic *Government* of the Brazilian states, that have answered about the offer of items of e-Gov and their importance; and 2) Experts on the subject Electronic *Government*, that have answered about the importance of the items.

In the last section of the research, the answers have been analyzed and they have shown that according with the managers, the items of e-Gov are not completely offered in the Brazilian states' *websites*, even though they have all been classified as basics in the literature used by the author. As for the perception of the importance of these items, most of the respondents have considered them above the average, and the average of the answers of the experts has been a little higher than the average of the state managers of e-Gov.

Key-words: Electronic *government*, electronic Governance, electronic Democracy, Delivery of electronic services, *Government Websites*, Information and Communication Technologies.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: FOCOS ESTRATÉGICOS PARA A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO GOVERNO. 22

FIGURA 2 - GERAÇÕES DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO 24

FIGURA 3 – TRANSFORMAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM ADMINISTRAÇÃO EM REDE 33

FIGURA 4 - RELAÇÕES DAS INTERAÇÕES NA INTERNET 43

FIGURA 5 - RELAÇÕES DAS INTERAÇÕES NA INTERNET 43

FIGURA 6 - AMPLIAÇÃO DO CONCEITO DE GOVERNO ELETRÔNICO 46

FIGURA 7 – FASES DO GOVERNO ELETRÔNICO 49

FIGURA 8 – FASES DO GOVERNO ELETRÔNICO: UMA PERSPECTIVA GLOBAL – NAÇÕES UNIDAS 51

FIGURA 9 – MODELO DE AVALIAÇÃO DE GOVERNO ELETRÔNICO 60

FIGURA 10 – POUCA EXPLORAÇÃO DOS RECURSOS TECNOLÓGICOS EM GOVERNO NO BRASIL 64

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS DE E-GOVERNANÇA – GESTORES .....
→ ITENS DO ASPECTO "E-DEMOCRACIA" 87

GRÁFICO 2 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS DE E_DEMOCRACIA - GESTORES 88

GRÁFICO 3 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS DE E_SERVIÇOS – GESTORES 90

GRÁFICO 4 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS - MÉDIA – GESTORES 91

GRÁFICO 5 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS DE E-GOVERNANÇA - ESPECIALISTAS...92

GRÁFICO 6 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS DE E_DEMOCRACIA – ESPECIALISTAS ..93

GRÁFICO 7 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS DE E_SERVIÇOS – ESPECIALISTAS.....94

GRÁFICO 8 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DOS ITENS - MÉDIA – ESPECIALISTAS.....95

GRÁFICO 9 – AVALIAÇÃO DA OFERTA DOS ITENS DE E_GOVERNANÇA - GESTOR.....97

GRÁFICO 10 – AVALIAÇÃO DA OFERTA DOS ITENS DE E_DEMOCRACIA – GESTOR.....98

GRÁFICO 11 – AVALIAÇÃO DA OFERTA DOS ITENS DE E_SERVIÇOS – GESTOR 99

GRÁFICO 12 – AVALIAÇÃO DA OFERTA DOS ITENS – MÉDIA – GESTOR 100

GRÁFICO 13 – FREQÜÊNCIA OFERTA DE ITENS E-GOV / GESTORES.....101

GRÁFICO 14 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA – DELTA - GESTOR E ESPECIALISTA.....102

GRÁFICO 15 – AVALIAÇÃO DA IMPORTÂNCIA – MÉDIA – GESTOR E ESPECIALISTA 104

LISTA DE SIGLAS

ABEP	Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação
CEGE	Comitê Executivo de Governo Eletrônico
CGI	Comitê Gestor da *Internet*
CGI-BR	Comitê Gestor da *Internet* no Brasil
Chat	Conversa on-line
CNIS	Cadastro Nacional de Informações Sociais
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COFINS	Contribuição para Financiamento da Seguridade Social
CPF	Cadastro de Pessoas Físicas
eEurope	Programa de Governo Eletrônico da Comunidade Européia – *An information society for all*.
e-Gov	Governo Eletrônico
Excel	*Software* de Planilha Eletrônica fornecido pela Empresa *Microsoft*
FAQ	É um acrônimo da expressão inglesa "*Frequently Asked Questions*", que significa Perguntas Freqüentes. Uma FAQ, quando usada num contexto pluralista, significa uma compilação de perguntas freqüentes acerca de determinado tema e suas respostas. Quando usado num contexto singular, uma FAQ será uma dessas perguntas freqüentes.
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
G2B	*Government* to *Business* (Relações entre órgãos e entidades governamentais e as empresas, para oferta de bens e serviços e troca de informações)
G2C	*Government* to *Citzen* (Governo para Cidadão - Relações entre órgãos e entidades governamentais e os cidadãos para prestação de serviços públicos e troca de informações)
G2E	*Government* to *Employees* (Governo para Empregados - Relações entre órgãos e entidades governamentais e seus empregados)
G2G	*Government* to *Government* (Governo para Governo - Relações entre os órgãos e entidades governamentais)
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
IPI	Imposto sobre Produto Industrializado
IPVA	Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores
MS Word	Software de edição de textos fornecido pela Empresa Microsoft
NIC.br	Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
OECD	*Organization for Economic Cooperation and Development*. A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico é uma organização internacional dos países

	comprometidos com os princípios da democracia representativa e da economia de livre mercado.
ONU	Organização das Nações Unidas
PHP	*Personal Home Page* ou *Hypertext Preprocessor*
PIB	Produto Interno Bruto
PIS/PASEP	Programa de Integração Social / Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PwC Consulting	*PricewaterhouseCoopers*- É uma empresa prestadoras de serviços profissionais de auditoria, consultoria e outros para todo tipo de empresas e no mundo inteiro. Foi formada em 1998, na fusão entre *Price Waterhouse e Coopers & Lybrand*.
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
TecGov	Centro de Estudos em Tecnologia de Informação para Governo - Fundação Getúlio Vargas
TICs	Tecnologias da Informação e da Comunicação
UF	Unidade Federativa
UN/DESA	*United Nations – Department of Economics and Social Affairs* (Organizações Unidas - Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais)
W3C	*World Wide Web Consortium* (Consórcio de Empresas de Tecnologia. Desenvolve padrões para a criação e a interpretação dos conteúdos para a *Web*)
Web	Também conhecida como WWW ou *World Wide Web* - Rede de Alcance Mundial. É um sistema de documentos em hipermídia que são interligados e executados na *Internet*.
Website	Conjunto de páginas *Web* de hipertextos acessíveis na *Internet*. A palavra site em inglês tem significado de sítio em português, derivada do latim *situs* ("lugar demarcado, local, posição")

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 13
1.1. TEMA 16
1.2. JUSTIFICATIVA 16
1.3. OBJETIVOS 18
1.4 PROBLEMA DE PESQUISA 19
2 REVISÃO DA LITERATURA 21
A ATUAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE 25
REDE DE INFORMAÇÕES, PROCESSOS E SERVIÇOS ENTRE ÓRGÃOS GOVERNAMENTAIS. 32
GOVERNABILIDADE, GOVERNANÇA, DEMOCRACIA, SERVIÇOS PÚBLICOS E O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO. 33
ASPECTOS CONCEITUAIS DO GOVERNO ELETRÔNICO 41
O GOVERNO ELETRÔNICO – ESTÁGIOS OU CLASSIFICAÇÕES 47
PORTAIS E *WEBSITES* GOVERNAMENTAIS 55
MÉTODOS, INDICADORES E MÉTRICAS DE GOVERNO ELETRÔNICO 58
O "E-GOV" NO BRASIL 61
O USO DA INTERNET E DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL 65
4 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NOS ESTADOS BRASILEIROS. 72
4.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA 72
4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA 73
4.3 COLETA DE DADOS 75
4.3.1 Formulário da pesquisa 75
4.3.2 Realização do pré-teste 78
5 ANÁLISE DOS DADOS E APURAÇÃO DOS RESULTADOS 83
5.1 A ANÁLISE DA DIMENSÃO IMPORTÂNCIA 85
5.2 ANÁLISE DA DIMENSÃO OFERTA – GESTORES 95
5.3 ANALISE COMPARATIVA DAS DIMENSÕES 102
6. CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS 106
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS: 110
8 APÊNDICES 117
8.1. APÊNDICE A: FORMULÁRIO DE PESQUISA – GESTOR PÚBLICO 118
8.2. APÊNDICE B: FORMULÁRIO DE PESQUISA – ESPECIALISTA DE NOTÓRIO SABER 121
8.3 APÊNDICE C: *E-MAIL* CARTA DE APRESENTAÇÃO - GESTORES 124
8.4 APÊNDICE D: *E-MAIL* ENVIADO PARA OS GESTORES – QUESTIONÁRIO *WEB* 125
8.5 APÊNDICE E: *E-MAIL* PERSONALIZADO PARA GESTORES 127
8.6 APÊNDICE F: *E-MAIL* ESPECIALISTAS DE NOTÓRIO SABER 129
8.7. APÊNDICE G: EXEMPLO *E-MAIL* RESPOSTA: GESTOR 131
8.8 APÊNDICE H: EXEMPLO *E-MAIL* RESPOSTA: ESPECIALISTA NOTÓRIO SABER 132
8. 9 APÊNDICE I: QUADRO COM A APURAÇÃO DAS RESPOSTAS 134
8.10 APÊNDICE J: RELAÇÃO DOS GESTORES DOS ESTADOS BRASILEIROS (19) 135
8.11 APÊNDICE K:- RELAÇÃO DOS ESPECIALISTAS DE NOTÓRIO SABER (37) 139
8.12 APÊNDICE L: COMENTÁRIOS 144
8.13 APÊNDICE M: FREQÜÊNCIA DAS RESPOSTAS –GRAU ITENS OFERTADOS 144

1 INTRODUÇÃO

As mudanças que tiveram origem com o avanço das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, de acordo com Balanco e Leony (2005), vêm provocando uma reordenação nos processos de produção, armazenamento, distribuição e disseminação de informações, exigindo assim transformações nas práticas, procedimentos e rotinas que se colocam como pré-requisitos para a inserção das organizações na “Sociedade Digital”.

Essa tendência também pode ser observada no âmbito governamental, uma vez que “o desenvolvimento e o uso difundido das tecnologias de informação e comunicação vêm afetando o setor público que procura absorver e usufruir os benefícios que essas tecnologias oferecem para melhorar sua atuação” (BARBOZA, NUNES E SENA, 2000, p. 119).

O advento da *Internet*, da conectividade digital, o crescimento e o uso do comércio e dos negócios eletrônicos nos modelos do setor privado, conforme alerta Ndou (2004), estão pressionando o setor público a repensar seus modelos hierárquicos e burocráticos. Os usuários, cidadãos e organizações privadas se deparam todo dia com novos e inovativos modelos de comércio e negócios eletrônicos implementados pelo setor privado, por meio do uso de ferramentas e aplicações de TICs, e exigem o mesmo das organizações governamentais.

Pinho (2004) sustenta que a tecnologia de informação baseada no computador e na *Internet* tem provocado mudanças significativas em várias (ou todas) as esferas da vida: econômica, social, política, cultural etc. Acredita-se que estejamos vivenciando um profundo e contínuo processo de desenvolvimento com base no uso das TICs, envolvendo equipamentos, processos e expedientes. Uma das possibilidades que se abre com este desenvolvimento tem a ver com o que é chamado de governo eletrônico.

O governo eletrônico, de acordo com Chahin *et al* (2004), é bem mais do que um governo informatizado e deve ser entendido como um governo democrático, aberto e

ágil para atender bem à sociedade, que não prioriza as TICs, mas as utiliza “para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos (CHAHIN *et AL*, 2004, p. 58)”.

Os *websites* e os portais eletrônicos estão inseridos nesse tema, já que constituem, de acordo com Alves (2006), a operacionalização da integração eletrônica do governo com a sociedade em geral. Nesse sentido, a sua avaliação é de grande importância. Entretanto, como se pode saber se os *websites* governamentais são interativos, provêem serviços e informações consoantes com as necessidades e desejos dos cidadãos, empresas e órgãos, são abertos à sociedade, transparentes, participativos e promotores de *accountability*? De acordo com Jardim (2000), considera-se *accountability* como sendo o conjunto de mecanismos e procedimentos que levam os decisores governamentais a prestar contas dos resultados de suas ações, garantindo-se maior transparência e a exposição pública das políticas públicas. Quanto maior a possibilidade dos cidadãos poderem discernir se os governantes estão agindo em função do interesse da coletividade e sancioná-los apropriadamente, mais accountable é um governo. “Trata-se de um conceito fortemente relacionado ao universo político administrativo anglo-saxão. (JARDIM, 2000, p. 6).

Segundo modelo de *benchmarking* adotado pela ONU e pela ASPA (2002), os *websites* governamentais são analisados levando em conta quais conteúdos e serviços que os cidadãos mais, provavelmente, usam e que estão disponibilizados nos sites oficiais do governo. Esse tipo de *benchmarking* é baseado fundamentalmente na análise do conteúdo do *web*site, na existência de qualquer facilidade interativa, na qualidade e na atualidade da informação e na disponibilização de transações *on-line*, e a partir dessa análise, é determinado o estágio de governo eletrônico de um país, estado ou município.

Nesse contexto, os sítios na Internet (*websites*), conforme Silva e Lima (2002), são considerados um dos principais canais de comunicação do governo com o cidadão

e propiciam grande visibilidade de seus projetos. Isto, certamente, justifica a sua análise como provedor de informações e serviços públicos.

Assim, seguindo essa linha de raciocínio, o presente trabalho pretende investigar o governo eletrônico no Brasil, com foco no uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, mais precisamente da *Internet*, a partir da oferta de itens de e-Gov, dentro dos aspectos de Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica e Informações e Serviços Eletrônicos; e da percepção de sua importância pelos gestores públicos e por especialistas na temática governo eletrônico, por meio dos sítios (*websites*) dos governos estaduais brasileiros.

Os aspectos de e-Gov que foram investigados nesta pesquisa, acima citados, foram conceituados e definidos, conforme se segue:

A “Governança Eletrônica” que, segundo Cunha e Scalet (2004), pressupõe o acesso cidadão às contas públicas, assim como aos gastos, investimentos, planos, etc., o que, certamente, contribui para o aumento de *accountability* e, conseqüentemente, para o aumento da "pressão" sobre os atores do setor público para que desempenhem bem suas funções e para que suas decisões passem a ser tomadas de forma transparente.

A “Democracia Eletrônica” que, de acordo com Torres (2005), representa o uso das estratégias democráticas de Gestão e de Tecnologia da Informação e Comunicação - TICs - pelos mais diversos atores democráticos: governo, representantes oficiais eleitos, mídia, organizações políticas, cidadãos, dirigentes empresariais, fornecedores, etc. Abrange, basicamente, a possibilidade de acesso da sociedade às informações e conteúdos sobre as ações e decisões do governo por meio das TICs, mais precisamente por meio da *Internet*, bem como a possibilidade da sociedade se manifestar no *web*site governamental, tendo resposta às suas sugestões e se, por meio de suas sugestões e de sua participação, ela pode atuar no processo decisório governamental. Pressupõe que o cidadão seja envolvido nas decisões e ações do setor público, aumentando o grau de democratização das decisões.

Os Serviços Eletrônicos, segundo Jardim (2004), são aqueles providos por meio do uso das TICs para os diversos atores envolvidos no contexto governamental: os cidadãos, os servidores públicos, o setor privado, as empresas e os fornecedores, para outros segmentos do governo e órgãos governamentais. Como exemplo, pode-se citar: Informações sobre o País/Estado/Município – Turismo, História, Economia, Informações Institucionais etc.; Utilidade Pública; Emissão de Documentos; Inscrições, Registros e Solicitações; Atendimentos; Transações Financeiras; *Links* para Órgãos de Governo, outros sites relacionados e de interesse; Integração entre Órgãos Governamentais e Integração Externa, etc.

1.1. Tema

Este trabalho tem como tema o "Governo Eletrônico" considerando, como seu instrumento de maior visibilidade, os sítios oficiais dos estados brasileiros.

Em termos de políticas públicas, Balanco e Leony (2005) ressaltam que o Governo Eletrônico aparece, na maioria das propostas dos Estados, como o fórum legítimo de relacionamento entre o Governo e a sociedade e como instrumento de visibilidade das ações governamentais.

Delimitação do Estudo:

O tema "governo eletrônico" se restringe a investigar os sítios (*websites*) governamentais oficiais dos estados brasileiros com relação à oferta de itens nas dimensões de: e-governança, e-democracia, e e-serviços e informações; e à importância desses itens, tanto na percepção dos gestores responsáveis pelos projetos e programas de governo eletrônico – e-Gov - dos estados brasileiros, quanto na de especialistas de notório saber nessa temática.

1.2. Justificativa

A crescente exigência, por parte da sociedade, pela busca constante da *excel*ência na administração pública, de acordo com Torres (2006), demanda ações de modernização que têm por objetivo atender aos anseios de uma eficiente gestão dos recursos públicos. E, ainda, a adequada adoção de soluções relacionadas às Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, assim como a capacitação dos envolvidos na operacionalização dos processos em questão na adoção de novas soluções, em muito poderão apoiar a consecução desse objetivo. O uso das TICs na administração pública estadual é, portanto, uma importante ferramenta para apresentação de soluções de valor para os cidadãos e para a possibilidade do acompanhamento e participação da sociedade nas ações de governo. Nesse processo de modernização administrativa do serviço público o governo eletrônico, ou e-Gov, certamente está inserido.

Entretanto, o governo eletrônico deve ser entendido como um governo que não prioriza as TICs, mas as utiliza “para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos” (CHAHIN *et al*., 2004, p. 58).

Rech Filho (2004) sustenta que a prestação de serviços públicos ao cidadão é estabelecida de forma unilateral por parte do Estado, que presta o tipo de serviço que lhe interessa e busca no aumento dos tributos a forma de compensar suas ineficiências. O cidadão não é consultado sobre quais são as suas demandas, como é qualidade dos serviços que ele recebe, e qual é o de esforço gasto para obtê-los.

Segundo Balanco e Leony (2005), a interoperabilidade entre os diversos órgãos da administração pública, sem a qual não é possível atingir estágios mais avançados de e-Gov, depende de investimentos para a modernização administrativa. Isso pressupõe a informatização de procedimentos, mas, principalmente, o treinamento e a qualificação profissional dos servidores. A questão do compartilhamento de dados e informações entre as organizações públicas na perspectiva do e-Gov, tendo como base os três alicerces relacionados, e-governança, e-democracia e serviços públicos, é fundamental para a consolidação da atuação do governo na sociedade digital.

Outro aspecto a ser considerado, conforme coloca Rech Filho (2004), é o fato de que os avanços da tecnologia vêm transformando os hábitos de vida da sociedade, criando cada vez mais novas necessidades para a sociedade, e de que as tecnologias da informação e comunicação, principalmente com o advento da *Internet*, e têm sido o grande motivador destas transformações.

Neste contexto, para Chahin *et al* (2004), a *Internet* surge como um facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social. Não é por meio da tecnologia que se criará a participação, nem o controle social, mas já existem mecanismos para isso, então ela pode facilitar sua concretização.

De acordo com Alves (2006), os *websites* e os portais eletrônicos podem ser elementos representativos desse tema, já que constituem a operacionalização da integração eletrônica do governo com a sociedade em geral, o que define sua avaliação como de grande importância.

Um portal é uma porta de entrada na rede mundial. É a partir do portal que muitos usuários definem seus próximos passos na *Web*. Os portais são locais de grande visitação, portanto ser reconhecido como um portal está diretamente relacionado à força com que o *site* atrai visitantes. Os serviços mais comuns de um portal incluem serviços de e-mail, bate-papo (chat), serviços de busca e serviços de notícias, gratuitos ou não (CUNHA, 2000, p. 1).

Embora a estrutura de relacionamento do governo eletrônico envolva outros canais de interação que não somente seu *web*site, Silva e Lima (2002) argumentam que esse pode ser considerado o principal canal de comunicação com o cidadão e o produto que pode alcançar uma maior visibilidade entre os projetos de governo eletrônico, o que justifica sua análise como provedor de informações e serviços.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo Geral

O objetivo do estudo é o de investigar o “Governo Eletrônico” nos estados brasileiros, por meio de seus sítios (*websites*) governamentais oficiais na *Internet*, nos aspectosde e-Governança, e-Democracia, e e-Serviços, com relação à oferta de itens nesses aspectos e à percepção de sua importância por gestores de e-Gov e pessoas de notório saber na temática.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar itens dos aspectos de e-Governança, e-Democracia, e e-Serviços a serem investigados nos websites oficiais dos estados do Brasil.
- Identificar os gestores de governo eletrônico nos estados brasileiros e especialistas de notório saber na temática para responderem a pesquisa.
- A partir da definição dos itens para análise, e da identificação dos gestores e dos especialistas, investigar a oferta desses itens em cada website junto aos gestores de e-Gov dos estados do Brasil, e investigar a importância dos itens de acordo com a percepção dos gestores e dos especialistas de notório saber na temática.
- Apurado o resultado das respostas da oferta e da importância dos itens investigados, verificar qual é a situação da oferta desses itens e se ela está aderente, ou não, com a percepção da importância aferida a eles pelos respondentes da pesquisa.

1.4 Problema de Pesquisa

Estamos vivendo um período de profundas transformações na forma em que organismos públicos operam, com conseqüências de alto impacto sobre o atendimento ao cidadão, conforme alerta Torres (2006). Novas tecnologias e sistemas poderão transformar profundamente as ações governamentais e possibilitar a realização de papéis mais estratégicos que os atualmente explorados. Nesse contexto cabe uma indagação: quanto que os governos estão aproveitando o uso das TICs de forma estratégica, efetiva e com resultados voltados para os cidadãos?

Na tentativa de obter alguma informação nesse sentido, as questões a serem averiguadas no trabalho são:

"Qual é a oferta de itens de Governo Eletrônico, nos aspectos de Governança Eletrônica (e-Governança), Democracia Eletrônica (e-Democracia), e Informações e Serviços Eletrônicos (e-Prestação de Serviços), pelos governos estaduais brasileiros por meio de seus sítios (*websites*) oficiais na *Internet*?"

"Qual é a percepção da importância desses itens tanto na visão dos gestores responsáveis pelos projetos de governo eletrônico dos estados brasileiros quanto na visão de especialistas de notório saber sobre essa temática?"

"A oferta dos itens de e-Gov nos *websites* oficiais dos estados do Brasil é aderente à percepção de sua importância pelos gestores de governo eletrônico e pelos especialistas de notório saber nesse assunto?"

2 REVISÃO DA LITERATURA

As mudanças que tiveram origem a partir do avanço e da expansão das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, de acordo com Balanco e Leony (2006), vêm provocando uma reordenação nos processos de produção, armazenamento, distribuição e disseminação de informações, exigindo transformações nas práticas, procedimentos e rotinas, que se colocam como pré-requisitos para a inserção das organizações na “Sociedade Digital”.

Essa tendência também pode ser observada no âmbito governamental, no qual “o desenvolvimento e o uso difundido das tecnologias de informação e comunicação vêm afetando o setor público que procura absorver e usufruir os benefícios que essas tecnologias oferecem para melhorar sua atuação” (BARBOZA; NUNES e SENA, 2000, p.119).

Borges, Nascimento e Silva (2005), colocam que, desde a década de 70, o setor público vem utilizando as Tecnologias de Informação e Comunicação para a administração de serviços internos. Com a mudança de paradigma representada pela chamada “Sociedade da Informação” e, principalmente, com a abertura da *Internet* para todos, além dos domínios militar e acadêmico, os governos passaram a considerar as TICs, em especial a *Internet*, como uma oportunidade para se aproximar do cidadão com a oferta de serviços e informações que venham ao encontro das necessidades informacionais desse cidadão.

Fortalecendo essa colocação, segundo Torres (2005), estamos vivendo um período de profundas transformações na forma em que organismos públicos operam, com conseqüências de alto impacto sobre o atendimento ao cidadão. Novas tecnologias e sistemas podem transformar profundamente as ações governamentais e possibilitar a realização de papéis mais estratégicos que os atualmente explorados.

A figura a seguir sintetiza as principais direções estratégicas que as TICs podem promover:

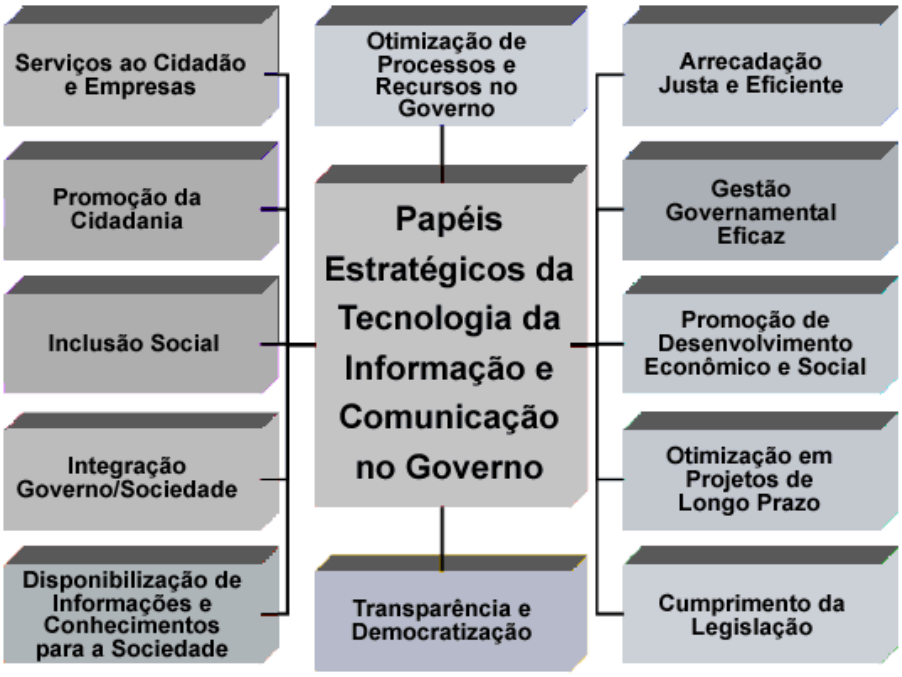

Figura 1: Focos Estratégicos para a Tecnologia de Informação no Governo.
Fonte: Torres (2006, p.18).

Porém, como saber o quanto que os governos estão aproveitando o uso das TICs de forma estratégica, efetiva e com resultados voltados para os cidadãos?

De acordo com Jardim (2000), as reflexões sobre a capacidade governativa vêm à tona quando se analisam tentativas de reforma do Estado em alguns países. Tais experiências apresentam aspectos comuns, que apontam a fragilidade dessa capacidade, conforme pontos levantados durante o "*II Fórum Global para debater o Estado democrático e a governança no século XXI*" [1], relacionados a seguir: Inadequação do papel do Estado e do desenho do setor público diante dos cenários, em constante mutação, de globalização, desenvolvimento tecnológico e reestruturação produtiva; Crise fiscal associada ao déficit público, à dívida externa e ao desempenho insatisfatório das empresas públicas; Padrões de demanda mais exigentes e complexos por parte dos cidadãos; Efeitos perversos da ação do Estado causados pelo patrimonialismo, clientelismo e corrupção; Reconhecimento de que a esfera pública não se limita à esfera estatal, incluindo as ações de cunho público promovidas pela sociedade civil; Provisão inapropriada de serviços pelo sistema de proteção social.

[1] Brasília, 29 a 31 de maio de 2000, promovido pelo Governo do Brasil, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Em cada um dos aspectos citados, segundo Chahin et al (2004), a questão informacional aparece em maior ou menor grau, como fator favorável ou desfavorável - quando não devidamente contemplada - ao alcance de níveis básicos de capacidade governativa. A informação pode ser, então, considerada como fator essencial para a promoção da capacidade governativa, e é o que difere o Governo Eletrônico (e-*Government* ou e-Gov), do governo informatizado.

Ao longo dos debates no "*II Fórum Global para debater o Estado democrático e a governança no século XXI"*, emergiram princípios de uma agenda para o Estado democrático e a governança no século XXI, na qual foram enfatizadas, em especial, a revalorização da política e a busca do bem estar com os diversos atores sociais, como tentativa de se recuperar a credibilidade da administração pública e das instituições democráticas. Assim, tornam-se fundamentais o desenvolvimento institucional do Estado para a sua atuação e a existência de um modelo de gestão pública com características nas qual o fator informacional é evidente e relevante.

Para Vaz (2005), a noção de governança eletrônica é um objeto em disputa. A discussão sobre a governança democrática aponta a necessidade de se considerar as TICs como peça importante na chamada "modernização administrativa". Porém, mais que isso, as estratégias governamentais no campo das TICs deveriam promover "um processo de modernização democrática da administração pública, afastando os riscos de uma modernização conservadora e autoritária" (VAZ, 2005). O objetivo deveria ser a modernização da administração pública para transformar as relações entre estado e sociedade e vincular a eficácia e a eficiência das ações de governo aos direitos coletivos de cidadania. Assim, conteúdos transformadores sobre as práticas e a cultura política da sociedade podem ser incorporados à noção de governança eletrônica. Neste caso, segundo Vaz (2005), a criação de uma governança eletrônica deve significar uma transformação da qualidade das relações de poder existentes, operando inversões no sentido da construção de capacidades coletivas de controle social e participação política.

Segundo Peter Fingar, citado por Torres (2005), estamos, agora, no que poderia ser denominada uma "terceira onda da gestão orientada a processos". A primeira remonta aos anos 1920 e foi dominada pela teoria e os princípios formulados por

Taylor; a segunda onda se estabeleceu a partir do final dos anos 1980 e durante toda a década passada, em que predominaram a busca pela otimização de processos, por meio da reengenharia. Na terceira onda, os processos precisam ser tratados inteiramente, se estendendo além das fronteiras da organização.

Nessa “nova onda”, Torres (2005) ressalta que a capacidade de interação da gestão pública com a sociedade será cada vez mais demandada com necessidade de novas tecnologias. Mesmo as aplicações por meio de *Internet* utilizam tecnologias limitadas, que restringem as possibilidades dessa maior interação e integração com a sociedade. Um dos aspectos mais significativos na análise do atraso do país em relação à modernização dos processos de governo está em sua incipiente adoção de novas tecnologias. Algumas das grandes transformações tecnológicas ocorridas nas últimas décadas, que configuram as “gerações de tecnologias de informação”, são ilustradas a seguir:

Figura 2 - Gerações de tecnologias de informação
Fonte: Torres (2006, p. 14).

Este desafio passa, então, pela adequada adoção de soluções relacionadas às tecnologias da informação e da comunicação, e pela conseqüente capacitação dos envolvidos na operacionalização dos processos em questão, com a implementação de novos processos administrativos e de gestão, apoiados por novas tecnologias. Isso

pressupõe ser fundamental equipar o governo com um parque de tecnologia da informação capaz de oferecer a absoluta integração no universo de informações, a simplificação de procedimentos e a eliminação da dependência de manipular informações por meios físicos.

Torres (2006) argumenta, ainda, o emprego das Tecnologias da Informação e da Comunicação deve ser considerado como uma ferramenta, importante e imprescindível, em um processo de mudança mais profunda no qual o Governo modifica o seu funcionamento e o seu relacionamento com os cidadãos. O desenvolvimento de projetos de governo eletrônico representa uma parte da solução para aprofundar as transformações necessárias para tornar a gestão do Governo mais eficiente e efetiva.

A Atuação da Administração Pública em Rede

Na área governamental, a intensificação do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação tem contribuído com novos paradigmas para orientar e conduzir a ação e o funcionamento da máquina estatal, propiciando o fortalecimento do e-gov e do uso intensivo da informação em rede. Miranda (2003) sustenta que esse fato tem revolucionado a comunicação intra e inter organizações e tende a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas do governo, seja federal, estadual ou municipal. E ainda, na sociedade da informação, a comunicação e a informação tendem a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas da sociedade. Isso, certamente, inclui os governos federal, estaduais e municipais; a cultura e as artes; a ciência e a tecnologia; a educação; a saúde; a indústria; as finanças; o comércio e a agricultura; a proteção do meio ambiente; as associações comunitárias; os sindicatos; as minorias, as religiões, os esportes, o lazer, etc.

Para Castells (1999), o Estado em rede representa uma nova fórmula político-institucional, caracterizada pela redistribuição de competências e recursos de coordenação entre distintos atores, jurisdições e níveis institucionais e organizacionais

governamentais e não-governamentais chamados a compor os processos decisórios contemporâneos. As novas tecnologias de comunicação e informação forneceriam os meios para manter ativas as relações entre os agentes e as instituições envolvidos nas novas cadeias decisionais e acionais, com diversas modalidades de complexidade e extensão: locais, regionais, transnacionais.

De acordo com o Governo Brasileiro - Comitê Executivo de Governo Eletrônico (2006), a base para o fornecimento de melhores serviços, adequados às necessidades dos cidadãos e dos negócios, a custos mais baixos, é a existência de uma infra-estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) que se preste como alicerce para a criação desses serviços. Um governo moderno, integrado e eficiente, exige sistemas igualmente modernos, integrados e interoperáveis, trabalhando de forma íntegra, segura e coerente em todo o setor público. Nesse contexto, a interoperabilidade de tecnologia, processos, informação e dados é condição vital para o provimento de serviços de qualidade, tornando-se premissa para governos em todo o mundo, como fundamento para os conceitos de governo eletrônico, o e-gov. A interoperabilidade permite racionalizar investimentos em TIC, por meio do compartilhamento, reuso e intercâmbio de recursos tecnológicos.

Para tanto, foi estabelecida e vem sendo consolidada pelo governo brasileiro a arquitetura **e-PING** – “Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico”, que tem como propósito ser o paradigma para o estabelecimento de políticas e especificações técnicas que permitam a prestação de serviços eletrônicos de qualidade à sociedade (GOVERNO BRASILEIRO, 2006, p.6).

Para o estabelecimento dos objetivos da e-PING, de acordo com o Governo Brasileiro (2006), foi fundamental a definição do que se entendia por Interoperabilidade. Foram considerados quatro conceitos que fundamentaram o entendimento do governo brasileiro a respeito do assunto:

“Intercâmbio coerente de informações e serviços entre sistemas. Deve possibilitar a substituição de qualquer componente ou produto usado nos pontos de interligação por outro de especificação similar, sem comprometimento das funcionalidades do sistema.” (governo do Reino Unido);

“Habilidade de transferir e utilizar informações de maneira uniforme e eficiente entre várias organizações e sistemas de informação.” (governo da Austrália);

“Habilidade de dois ou mais sistemas (computadores, meios de comunicação, redes, software e outros componentes de tecnologia da informação) de interagir e de intercambiar dados de acordo com um método definido, de forma a obter os resultados esperados.” (ISO);

“Interoperabilidade define se dois componentes de um sistema, desenvolvidos com ferramentas diferentes, de fornecedores diferentes, podem ou não atuar em conjunto.” (Lichun Wang, Instituto Europeu de Informática – CORBA Workshops);

Assim, para o Governo Brasileiro (2006), **interoperabilidade** não é somente Integração de Sistemas, não é somente Integração de Redes, não referencia unicamente troca de dados entre sistemas e não contempla simplesmente definição de tecnologia. É, na verdade, a soma de todos esses fatores, considerando, também, a existência de um legado de sistemas, de plataformas de Hardware e Software instaladas. Parte de princípios que tratam da diversidade de componentes, com a utilização de produtos diversos de fornecedores distintos. Tem por meta a consideração de todos os fatores para que os sistemas possam atuar cooperativamente, fixando as normas, as políticas e os padrões necessários para consecução desses objetivos.

A arquitetura e-PING foi segmentada em cinco partes, com a finalidade de organizar as definições dos padrões. Para cada um dos segmentos, foi criado um grupo de trabalho, composto por profissionais atuantes em órgãos dos governos federal, estadual e municipal, especialistas em cada assunto. Esses grupos foram responsáveis pela elaboração da versão da arquitetura base para o estabelecimento dos padrões de interoperabilidade do governo brasileiro.

Os cinco segmentos – “Interconexão”, “Segurança”, “Meios de Acesso”, ”Organização e Intercâmbio de Informações” e “Áreas de Integração para Governo Eletrônico” – foram subdivididos em componentes, para os quais foram estabelecidas as políticas e as especificações técnicas a serem adotadas pelo governo federal.

- Interconexão - O segmento “Interconexão” estabelece as condições para que os órgãos de governo se interconectem, além de fixar as condições de interoperação

entre o governo e a sociedade. Neste segmento, são estabelecidas as especificações para: Protocolo de Transferência de Hipertexto; Transporte de Mensagem Eletrônica; Segurança de Conteúdo de Mensagem Eletrônica; Acesso à Caixa Postal; Acesso Seguro à Caixa Postal; Diretório; Serviços de Nomeação de Domínio; Endereços de Caixa Postal Eletrônica; Protocolo de Transferência de Arquivos; Intercomunicação LAN / WAN; Transporte; Web Services: SOAP, UDDI e WSDL.

- Segurança - Este segmento trata dos aspectos de segurança de TIC que o governo federal deve considerar. São tratados os padrões para: Segurança de IP; Segurança de Correio Eletrônico; Criptografia; Desenvolvimento de Sistemas; Serviços de Rede; Coleta e arquivamento de evidências.

- Meios de Acesso - No segmento “Meios de Acesso”, são explicitadas as questões relativas aos padrões dos dispositivos de acesso aos serviços de governo eletrônico. Nesta versão são abordadas, apenas, as políticas e as especificações para estações de trabalho, cartões inteligentes (smart cards), tokens e outros cartões. Em versões futuras, serão tratados outros dispositivos, tais como telefone celular, hand-helds e televisão digital. É formado por dois subgrupos, com os seguintes componentes:

  - Padrões para acesso, via estações de trabalho: Navegadores (browsers); Conjunto de Caracteres e Alfabetos; Formato de Intercâmbio de Hipertexto; Arquivos do Tipo Documento; Arquivos do Tipo Planilha; Arquivos do Tipo Apresentação; Arquivos do Tipo Banco de Dados para Estações de Trabalho; Especificação de Intercâmbio de Informações Gráficas e Imagens Estáticas; Gráficos Vetoriais; Especificação de Padrões de Animação; Arquivos do Tipo Áudio e do Tipo Vídeo; Compactação de Arquivos de Uso Geral; Arquivos para georreferenciamento.

  - Cartões Inteligentes / T okens / Outros: Definição de Dados; Aplicações (inclusive multi-aplicações); Componentes Elétricos; Protocolos de Comunicação; Padrões de Interface Físico; Segurança; Infra-estrutura do Terminal.

- Organização e Intercâmbio de informações - Aborda os aspectos relativos ao tratamento e à transferência de informações nos serviços de governo eletrônico. Inclui padrão de estrutura de assuntos de governo e de metadados, compreendendo os

seguintes componentes: Linguagem para intercâmbio de dados; Linguagem para transformação de dados; Definição dos dados para intercâmbio; Catálogo de Padrão de Dados (CPD); Lista de Assuntos do Governo: Taxonomia para Navegação (LAG); Padrão de Metadados do Governo – e-PMG.

- Áreas de Integração para Governo Eletrônico - As metas de análise e proposição deste segmento são: XML Schemas referentes a aplicações voltadas a Áreas de Atuação de Governo, que serão organizados na forma de Catálogo; Componentes relacionados a temas transversais a Áreas de Atuação de Governo, cuja padronização seja relevante para a interoperabilidade de serviços de Governo Eletrônico, tais como Processos e Informações Geográficas.

Cada um dos segmentos da e-PING contém um conjunto de políticas técnicas que norteia o estabelecimento das especificações dos seus componentes. Esses conjuntos específicos de cada segmento estão fundamentados nas seguintes políticas gerais:

- Alinhamento com a INTERNET: todos os sistemas de informação da administração pública deverão estar alinhados com as principais especificações usadas na Internet e com a World Wide Web.
- Adoção do XML como padrão primário de intercâmbio de dados para todos os sistemas do setor público.
- Adoção de navegadores (browsers) como principal meio de acesso: todos os sistemas de informação de governo deverão ser acessíveis, preferencialmente, por meio de tecnologia baseada em browser; outras interfaces são permitidas em situações específicas, como em rotinas de atualização e captação de dados onde não haja alternativa tecnológica disponível baseada em navegadores.
- Adoção de metadados para os recursos de informação do governo.
- Desenvolvimento e adoção de um Padrão de Metadados do Governo Eletrônico – e-PMG, baseado em padrões internacionalmente aceitos.
- Desenvolvimento e manutenção da Lista de Assuntos do Governo: Taxonomia de Navegação (LAG), que contemple, numa estrutura de diretório, os assuntos relacionados com a atuação de governo.

- Suporte de mercado: todas as especificações contidas na e-PING contemplam soluções amplamente apoiadas pelo mercado. O objetivo a ser alcançado é a redução dos custos e dos riscos na concepção e produção de serviços nos sistemas de informações governamentais.

- Escalabilidade: as especificações selecionadas deverão ter a capacidade de atender alterações de demanda no sistema, tais como, mudanças em volumes de dados, quantidade de transações ou quantidade de usuários. Os padrões estabelecidos não poderão ser fator restritivo devendo ser capazes de fundamentar o desenvolvimento de serviços que atendam desde necessidades mais localizadas, envolvendo pequenos volumes de transações e de usuários, até demandas de abrangência nacional, com tratamento de grande quantidade de informações e envolvimento de um elevado contingente de usuários.

- Transparência: os documentos da e-PING estarão à disposição da sociedade, via Internet, sendo previstos mecanismos de divulgação, recebimento e avaliação de sugestões. Nesse sentido, serão definidos – e divulgados para amplo conhecimento – prazos e compromissos para implantação e gestão de sítio dedicado na Internet).

- Adoção Preferencial de Padrões Abertos: a e-PING define que, sempre que possível, serão adotados padrões abertos nas especificações técnicas. Padrões proprietários são aceitos, de forma transitória, mantendo-se as perspectivas de substituição assim que houver condições de migração. Sem prejuízo dessas metas, serão respeitadas as situações em que haja necessidade de consideração de requisitos de segurança e integridade de informações. Quando disponíveis, soluções em Software Livre são consideradas preferenciais.

Cabe ressaltar que, de acordo com o Governo Brasileiro (2006), a adoção dos padrões e políticas contidos na e-PING não pode ser imposta aos cidadãos e às diversas instâncias do governo, dentro e fora do país, mas tais especificações são, contudo, estabelecidas como o padrão por ele selecionado e aceito.

Balanço e Leony (2005) argumentam que a interoperabilidade entre os diversos órgãos da administração pública, sem a qual não é possível atingir estágios mais avançados de e-gov, depende de investimentos na modernização administrativa. Isso

pressupõe a informatização de procedimentos, mas, principalmente, o treinamento e a qualificação profissional dos servidores.

Para Torres (2006), o governo eletrônico deve ser entendido, então, em um contexto mais amplo, no qual ele vem se tornando um componente fundamental dos processos de reforma do Estado para alcançar uma administração mais eficiente, eficaz e transparente. Para isso, o Governo deve tratar a prestação de serviços públicos, tendo como base não unicamente as exigências das estruturas da administração pública, mas também, e principalmente, as necessidades e os interesses dos cidadãos. Porém, abordar o Governo Eletrônico envolve não apenas tecnologia, mas, sobretudo, decisões políticas e um enfrentamento de barreiras e resistências.

É fundamental, também, que “o potencial de novas tecnologias eletrônicas aplicadas aos processos de governo devem acompanhar outras mudanças paralelas, como o advento de uma nova geração de líderes tecnicamente letrados; o aperfeiçoamento de tecnologias de interatividade, feedback e trabalho em grupo; maior prioridade dos tomadores de decisão em utilizar esses recursos extensamente; uma maior exigência da sociedade civil sobre transparência, participação e eficiência. Em conjunto, essas questões dependem mais de resoluções políticas do que de soluções tecnológicas stricto sensu” (RUEDIGER , 2003, p. 1262).

A questão do compartilhamento de dados e informações entre as organizações públicas na perspectiva do e-gov, tendo como base os três alicerces relacionados, e-governança, e-democracia e serviços públicos, é, assim, fundamental para a consolidação da atuação do governo na sociedade digital. Neste contexto, o uso da *Internet* pode se constituir em instrumento para a viabilização de uma rede de informações, na qual há a formatação de informações específicas e a troca de conteúdos informacionais entre as instituições públicas, seja em nível horizontal, dentro da mesma esfera de governo, ou em nível vertical, entre as diversas esferas (federal, estadual e municipal). Isso, provavelmente, contribuirá para uma maior eficácia nas atividades da área pública, configurando uma rede organizacional, por meio da *Internet* e da Intranet, dentro do canal do governo eletrônico.

Rede de Informações, Processos e Serviços entre Órgãos Governamentais.

Para Balanco e Leony (2005), a possibilidade de integração e compartilhamento de dados e informações representa uma das capacidades mais marcantes das novas Tecnologias da Informação e Comunicação, tanto no nível interno da organização quanto entre várias organizações. As organizações na área governamental têm investido muito na implementação de sistemas de informação para processamento dos dados e rotinas de trabalho, visando obter uma maior eficiência das suas ações. As novas tecnologias para troca e comunicação de informação têm exigido, cada vez mais, uma abordagem estratégica voltada para a adoção de procedimentos técnicos e administrativos de acesso e compartilhamento de informação, a modernização dos convênios e acordos de cooperação entre os órgãos, com o objetivo de fortalecer a e-Governança.

Com os conteúdos das informações e os procedimentos bem definidos, as organizações poderão ficar interconectadas, em rede, e obter, assim, as seguintes vantagens: Redução da burocracia no acesso às informações intragoverno; Possibilidade de acesso *on-line* às informações; Não armazenamento das mesmas informações em diferentes e diversas organizações; Aumento do nível de eficiência dos programas e projetos do governo; Incremento da integração das ações; Redução de custos operacionais; Melhora da distribuição e da utilização da informação entre as organizações; Definição de um modelo de gestão estratégica de informação. (BALANCO, LEONY, 2005, p.9).

Dessa forma, de acordo com Parreiras, Cardoso e Parreiras (2004), a rede de compartilhamento poderá permitir que as organizações públicas disponham no processo decisório de informações de modo ágil, sem perda de qualidade, fragmentação, redundâncias etc., existentes atualmente nas relações entre os vários órgãos, cidadãos e outros atores. Poderá, também, permitir ao Governo, em seus diversos âmbitos, criar, gerenciar e disponibilizar, em nível e quantidade adequados, o conhecimento e a informação tanto gerados quanto armazenados por seus vários órgãos.

A *EUROPEAN COMMISSION - Directorate General for Information Society and Media* (2006) defende que as novas tecnologias podem ajudar as administrações públicas a lidarem com os mais variados desafios. O foco, entretanto, não deve ser lançado meramente sobre as TICs, mas no seu uso combinado com a mudança organizacional e as novas práticas que visem à melhoria dos serviços públicos, dos processos democráticos e das políticas públicas.

Para Muñoz (2005), é necessária a transformação da administração pública, pressupondo a implantação da administração eletrônica, pelas seguintes razões:

- Econômicas: Melhoria da competitividade; Alto peso do setor público no PIB; Incidência da carga reguladora da Administração no resto da economia.
- Políticas: Crises da Democracia representativa; Aumento da transparência; Aumento da participação.
- Sociais: Incorporação da Sociedade da Informação e do Conhecimento; Incidência na educação; Risco de ruptura digital.

A figura a seguir ilustra a transformação da "Administração Pública" para a "Administração Eletrônica ou em Rede", por meio da *Internet*:

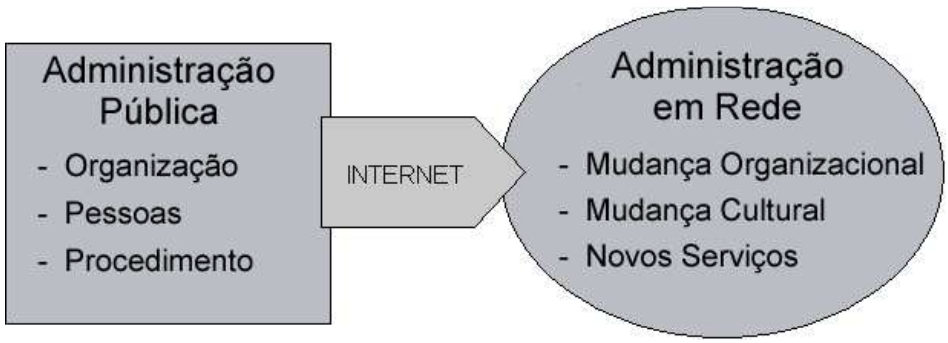

Figura 3 – Transformação da Administração Pública em Administração em Rede
Fonte: Muñoz (2005, p. 4). (Tradução da autora).

Governabilidade, Governança, Democracia, Serviços Públicos e o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

De acordo com Jardim (2000), a literatura sobre o Estado e políticas públicas revela o uso de dois conceitos considerados aspectos, distintos e complementares, configuradores da ação estatal: a governabilidade e a governança. Para definição desses termos, buscou-se a literatura a respeito:

A Governabilidade diz respeito “às condições sistêmicas mais gerais sob as quais se dá o exercício do poder em uma dada sociedade” (DINIZ, 1996, p. 9).

Para Jardim (2000), a governabilidade ou a capacidade política de governar derivaria da relação de legitimidade do Estado e do seu governo com a sociedade, enquanto que governança seria a capacidade financeira e administrativa em sentido amplo de um governo de implementar políticas.

A Governança refere-se à capacidade governativa, em sentido mais amplo, “envolvendo a capacidade da ação estatal na implantação das políticas e na consecução das metas coletivas, incluindo o conjunto dos mecanismos e procedimentos para lidar com a dimensão participativa e plural da sociedade” (DINIZ, 1996, p. 9). Em outras palavras, representa a capacidade de o Estado governar com a participação ativa da sociedade, na formulação e execução das políticas públicas. Assim, a governança “pode ser vista como uma possibilidade de restaurar a legitimidade do sistema político através da criação de novos canais de participação e de parcerias entre o setor público e o setor privado ou de voluntariado, contribuindo para novas formas democráticas de interação entre os setores público e privado. Tal abordagem da governança emancipatória enfatiza o aumento do poder social, ou seja, a inclusão e o fortalecimento dos não-poderosos nos processos de tomada de decisão política. A eficiência administrativa, neste contexto, é considerada um objetivo subordinado” (FREY, 2002, p.145-146).

Além desses conceitos, outro se faz relevante neste estudo: o de Governança Pública. De acordo com Kissler e Heidemann (2006), sob a ótica da ciência política, a governança pública está associada a uma mudança na gestão política. Trata-se de uma tendência para se recorrer cada vez mais à autogestão nos campos social, econômico e político, e a uma nova composição de formas de gestão daí decorrentes. Paralelamente à hierarquia e ao mercado, com suas formas de gestão à base de “poder e dinheiro”, ao novo modelo somam-se a negociação, a comunicação e a confiança. Aqui a governança “é entendida como uma alternativa para a gestão baseada na hierarquia. Em relação à esfera local, ela significa que as cidades fortalecem cada vez mais a cooperação com os cidadãos, as empresas e as entidades sem fins lucrativos na

condução de suas ações. A cooperação engloba tanto o trabalho conjunto de atores públicos, comunitários e privados, quanto também novas formas de transferência de serviços para grupos privados e comunitários". (KISSLER e HEIDEMANN, 2006, p. 482).

Kissler e Heidemann (2006) argumentam, ainda, que os fundamentos normativos da governança pública se estabelecem por um novo entendimento do Estado como agente de governança; eles resultam de se saber qual significado tem o Estado nas estruturas de governança, ou o que distingue governança de governo. Para eles, isso permite identificar três fases no debate sobre a transição do Estado convencional para um novo modelo de Estado, nas quais "o Estado tradicional vem se transformando: de um Estado de serviço, produtor do bem público, em um Estado que serve de garantia à produção do bem público; de um Estado ativo, provedor solitário do bem público, em um Estado ativador, que aciona e coordena outros atores a produzir com ele; de um Estado dirigente ou gestor em um Estado cooperativo, que produz o bem público em conjunto com outros atores." (KISSLER e HEIDEMANN, 2006, p. 483).

Aliados aos conceitos de Governabilidade, de Governo e de Governança; outros podem ser considerados relevantes para o estudo do governo eletrônico, explicitados a seguir:

A Governança e a Democracia Eletrônicas têm foco no uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas às atividades e ações de governo, seja de governo para governo ou, em especial, de governo para com a sociedade e seus cidadãos.

As Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs , de acordo com Rezende (2002), e Rezende e Abreu (2003), representam o conjunto de recursos computacionais que guardam e manipulam dados e geram informações e conhecimentos por meio de seus componentes: hardware e seus dispositivos e periféricos; software e seus recursos; sistemas de telecomunicações; e gestão de dados e informações.

A E-Governança ou Governança Eletrônica deve oferecer serviços ao cidadão de forma descentralizada e o mesmo deve ser envolvido nas decisões e ações do setor

público, aumentando o grau de democratização das decisões. De acordo com Betini, Rezende e Frey (2003), este aumento de envolvimento acarreta também o aumento de *accountability* e, conseqüentemente, o aumento da pressão sobre os atores do setor público para que desempenhem bem suas funções, fazendo com que eles sejam responsáveis por suas decisões que passam a ser tomadas de forma transparente.

Mas o que significa *accountability*? Para Campos (1990), a accountability vai além do mero processo administrativo, e é um conceito que pode ser entendido como derivado da democracia. Quanto mais avançado o estágio democrático, maior o interesse pela *accountabilit*y. E a *accountability* governamental tende a acompanhar o avanço de valores democráticos, tais como igualdade, dignidade humana, participação e responsabilidade.

Ainda, segundo Campos (1990), a economia de recursos públicos, a eficiência e a honestidade requerem atenção especial, mas há outros padrões de desempenho que merecem consideração: qualidade dos serviços; maneira como tais serviços são prestados; justiça na distribuição dos benefícios, como também na distribuição dos custos econômicos, sociais e políticos dos bens produzidos; grau de adequação dos resultados dos programas às necessidades das clientelas. Estes padrões de *accountability* governamental, segundo a autora, não são garantidos pelos controles burocráticos; somente o podem ser, se exercidos pelo povo.

Campos (1990) argumenta que o desenvolvimento da consciência popular é a primeira pré–condição para uma democracia verdadeiramente participativa e, portanto, para a *accountability* do serviço público e que à medida que a democracia vai amadurecendo, o cidadão, individualmente, passa do papel de consumidor de serviços públicos e objeto das decisões públicas a um papel de sujeito ativo. A mudança do papel passivo para o de ativo guardião de seus direitos individuais constitui um dramático avanço pessoal, mas, para alcançar resultados há um outro pré-requisito: o sentimento de comunidade. E, ainda, que, em outras palavras, é a emergência e o desenvolvimento de instituições na sociedade que favorecem a recuperação da cidadania e, portanto a verdadeira vida democrática. Uma vez que consiga se provar

que a aplicação da Tecnologia da Informação e Comunicação aos processos de gestão pública possibilita o alcance da *accoutability*, e que esse elemento altera a relação Estado-sociedade, pode-se concluir que esse pode ser o caminho do grande processo da Reforma do Estado.

Para Abramo (1996), a aplicação das TICs aos processos de gestão governamental representa um novo paradigma de administração pública,no qual é possível se alterar o modo pelo qual o governo presta seu serviço. Agindo de maneira flexível, responsável, democrática e transparente, o governo redefine a relação Estado-sociedade. Cláudio Weber Abramo, secretário geral da Transparência Brasil e membro da Transparency International, endossa nossa argumentação quando afirma que “o direito de acesso à informação gerada ou detida pelo setor público tornou-se uma das pedras de toque do esforço de ampliar a transparência do Estado e de tornar mais responsáveis os detentores de cargos públicos”. De acordo ainda com o jornalista, tem sido inaugurada uma boa quantidade de iniciativas no plano federal. “Recentemente, licitações de bens e serviços padronizados foram centralizadas pelo governo federal no comprasnet, o que permite comparações instantâneas de preços praticados em milhares de órgãos espalhados por todo o país”.

Se para Ana Maria Campos (1990) o exercício da accountability é determinado pela qualidade das relações entre o governo e o cidadão, entre a burocracia e as clientelas. Somente a partir da organização de cidadãos vigilantes e conscientes haverá condições para a accountability. E este conceito não só às ferramentas utilizadas na gestão pública, mas também, e principalmente, ao treinamento de agentes públicos para a prática de ações mais transparentes e democráticas. Ao tratarmos o conceito de democracia, o fazemos com a necessária reserva, na medida em que a TIC reproduz um padrão de exclusão semelhante ao que se verifica no Brasil em nossos dias.

Para Vaz (2005), só é possível falar de governança eletrônica com o uso das TICs aplicado à relação entre governo e sociedade organizada a partir do entendimento das possibilidades tecnológicas ofertadas pelos recursos do chamado “governo eletrônico”. Em que pesem diferenças de enfoque, todos os autores compartilham a

mesma noção de governo eletrônico como aplicação intensiva das TICs aos processos de prestação de serviços e relacionamento dos governos com os cidadãos pela intermediação eletrônica, contínua e remotamente.

Vaz (2001) destaca, ainda, dentre as principais metas do governo e da governança eletrônica, as seguintes: Interação usuário-governo; Transações digitais para eliminar intermediários; Recursos de solução de problemas dos cidadãos, com ênfase no auto-atendimento; Foco no cidadão-usuário; Redesenho de processos; Uso intensivo da *Internet*; Garantia da impessoalidade no acesso aos serviços públicos e à informação pública; Participação e controle social dos serviços públicos.

A E-Democracia ou Democracia Eletrônica, segundo Clift (2003), representa o uso das estratégias democráticas de gestão e de tecnologia da informação e da comunicação pelos mais diversos atores democráticos (governo, representantes oficiais eleitos, mídia, organizações políticas, cidadãos, etc.) dentro de processos políticos e de governança de comunidades locais e internacionais. Para muitos, a e-democracia sugere participação dos cidadãos com mais habilidade no uso da *Internet*, das comunicações móveis e de outras tecnologias. Por outro lado, exige uma participação mais ativa nas variadas formas de envolvimento dos cidadãos nos desafios públicos. Abrange, basicamente, a possibilidade de acesso dos cidadãos às informações e conteúdos sobre as ações e decisões do governo por meio das TICs, mais precisamente da *Internet*, nos portais governamentais, e também a possibilidade de a sociedade se manifestar no *web*site, tendo resposta às suas sugestões e se, por meio de suas sugestões e de sua participação, ela pode atuar no processo decisório governamental.

Os Serviços Eletrônicos são aqueles providos por meio do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs para, no contexto de governo eletrônico, os diversos atores envolvidos: os cidadãos, os servidores públicos, o setor privado, empresas e fornecedores e para outros segmentos do governo e órgãos governamentais. Essa área concentra a maior parte dos esforços, recursos e atenção política devotados a Governo Eletrônico. Segundo Jardim (2004), diz respeito ao fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as tecnologias da informação e

comunicação como propiciadoras para tal. Abrangem, dentre outros itens, Informações sobre o País/Estado/Município – Turismo, História, Economia, Informações Institucionais; Utilidade pública; Emissão de Documentos; Inscrições, Registros e Solicitações; Atendimentos; Transações financeiras; *Links* para outros órgãos de governo, outros sites relacionados e de interesse; Integração entre Órgãos Governamentais e Integração Externa, etc.

O Programa eEurope – an information society for all, de acordo com a *European Comission - Directorate General for Information Society and Media* (2006), chegou a uma definição de quais seriam os serviços públicos básicos, estabelecendo oito destinados a pessoas jurídicas e doze a cidadãos, listados a seguir:

1) Impostos sobre a renda: declaração, notificação de lançamento.
2) Busca de emprego por meio de intermediário de mão-de-obra.
3) Contribuições à seguridade social:
    a) Benefícios por desemprego,
    b) Pensões familiares,
    c) Gastos médicos (reembolsos ou pagamentos diretos),
    d) Bolsas de estudo.
4) Documentos pessoais:
    a) Passaporte,
    b) Carteira de habilitação,
5) Registro de veículo (novos, usados, importados).
6) Requerimento de Licença para construção.
7) Boletim de ocorrência policial (ex.: em caso de roubo).
8) Bibliotecas públicas (disponibilidade no catálogo, mecanismos de busca).
9) Requerimento e entrega de certidões de:
    a) Nascimento,
    b) Casamento.
10) Matrícula em curso superior/universidade.
11) Alteração de endereço.
12) Serviços de saúde (ex.: aconselhamento interativo sobre disponibilidade de serviços em diferentes hospitais, marcação de consultas, etc.).

13) Contribuição social para empregados.
14) Imposto sobre a renda das pessoas jurídicas: declaração e notificação.
15) Imposto sobre o valor agregado (IVA): declaração e notificação.
16) Registro de abertura de empresa.
17) Envio de dados para os órgãos de estatística.
18) Declarações aduaneiras.
19) Permissões ambientais (inclusive relatórios).
20) Licitações.

O programa e-Europe prevê, ainda, que, para avaliação da prestação desses serviços de governo eletrônico, dois grupos de indicadores têm que estar sob controle e ser permanentemente pesquisados: Porcentagem dos serviços públicos básicos disponíveis *on-line*; e Uso dos serviços públicos *on-line* pelo público, para fins de obtenção de informação ou submissão dos formulários.

O progresso em tornar esses serviços *on-line* é medido por uma estrutura de referência em quatro estágios: 1) disponibilização da informação *on-line*; 2) interação de mão única; 3) interação de mão dupla; 4) transações *on-line* completas, incluindo entrega e pagamento.

Complementando esse conceito de serviços eletrônicos básicos, segundo Almeida (2002), alguns dos serviços mais importantes para serem disponibilizados ao cidadão na *Internet* são:

1) Entrega de declarações do Imposto de Renda;
2) Emissão de certidões de pagamentos de impostos;
3) Divulgação de editais de compras governamentais;
4) Cadastramento de fornecedores governamentais;
5) Matrícula escolar no ensino básico;
6) Acompanhamento de processos judiciais;
7) Acesso a indicadores econômicos e sociais e a dados dos censos;
8) Prestação de serviços e informações sobre aposentadorias e benefícios da Previdência social;
9) Programas de ensino a distância;
10) Envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos;

11) Informações sobre programas do Governo Federal.

Dentro da perspectiva do cidadão, dessa forma, o governo eletrônico deve atender, no mínimo, os itens supracitados.

Aspectos Conceituais do Governo Eletrônico

Para iniciar o estudo do governo eletrônico no Brasil é necessário que se tenha uma conceituação sobre a temática.

Em termos de políticas públicas, o governo eletrônico aparece, na maioria das propostas dos estados, como o fórum legítimo de relacionamento entre o Governo e a Sociedade e de instrumento de visibilidade das ações governamentais, pouco contemplando diretrizes para a e-governança. A e-governança, que "inclui, entre outras atividades, todo o suporte digital para elaboração de políticas públicas; tomada de decisões; *public choices e workgroup* entre os vários gestores públicos de diferentes escalões", representa instrumento fundamental para a governabilidade dos órgãos estatais. (PARREIRAS, CARDOSO e PARREIRAS, 2004, p. 6.).

Para Balanco e Leony (2005), o governo eletrônico está associado ao uso de modernas tecnologias de informação no conjunto de atividades desenvolvidas pelos órgãos do Estado, visando estabelecer uma relação mais direta, transparente e participativa entre as instituições públicas e os cidadãos e, sobretudo, para dar maior eficiência e eficácia às suas ações. O Governo Eletrônico deve enfatizar, dentre outras, políticas públicas voltadas para cooperatividade e integração entre os vários órgãos governamentais e para a implementação de mecanismos de disseminação e gestão do conhecimento.

Na literatura, há, ainda, vários outros conceitos de "Governo Eletrônico", a saber:

Para Cardona (2002), o conceito de governo eletrônico engloba pelo menos os seguintes elementos: Está relacionado com a aplicação das TICs; Implica inovação nas relações internas e externas do governo com outras agências governamentais, seus próprios empregados, as empresas e o cidadão; Afeta a organização e a função do governo no que diz respeito a acesso à informação; prestação de serviços; realização de transações e participação cidadã; Busca otimizar o uso dos recursos no alcance dos

objetivos governamentais; Sua implementação implica passar por uma série de estágios, não necessariamente consecutivos; É um meio, e não um fim em si mesmo.

Segundo o Gartner Group (2000), o Governo Eletrônico é a contínua otimização na prestação de serviços públicos, acesso à informação pública e participação dos cidadãos, mediante transformações internas e externas das relações com base no uso da tecnologia, da *Internet* e das novas mídias. Nas relações externas, são identificados pelo menos dois componentes:

1) Participação dos cidadãos, que dá ênfase na interação entre cidadãos e representantes governamentais eleitos para participar na tomada de decisões que afetem as comunidades; e

2) Prestação de serviços públicos e acesso a informações públicas, que garantam o atendimento às demandas dos cidadãos.

De acordo com Seifert e Petersen (2002), nas relações internas, aparece um terceiro componente:

3) Integração horizontal: que permite a criação dos serviços externos a partir da interação os vários órgãos e entidades da administração pública.

A partir desses componentes, cobrem-se os diferentes setores do governo eletrônico:

G2G - Relações entre órgãos e entidades governamentais;

G2B - Relações entre órgãos e entidades governamentais e as empresas, para oferta de bens e serviços e troca de informações; e

G2C - Relações entre órgãos e entidades governamentais e os cidadãos para prestação de serviços públicos e troca de informações.

Existe, ainda, a definição de G2E; como as relações entre órgãos e entidades governamentais e seus empregados, que vários autores consideram como um subgrupo das relações G2G.

A figura, a seguir, ilustra as “Relações das Interações na *Internet*”:

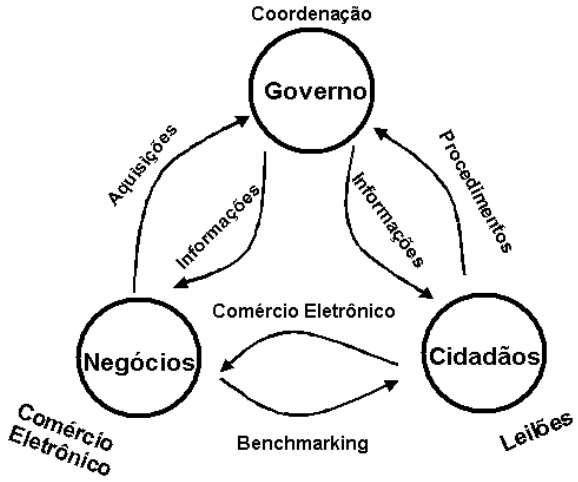

Figura 4 - Relações das Interações na Internet
Fonte: Cardona (2002, p. 3). (Tradução da autora).

De acordo com Takahashi (2000), no Livro Verde, as atividades econômicas que se utilizam de redes eletrônicas como plataforma tecnológica têm sido denominadas negócios eletrônicos (e-business). Essa expressão engloba os diversos tipos de transações comerciais, administrativas e contábeis, que envolvem governo, empresas e consumidores. E o comércio eletrônico (e-commerce) é a principal atividade dessa nova categoria de negócios. Nela, conforme ilustra a figura a seguir, estão envolvidos três tipos de agentes: o governo, as empresas e os consumidores.

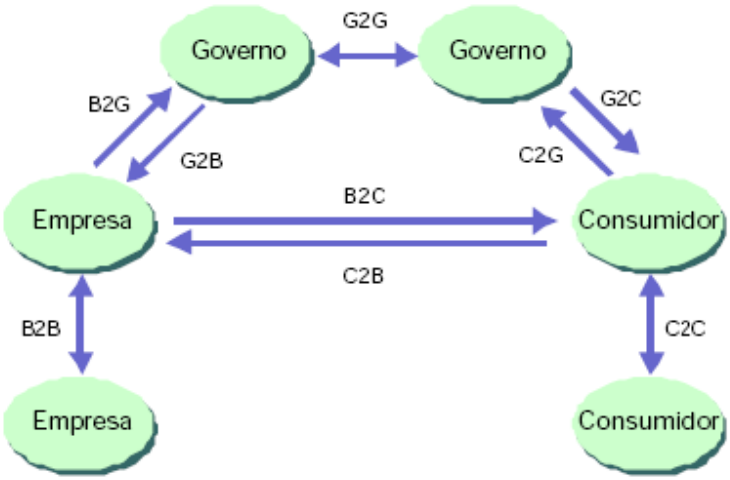

Figura 5 – Ambiente de Negócios Eletônicos
Fonte: Takahashi (2000, p. 42).

As possíveis relações entre esses agentes, então, são as seguintes:

• B2B (business-to-business): transações entre empresas (exemplos: EDI, portais verticais de negócios);

• B2C/C2B (business-to-consumer / consumer-tobusiness): transações entre empresas e consumidores (exemplos: lojas e shoppings virtuais);

• B2G/G2B (business-to-government / governmentto- business): transações envolvendo empresas e governo (exemplos: EDI, portais, compras);

• C2C (consumer-to-consumer): transações entre consumidores finais (exemplos: sites de leilões, classificados on-line);

• G2C/C2G (government-to-consumer / consumer-togovernment): transações envolvendo governo e consumidores finais (exemplos: pagamento de impostos, serviços de comunicação);

• G2G (government-to-government): transações entre governo e governo.

Para Ruediger (2002), o Governo Eletrônico**,** ou e-Gov**,** tem foco no uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas a um leque de funções do governo e, em especial, deste para com a sociedade. Em termos gerais, as seguintes relações de e-Gov podem ser elencadas: aplicações *web* voltadas para a relação governo com os cidadãos (G2C – *Government* to *Citzen*); com seus empregados, ou seja, os servidores públicos (G2E – *Government* to *Employees*), com o segmento governo-negócio (G2B – *Government* to Business); e com as estratégias governo-governo (G2G – *Government* to *Government*). O governo eletrônico, além de promover essas relações em tempo real e de forma efetiva, poderia ser ainda potencializador de boas práticas de governança e catalisador de uma mudança profunda nas estruturas de governo, proporcionando mais efetividade, transparência e desenvolvimento, além do provimento democrático de informações para decisão. Se esse potencial será efetivado, dependerá das decisões e desenhos de diversas políticas de médio e longo prazo delineadas nos próximos anos para esse campo.

Para o *Pacific Council on International Policy* (2002), o “Governo Eletrônico” significa o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão. Entretanto, o governo eletrônico não deve ser considerado como uma opção garantida para o desenvolvimento econômico, para o equacionamento orçamentário ou para a eficiência governamental. O Governo Eletrônico, certamente, não pode ser considerado como um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. Ele é um processo e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. As iniciativas de Governo Eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão, se não forem bem conceituadas e implementadas.

De acordo com Almeida (2002), a PwC (*PricewaterhouseCoopers*) *Consulting* define Governo Eletrônico como qualquer atividade do governo que possa ser empreendida através do uso da tecnologia relacionada à *Internet* incluindo os cartões ‘inteligentes’. Isso inclui tanto as atividades que interagem com as comunidades atendidas como aquelas que suportam o funcionamento interno do governo. Os usuários típicos do Governo Eletrônico são os cidadãos, empresários e o governo atuando em suas capacidades como consumidores, fornecedores, empresários e usuários internos.

Para a *Organization for Economic Cooperation and Development* – OECD - (2003), o governo eletrônico é conceituado como o sendo ouso de novas tecnologias da informação e comunicação, especialmente a *Internet*, como ferramenta para melhorar o governo.

A Comissão Européia (2003) define o governo eletrônico como sendo o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação pela administração pública, aliado a uma mudança organizacional e a um novo perfil, para impulsionar os serviços públicos e a conduta democrática e para suportar as políticas públicas.

Segundo Jardim (2004), a noção de governo eletrônico aparece recorrentemente na literatura a respeito como a estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecem à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático.

Para Cunha e Scalet (2004), o conceito de governo eletrônico deve ser ampliado e incluir ações de governança eletrônica (e-Governança), democracia eletrônica (e_democracia) e prestação de serviços *on-line* (e_serviços), conforme figura a seguir:

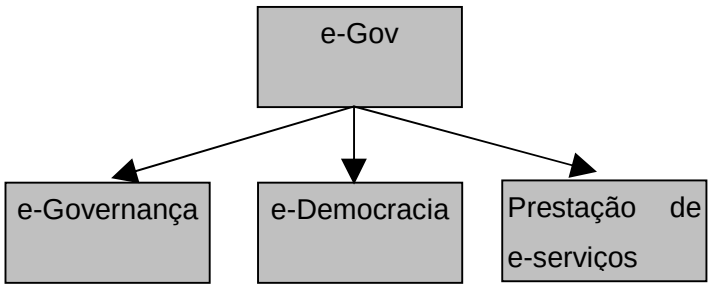

Figura 6 - Ampliação do conceito de governo eletrônico
Fonte: Cunha, Scalet (2004, p. 314).

Então, o governo eletrônico deve ser entendido como um governo democrático, moderno e ágil, que não prioriza as Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs , mas as utiliza “para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos” (CHAHIN *et al*., 2004, p. 58).

Torres (2006) enfatiza que o governo eletrônico, mais do que um projeto ou ações focalizadas, é um processo de evolução para as formas de operação do governo. O relacionamento de agentes de governo poderá se dar em uma escala que se inicia com a total impessoalidade, em que informações, conteúdos e serviços são oferecidos de forma comum para todos aqueles que acessam os meios eletrônicos de interação com o governo, até o relacionamento totalmente personalizado, no qual o governo reconhece cada indivíduo, e com ele se relaciona de modo completamente pessoal, com a possibilidade de estabelecer estratégias diferenciadas para esse relacionamento,

bem como ofertas personalizadas de serviços, em função do perfil do cidadão ou empresa, e de seu estágio na linha da vida.

Assim, o Governo Eletrônico não é apenas a informatização de práticas de trabalho, com a utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação, mas compreende, também, a articulação de recursos das Tecnologias da Informação e da Comunicação aos processos de trabalho do governo, com a utilização da *Internet* como canal de comunicação, interação e prestação de serviços.

O Governo Eletrônico – Estágios ou Classificações

Um tema que se tornou recorrente na literatura relacionada a governo eletrônico é aquele que trata das "classificações" ou "categorizações" dos estágios em que os países se encontram em seus esforços de implementação de programas de e-gov, elaboradas a partir da análise dos portais de governo e suas funcionalidades.

A *United Nations* (2001) enfatiza que o estágio de governo eletrônico é uma ferramenta para quantificar a situação e a evolução da implementação do mesmo, e é representativo do nível do desenvolvimento governamental tendo como base principalmente o conteúdo e os serviços disponibilizados nos *websites* oficiais dos governos.

Segundo Cardona (2002), o governo eletrônico vem sendo implementado por meio de projetos que têm uma série de fases, não necessariamente consecutivas, que correspondem às seguintes:

• Presença: As agências da administração pública utilizam as TICs para disponibilizar informações básicas ao usuário, que se enquadram mais em uma perspectiva das organizações do que da dos cidadãos.

• Interação: As agências ampliam a capacidade dos serviços providos por meio das TICs tal que o cidadão pode ter acesso a informações críticas, pode "baixar" formulários e pode contatar as instituições via correio eletrônico.

• Transação: As agências adicionam aplicações de auto-serviço para que o cidadão possa realizar transações completas *on-line*. Até esta fase, os avanços se caracterizam por um salto tecnológico, ou seja, não há mudanças nas estruturas organizacionais ou funcionais das agências da administração pública. Os projetos de governo eletrônico chegam até esta etapa sem geração de sinergia entre as instituições, já que correspondem à automação das atividades que se desenvolvem de maneira independente e que usam o cidadão como elo entre as organizações.

• Transformação: Há um salto cultural e exige um esforço maior para sua implementação, pois implica uma redefinição dos serviços e da operação da administração pública, criando uma integração entre as agências e entre os níveis regionais, como também com o setor privado, com as organizações não governamentais e com o cidadão, permitindo serviços cada vez mais personalizados. Existem poucas entidades nesta fase, em nível mundial, porém aquelas que conseguiram são paradigmas de mudanças organizacionais que certamente continuarão a acontecer. A funcionalidade das TICs as converte em complemento a outros canais de atenção, propiciando o conceito de “tela única” e o sistema de agências cruzadas com serviços compartilhados.

• Participação Democrática: Permite ao cidadão intervir de forma ativa na definição das políticas públicas por meio do exercício do voto e da revisão das atividades políticas dos dirigentes e representantes eleitos. Uma próxima fase seria a evolução da capacidade de ingresso das comunidades na sociedade do conhecimento.

A figura a seguir representa uma imagem gráfica dessas fases de governo eletrônico, na qual, no eixo horizontal tem-se o nível de compromisso do cidadão; no eixo vertical, o nível de mudança governamental; e os hexágonos representam o custo de implementação:

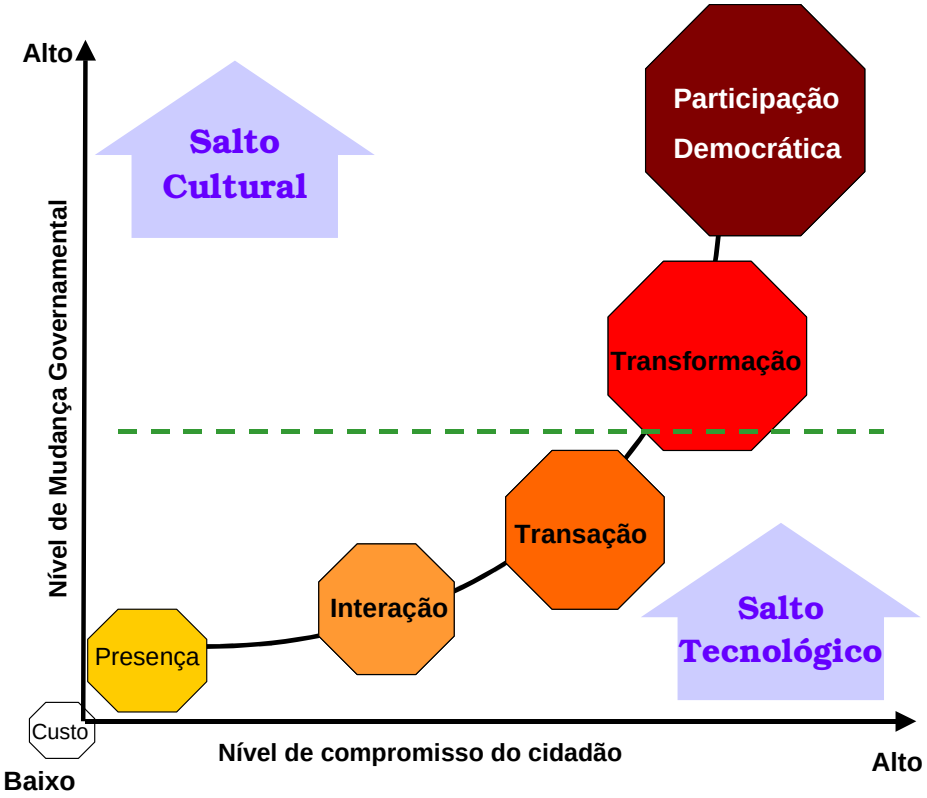

Figura 7 – Fases do Governo Eletrônico
Fonte: Cardona (2002, p.4). (Tradução da autora).

De forma bem similar, para as Nações Unidas (2002), os estágios da evolução do governo eletrônico do modelo de medição de presença na *Web* são:

- Estágio I – Presença Emergente: Compreende a disponibilização de informações limitadas e básicas por meio de uma *Home Page* ou *web*site oficial. Podem ou não existir *links* para os órgãos de educação, saúde, previdência social, trabalho e finanças assim como para os governos regionais ou locais. Algumas informações sobre o governo ou documentos podem estar disponíveis. A maioria das informações é estática e, normalmente, de pequena importância para os cidadãos.

- Estágio II – Ampliado: Neste estágio o governo provê informações sobre políticas públicas e de governança, os serviços *on-line* são aprimorados para incluir bases de dados e fontes de informações atuais e arquivadas, tais como políticas, leis e regulações, relatórios, informativos e bases de dados que podem ser “baixados” pela *Internet*. O usuário pode procurar por um documento e há função de ajuda e um mapa

do sítio é disponibilizado. Contudo, a interação é, ainda, unidirecional e o relacionamento é, essencialmente, G2C - Governo para Cidadão.

- Estágio III – Interativo: Os serviços *on-line* do governo entram no modo interativo; com serviços no sentido de aumentar a conveniência para os usuários, tais como facilidades de *download* de formulários para pagamento de taxas e tributos, solicitação de renovação de licenças, capacidade de áudio e vídeo para informação pública relevante. Os servidores públicos podem ser contatados via *e-mail*, fax, telefone e correio. O sítio é atualizado com maior regularidade para manter as informações atualizadas para o público.

- Estágio IV – Transacional: Permite interações nos dois sentidos entre os cidadãos e o governo. Os usuários têm opção de pagar taxas, solicitar carteira de identidade, certidão de nascimento, passaportes, renovação de licenças e outras interações similares disponíveis *on-line*. Os usuários podem pagar por relevantes serviços públicos, como multas de trânsito, impostos e taxas por serviços postais por meio de cartão de crédito, bancário ou de débito. Há facilidades para licitar *on-line* em contratações públicas via *links* seguros.

- Estágio V – Presença em Rede: Representa o nível mais sofisticado em iniciativas *on-line* de governo eletrônico. Pode ser caracterizado pela integração das interações G2G, G2C, G2B e suas reversas. O governo encoraja a participação deliberativa de tomada de decisão e está apto a envolver a sociedade em um diálogo aberto em dupla direção. A ênfase está no feedback para o governo. Existe um calendário de eventos governamentais futuros com convite do governo à participação dos usuários. O governo solicita, de forma ativa, a opinião dos cidadãos sobre políticas públicas e elaboração de leis, e a participação democrática nas tomadas de decisão por meio de mecanismos interativos, tais como formulário de comentário na *web* e mecanismos inovativos de consulta *on-line*, de pesquisa de opinião, fóruns de discussão e outras facilidades. Neste estágio está implícita a integração das agências do setor público com completa cooperação e a concepção da tomada de decisão coletiva, participação democrática e fortalecimento da cidadania como um direito democrático.

A figura a seguir ilustra os estágios, segundo as Nações Unidas:

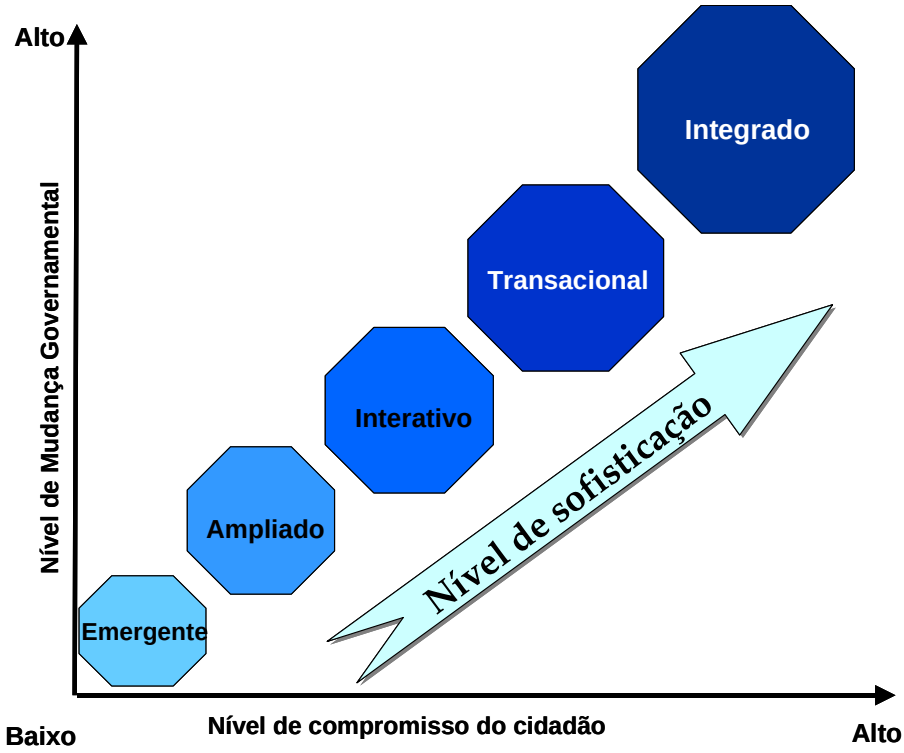

Figura 8 – Fases do Governo Eletrônico: Uma Perspectiva Global – Nações Unidas
Fonte: Cardona (2002, p. 22). (Tradução da autora).

Torres (2006) apresenta cinco estágios de governo eletrônico com base no "Modelo Evolutivo de Governo Eletrônico do TecGov" [2]:

1º. Estágio – Presença inicial (equivalente ao "emergente" do modelo da ONU): inclui os primeiros movimentos com a presença na *web*.

2º. Estágio – Presença intensiva e interação: dois movimentos importantes são realizados: 1) a presença a *web* é consolidada e enriquecida com muitos conteúdos de interesse da comunidade, já com orientação às expectativas desta e 2) são incluídos recursos para interação com o governo.

3º. Estágio – Transações financeiras e serviços: Transações "*on-line*" entre governo e cidadãos (G2C), governo e empresas (G2B) e entre órgãos de governo (G2G), como pagamento de tributos, taxas e multas, em uma base 24X7 (a qualquer

[2] Proposta do TecGov - Centro de Estudos em Tecnologia de Informação para Governo – FGV, que é uma adaptação/extensão de modelos tradicionais do Gartner Group (2000) e Nações Unidas(2005)

hora e dia), em geral utilizando aplicações de auto-serviço, e a utilizando a *web* como canal complementar.

4º. Estágio – Integração vertical e horizontal: os serviços se tornam mais sofisticados e completos, com um ponto de acesso único pelo cidadão, o que torna o governo mais transparente. A entrada neste estágio implica no uso de sistemas de informações altamente integrados, cobrindo processos como um todo.

5º. Estágio – Integração sem fronteiras: inclui elementos dos últimos estágios dos modelos da ONU, mas destaca a questão fundamental da desfronteirização, no qual desaparecem as fronteiras entre agentes de governo e entre estes e a comunidade, com processos altamente integrados e eliminando as interfaces existentes entre organismos públicos e privados. Com processos inteiros, mudam os serviços aos cidadãos e às empresas, o governo eletrônico se transforma em governo baseado em processos eletrônicos integrados com a sociedade e para ela orientado, e não somente para o benefício daqueles que governam.

No aspecto da democracia baseada no mundo digital (e-democracia), ela tem sido tratada, geralmente, como um estágio mais alto de governo eletrônico. Segundo Torres (2006), este não é, propriamente, um estágio de governo eletrônico, como alguns modelos estabelecem, essencialmente porque pode ocorrer em qualquer dos estágios anteriores. O que se deseja é verificar a participação política do cidadão e das empresas nas ações do governo como, por exemplo, plebiscito eletrônico. Cidadãos e empresas podem, desde a participação em enquetes simples e referendos eletrônicos até processos mais sofisticados de interação, colaborar com o governo, por meio de relacionamentos diretos com os órgãos de governo seja registrando suas opiniões, seja atuando mais diretamente nos processos decisórios do governo. Como exemplos, podem ser citados o orçamento participativo digital, votação eletrônica, acesso e sugestões nos processos legislativos, etc.

De forma similar às classificações do estágio de governo eletrônico, de acordo com Torres (2006), é conveniente tratar-se a e-democracia também em seus respectivos estágios, que são classificados em:

1º. Estágio de e-democracia: A sociedade tem acesso a informações, conteúdos, ações e decisões do governo, por meio de *websites* e portais de governo.

2º. Estágio de e-democracia: A sociedade é ouvida pelo governo, por meio de enquetes e pesquisas de opinião eletrônicas.

3º. Estágio de e-democracia: A sociedade atua no processo decisório governamental, seja por plebiscitos, seja por votações eletrônicas.

Outro enfoque, proposto por Torres (2006), é que os diversos estágios ou níveis de governo eletrônico também podem trazer oportunidades para aumentar a transparência e combater a corrupção, fraudes e desvios nos organismos de governo. Para cada um dos estágios anteriormente relacionados

Assim, na perspectiva da transparência, as seguintes possibilidades podem ser observadas para cada estágio de e-Gov:

1º. Estágio – Presença inicial: A disseminação de notícias, licitações do governo, cargos públicos a serem preenchidos, etc. pode criar uma primeira base de transparência que os organismos públicos podem utilizar. É possível para qualquer pessoa conhecer o que está publicado, muito mais facilmente do que por meio da mídia tradicional.

2º. Estágio – Presença intensiva e interação: Este estágio possibilita aos cidadãos e às empresas um grau de interação que promove, de um lado, maior conhecimento das ações governamentais, e, de outro, a comunicação de retorno, em que o governo pode, mais facilmente, identificar fatos relevantes que apontem para fraudes, desvios e corrupção; serviços como o “disque denúncia” levados à *Internet*, podendo ser acessados sem que a origem seja identificada, criam condições para que o governo possa ter mais informações relevantes. A *Internet*, que pode ser acessada sem identificação, de qualquer local, pode ser um canal de comunicação relevante para o governo na identificação de fraudes e corrupção. Isso pode ser obtido sem que a origem das informações seja identificada, para não haver constrangimento por parte dos cidadãos, promovendo um serviço de triagem, após as mesmas serem enviadas, e não em sua origem o que restringiria as possibilidades de acesso a informações relevantes.

3º. Estágio – Transações financeiras e serviços: Este estágio possibilita que todas as transações realizadas, por meio eletrônico, sejam disponibilizadas para conhecimento de qualquer cidadão ou empresa, o que pode tornar mais difícil acobertar operações irregulares. Além disto, na medida em que se promova o acesso de quaisquer interessados em operar com o governo, mais atenção é dada a essas operações, o que, certamente, dificulta ações fraudulentas.

4º. Estágio – Integração vertical e horizontal: É neste estágio que existem as maiores possibilidades de uso do governo eletrônico no combate à corrupção. Em qualquer empresa ou organismo a contabilidade tem papel relevante, não só pelos registros ali contidos, mas porque a obrigatoriedade de, para cada lançamento, ter-se sua contrapartida – crédito X débito. Da mesma forma, se os processos fossem completamente integrados, as ocorrências de desvios e fraudes poderiam ser mais facilmente percebidas, por meio de desbalanceamentos nos fluxos entre os processos, sejam esses fluxos financeiros, materiais, ou de quaisquer outras naturezas. Com a integração de processos, é possível ter um grau de transparência mais elevado. À medida que organismos governamentais deixem de operar estritamente seus processos internos e se integrem aos de outros organismos de governo, a bancos e a empresas, estendendo esses processos ao relacionamento com o cidadão, fraudes, desvios e corrupção se tornam mais vulneráveis e mais difíceis de serem realizados, pois em algum ponto do processo anomalias indicadoras desses desvios serão detectadas. Por meio de tecnologias orientadas a processos, tudo o que for relevante a um processo passa a ser tratado de forma integrada: ocorrências, históricos, documentos associados, decisões tomadas, projetos gerados, pendências registradas e controladas, etc.; além de viabilizar a cobrança automática de ações a responsáveis pelas mesmas, a partir de critérios como datas limites, condições de exceção etc.

5º. Estágio – Integração sem fronteiras: Com a integração completa de processos, é possível obter um grau praticamente total de transparência na ação do governo, tornando mais difícil operar fraudes, sem ser descoberto.

Torres (2006) argumenta ainda, que, na medida em que os órgãos de governo integram suas operações com outros órgãos e com os processos externos, estendendo

estes processos às empresas e aos cidadãos, pode ser virtualmente impossível fraudar sem que alguém seja advertido. A possibilidade de integração abrangente de processos que as novas tecnologias trazem muda completamente as referências que se tem dos processos de governo, proporcionando mais transparência e mais agilidade, redução de fraudes, desvios e descontrole. Além disto, entre outros aspectos, é promovida a participação política do cidadão e das empresas nas ações do governo, como, por exemplo, plebiscitos eletrônicos, orçamentos participativos digital, etc. Neste estágio a sociedade passa a poder auditar e efetivamente ser participante das ações governamentais.

Portais e *Websites* Governamentais

Segundo Silva e Lima (2002), embora a estrutura de relacionamento do Governo Eletrônico envolva outros canais de interação que não somente seu *web*site, esse pode ser considerado o seu principal canal de comunicação com o cidadão e aquele que pode alcançar maior visibilidade entre os projetos de governo eletrônico, o que justifica uma análise do mesmo como provedor de informações e serviços.

Borges, Nascimento e Silva (2005) colocam que, no contexto brasileiro, o Portal de Serviços e Informações de Governo representa o principal instrumento da administração federal na disponibilização de informações, que vão desde benefícios da previdência até informações sobre cidadania.

Como a pesquisa objeto deste estudo abrangerá a investigação dos sítios (*websites*) governamentais dos estados brasileiros quanto à oferta e à percepção da importância de itens de governo eletrônico, entende-se ser importante que as considerações a respeito do assunto "*websites* governamentais" sejam abordadas.

A criação de um portal é uma das formas mais comuns de ação nos programas de governo eletrônico e talvez a que possui o maior alcance social, de fato ou em potencial. Borges (2005), entretanto, alerta que o governo eletrônico inclui não apenas uma "informatização" dos procedimentos, mas também mudanças institucionais importantes, que por certo exigirão mudanças nos valores e comportamentos presentes na cultura organizacional e preparação da população. O fato é que o Governo Eletrônico é uma forma que o Estado encontra para se aproximar da sociedade. A ele

cabe proporcionar os serviços e as informações esperados pela população. Também, o governo eletrônico é de grande valia para o Estado, que pode ampliar seus serviços e prover informações a uma gama maior de usuários, com baixo custo.

De acordo com Borges, Nascimento e Silva (2004), os portais de governo são os novos canais de prestação de serviços, informações e comunicação entre cidadãos e seus governos. “Os benefícios para os cidadãos estão na disponibilização de serviços e informações em tempo integral, durante todos os dias da semana, sem necessidade de deslocamentos, com ganhos de qualidade, rapidez no acesso e tempo de execução. Para o governo, os ganhos estão na capacidade de atendimento ampliada, na eliminação de redundâncias e esforços duplicados, nos custos reduzidos e melhoria na transparência de suas ações“ (BORGES, NASCIMENTO e SILVA, 2004, p. 6).

Segundo Cunha (2000), o portal é uma porta de entrada na rede mundial e que é a partir dele os usuários definem seus próximos passos na *Web*. Os portais são locais de grande visitação, portanto ser reconhecido como portal está diretamente relacionado à sua capacidade de atrair visitantes.

Duarte (2004) conceitua portal como um *web*site que agrupa conteúdo, organização de domínio, massividade, linguagem e serviços, e portal de governo eletrônico como um veículo de comunicação via *Internet*, concebido e administrado por um órgão, ou por uma instituição do governo, para agregar informações e serviços, fornecendo-os diretamente, ou facilitando sua localização em diversos sites especializados.

No Brasil, em resposta ao primeiro objetivo de longo prazo do Governo Eletrônico (Oferta na *Internet* de todos os serviços prestados ao cidadão), o “Portal de Serviços e Informações de Governo” [3] disponibiliza acesso a uma ampla gama de serviços desde informações simples até o pagamento de impostos. De acordo com Borges, Nascimento e Silva (2004), este portal representa o principal instrumento da administração federal na disponibilização de informações, que vão desde benefícios da previdência até informações sobre cidadania. Assim, o portal representa hoje a principal iniciativa do Governo no sentido de democratizar o acesso a informações para o

[3] http://www.governoeletronico.gov.br

cidadão, centralizando-as em um único lugar e simplificando as transações com o governo. É a aposta do Governo para uma maior interação com a sociedade, colocando-se ao alcance de todos e aumentando a participação cidadã.

Rech Filho (2004) relata que nos últimos anos, as administrações públicas têm feito um grande esforço para utilizar as TICs no processo de modernização e expansão de seus serviços. Os *websites* governamentais na *Internet* têm sido uma importante fonte de informação e de disponibilização de serviços aos cidadãos. Entretanto, uma grande parte dos organismos disponibiliza apenas informações básicas sobre o município ou estado, contatos e noticiário.

O objetivo do governo eletrônico, segundo Jardim (2004), é, no plano ideal, implantar meios para que o cidadão possa exercer seu direito à informação, ter acesso às contas do governo e cumprir com seus deveres, como conhecer e se manter quite com as obrigações de pagamento de taxas e impostos. Um desses meios é o portal de governo eletrônico.

Com a convergência de tecnologias digitais, o portal governamental pode estender suas funcionalidades a diversas outras formas de comunicação existentes, como a telefonia celular e a computação móvel. O Estado é um grande produtor de informação e parte delas pode ser utilizada pela sociedade para suprir suas necessidades informacionais. Essas necessidades são listadas por Barreto (1994) como: básica (alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação etc.); de participação social (pertencer a um grupo de convivência); e de auto-realização (buscando a reflexão, criatividade, realização profissional e pessoal).

De acordo com o W3C (*World Wide Web Consortium*), órgão que recomenda as especificações das tecnologias que constroem o ambiente *web*, tecnologicamente, os portais devem garantir sua acessibilidade aos usuários, respeitados seus distintos níveis de conhecimento, sendo necessário que as diversas configurações de equipamentos interligados à *Internet* possam executar as interfaces construídas. Se um portal não pode ser executado devidamente neste ambiente operacional, não poderá ser utilizado pelos usuários que se beneficiam dos empreendimentos que pretendem prover acesso e instrumentar as pessoas a buscarem as informações de seu interesse.

Borges (2005) argumenta que a tecnologia não é o fator principal para que uma iniciativa de portal de governo eletrônico tenha êxito. Essa questão é periférica, apesar de ser relevante e de a informática está suficientemente avançada para dispor dos melhores ambientes possíveis para alcançar a diversidade de habilidade tecnológica dos usuários. “O problema se encontra no comportamento do cidadão frente à sua necessidade informacional e sua demanda por serviços. A atitude frente à oportunidade de acesso é importante, o cidadão deve ter consciência do que precisa e saber como pode ter acesso à resolução da sua necessidade, utilizando as ferramentas tecnológicas disponíveis” (BORGES, 2005, p. 53).

Métodos, Indicadores e Métricas de Governo Eletrônico

Apesar de seus benefícios, na teoria, serem numerosos, de acordo com a UN/DESA (2003), a experiência global indica que a taxa de insucesso das iniciativas de e-Gov tem se mantido na faixa de 60 a 80%. Para reverter essa situação é preciso que as organizações governamentais se espelhem nas iniciativas bem sucedidas, adaptando-as à sua realidade e prioridades, além de resolver uma série de questões relacionadas a estratégias e políticas, tecnologia, processos e recursos humanos.

Assim, para atingir seus objetivos, as instituições devem ter consciência de sua situação atual e que fatores externos e internos influenciam positiva e negativamente suas ações na busca de tais objetivos. A avaliação ajuda a visualizar com mais clareza se a direção tomada pela instituição é compatível com suas ações e se há necessidade de mudança de curso para atingir sua meta final (DIAS, 2005, p. 108).

Para demonstrar seu real valor à sociedade e ao próprio governo, o e-Gov deve ser avaliado por óticas diferentes. E seu sucesso somente será conseguido se os serviços certos estiverem disponíveis por meio dos canais certos de tal forma a maximizar o bem-estar social.

A partir do enfoque do governo eletrônico como um processo, para que haja melhoria contínua, são necessárias, de acordo com Alves (2006), medição e avaliação permanentes. Portanto, a medição e a avaliação das iniciativas de e-Gov configuram-se um dos ramos mais promissores de investigação acadêmica, dentro do tema.

De acordo com Dias (2005), são cinco os tipos de avaliação:

1) Classificação em estágios evolutivos e benchmarking. Comparar a posição ou status alcançado por uma iniciativa de e-gov com um modelo teórico de maturidade ao longo do tempo, ou com outras iniciativas, e que parece ser o ponto de partida natural da avaliação de e-gov. Os modelos evolutivos mais comuns encontrados são: Baum & Di Maio; *Comission of European Communities*, UN/DESA. Tais modelos, como representações simplificadas do caminho percorrido desde a presença passiva na *Internet* até a total transformação dos serviços públicos eletrônicos, não devem ser considerados como medidas precisas de sucesso, mas sim como indicadores da fase em que o e-gov se encontra em relação a seus objetivos.

2) Comparação da realidade alcançada com seus objetivos estratégicos. Outra forma de avaliar o progresso e medir o sucesso dos serviços públicos eletrônicos é comparar seu estado atual com um conjunto de objetivos estratégicos, com base em indicadores preestabelecidos.

3) Prestação de contas ao governo central. Uma maneira tradicional de medir e acompanhar o sucesso governamental é a prestação de contas periódicas, como parte do processo legislativo de controle sobre os gastos do governo e de distribuição de verbas orçamentárias. Nesse tipo de avaliação, há uma clara ligação entre a alocação de recursos e seus resultados, de tal forma que se é possível saber se a prestação de serviços públicos via *Internet* contribui para a consecução dos objetivos estratégicos da instituição.

4) Avaliação de programas de governo – Segundo Weiss (1988) a avaliação de programas é uma avaliação sistemática da operação e/ou dos resultados de um programa ou política, comparando-os com um conjunto explícito de padrões, como um meio de contribuir para a melhoria do programa ou política.

5) Avaliação de aplicações específicas – As avaliações citadas anteriormente medem o progresso e o sucesso das iniciativas de governo eletrônico a partir de uma perspectiva institucional. Outra abordagem é medir o sucesso a partir dos resultados alcançados por aplicações individuais, cujos principais indicadores são a satisfação dos

clientes e uso (taxa de adoção desse canal de interação com o governo). Produtividade, custos e retorno do investimento são outros itens passíveis de medição.

Na figura a seguir, vê-se o “Modelo de Avaliação de Governo Eletrônico” proposto por Dias (2005):

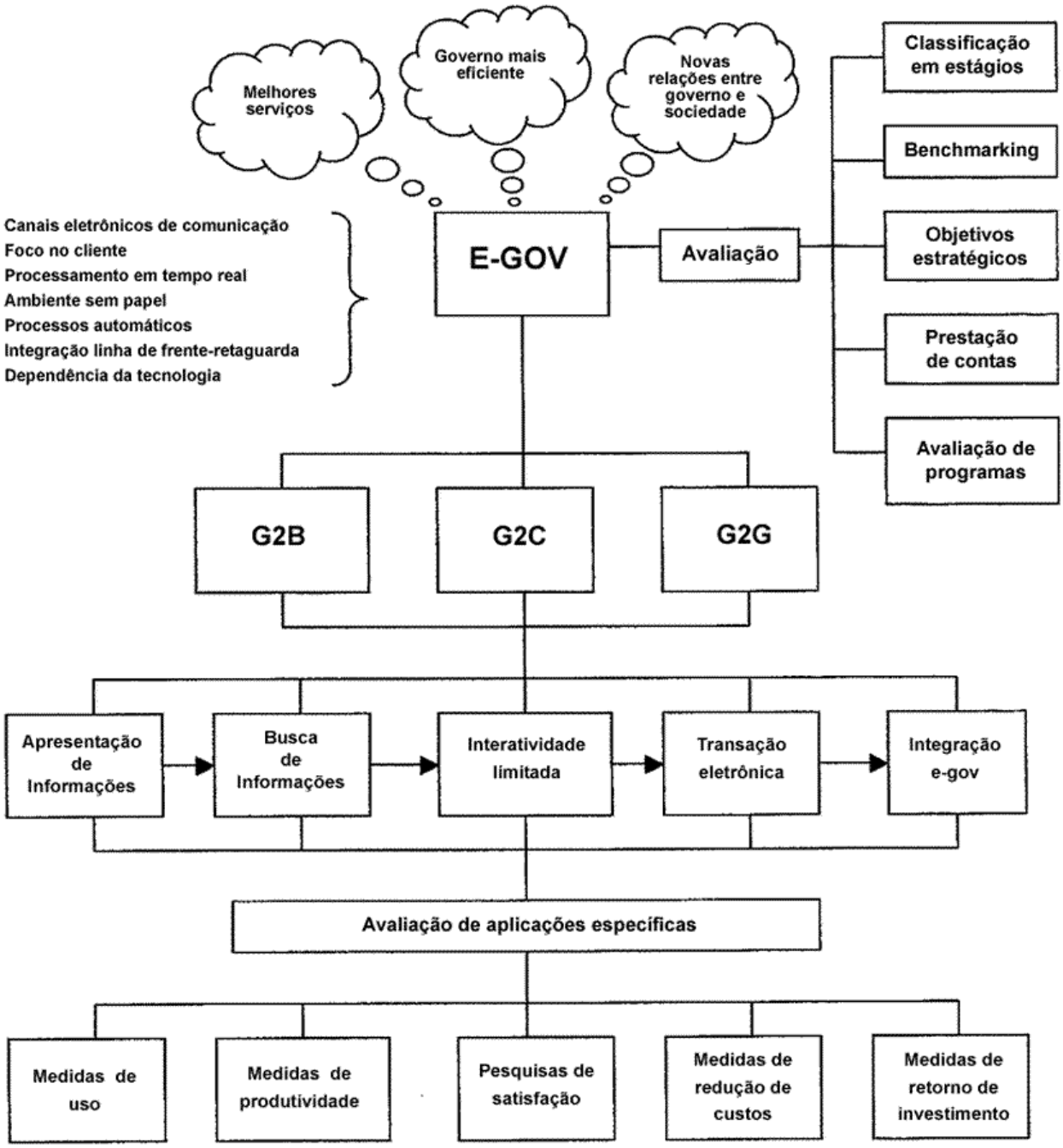

Figura 9 – Modelo de Avaliação de Governo Eletrônico
Fonte: Dias (2005, p. 113).

O “e-Gov” no Brasil

De acordo com Brasil (2007), a experiência brasileira vem seguindo bem de perto as tendências já observadas em outros países que optaram pela utilização intensiva das TICs como estratégia de reforma ou modernização das estruturas administrativas.

Em 1995, o Plano Diretor da Reforma do Estado é lançado prevendo a estruturação da Rede Governo, a partir de projeto para provimento de uma rede de comunicação de dados interligando de forma segura e ágil a administração pública, para permitir um compartilhamento adequado das informações em bancos de dados dos diversos organismos estatais. Visava também um serviço de comunicação, correios, formulários, agenda e "listas de discussão", todos eletrônicos, de forma a poder repassar à sociedade em geral e aos próprios órgãos do governo, uma grande quantidade de informação, para obter transparência e eficiência na condução dos negócios do Estado. Ênfase deveria ser dada à segurança, com o objetivo de garantir a privacidade e inviolabilidade da comunicação; à padronização de procedimentos, visando diminuir custos e simplificar o uso; e no compartilhamento de informações para evitar desperdícios.

Em 2000, o Governo Brasileiro lançou as bases para a criação de uma sociedade digital ao criar um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, por meio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000.

As ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação - GTTI, formalizado pela Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000, coadunaram-se com as metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. Por orientação do governo, o trabalho do GTTI concentrou esforços em três das sete linhas de ação do programa Sociedade da Informação: Universalização de serviços; Governo ao alcance de todos; e Infra-estrutura avançada.

Em julho de 2000, o GTTI propôs uma nova política de interação eletrônica do Governo com a sociedade apresentando um relatório preliminar GTTI - Consolidado

contendo um diagnóstico da situação da infra-estrutura e serviços do Governo Federal, as aplicações existentes e desejadas e a situação da legislação de interação eletrônica.

Atendendo a um Plano de Metas, o GTTI apresentou, em setembro de 2000, o documento "Política de Governo Eletrônico". Nele foram definidos os seguintes objetivos de longo prazo para o desenvolvimento do Governo Eletrônico:

- Oferta na *Internet* de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- Ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da *Internet*;
- Promoção da convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- Implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões adequados de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- Utilização do poder de compra do Governo Federal para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- Estímulo ao acesso à *Internet*, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias;
- Fortalecimento da competitividade sistêmica da economia.

Para Almeida (2003), dentre os objetivos de longo prazo da Proposta, três são de especial interesse, e têm relação direta com este estudo: Oferta na *Internet* de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidades de acesso; Ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da *Internet*; e Estímulo ao acesso à *Internet*, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias.

A universalização dos serviços, tendo como diretriz estimular o acesso à *Internet* seja individual, pública ou ainda coletiva e comunitariamente, constava dentre as principais linhas de ação do governo. A meta é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparência das suas ações e incrementando a participação cidadã. Para

tanto, “em relação ao cidadão estão sendo desenvolvidos portais na *Internet* que funcionam como verdadeiros balcões virtuais de informação e atendimento para a prestação de serviços” (BRASIL, 2002, p. 9).

Isso é reforçado no documento de balanço de dois anos de governo:

> As novas tecnologias de informação e os conceitos e abordagens inaugurados com a implementação do Governo Eletrônico, representam extraordinária possibilidade de avançar no sentido de devolver à sociedade o acervo e informações do qual o Estado é talvez o principal detentor, na forma de acesso ampliado ao conhecimento, melhores serviços, maior transparência da gestão pública e melhor qualidade do processo de formulação e controle das políticas públicas. (BRASIL, 2002, p. 38).

No documento, há capítulos dedicados à política de e-Gov, avaliação da implementação e dos resultados, além dos principais avanços, limitações e desafios futuros do programa. O documento foi elaborado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, com a colaboração dos membros do Comitê Executivo e constitui uma base de informações para a continuidade do programa em 2003.

Foram estabelecidas como diretrizes do Programa Governo Eletrônico, a melhoria dos serviços prestados ao cidadão, a ampliação do acesso a serviços, a melhoria da gestão interna e a transparência e controle social sobre as ações de Governo. E, ainda, o governo eletrônico deveria ser implementado segundo sete princípios, adotados como referência geral para estruturar as estratégias de intervenção e como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI no governo federa: Promoção da cidadania como prioridade; Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico; Utilização do software livre como recurso estratégico; Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas; Racionalização dos recursos; Adoção de políticas, normas e padrões comuns; Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.

Apesar dessas iniciativas, Torres (2006) coloca que o Brasil ainda está significativamente atrasado no uso de tecnologias da informação e da comunicação no

governo, embora seja um dos líderes mundial no uso das TICs. A análise da perspectiva das “gerações” tecnológicas constata que há uma distância enorme entre o que as empresas particulares e governos em países desenvolvidos usufruíram das diversas gerações e a situação de seu uso nas esferas governamentais do Brasil, conforme pode ser visto na figura a seguir:

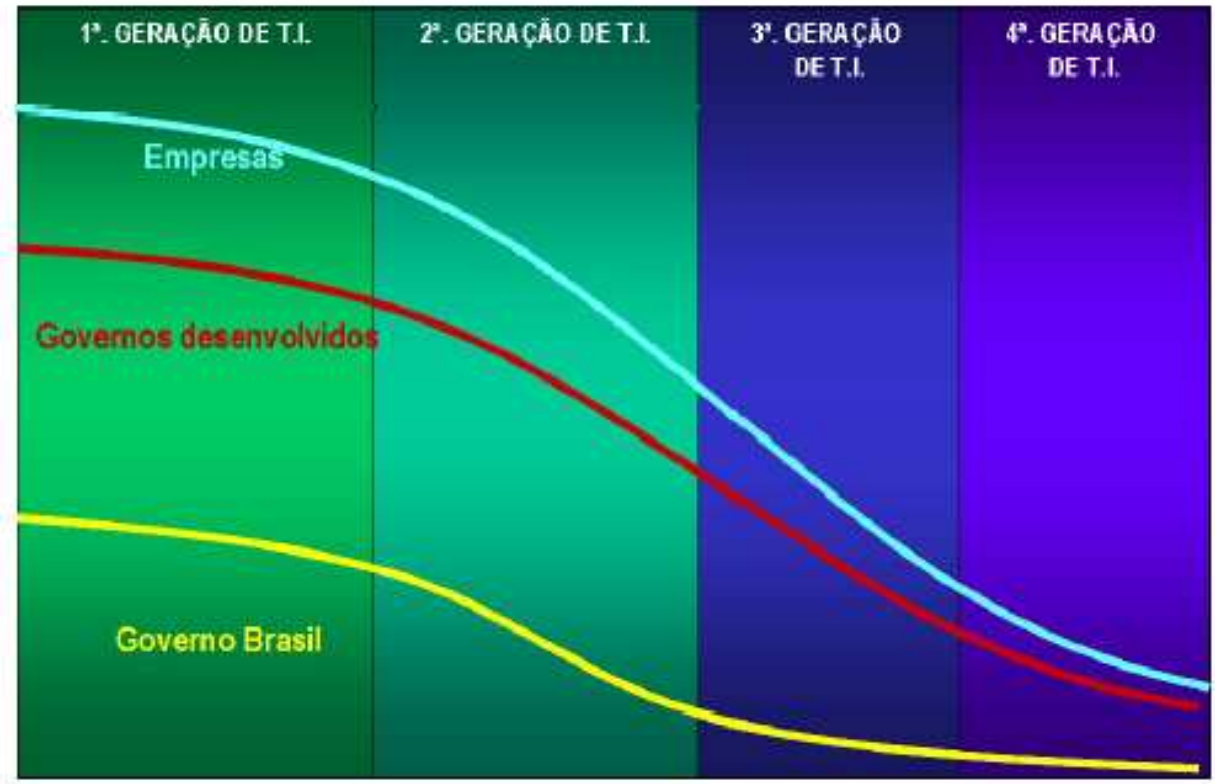

Figura 10 – Pouca exploração dos recursos tecnológicos em governo no Brasil
Fonte: Torres (2006, p. 15).

Um dos principais obstáculos enfrentados pelos órgãos governamentais no Brasil é a multiplicidade e precariedade de soluções tecnológicas, quando existentes, tornando praticamente impossível a integração dessas soluções de forma a se compor um sistema integrado de informações e, mais difícil ainda, orientar o uso da tecnologia para atendimento às demandas internas de governo e ao público – indivíduos, empresas, organizações, comunidades. Muitas vezes, para os mesmos problemas, são encontrados múltiplos tratamentos no mesmo organismo, com dispersão de esforços. (TORRES, 2006, p. 16).

E ainda, de acordo com Vaz (2005), falar de governança eletrônica no contexto brasileiro, que combina disponibilidade de tecnologia, recursos e mão-de-obra qualificada com desigualdades sociais perversas e injustas, é falar de profundas contradições sociais. “Resolver essa contradição significa não somente evitar que a tecnologia da informação aprofunde o fosso da exclusão social que divide os brasileiros em dois mundos tão distantes, mas fazer com que se transforme em instrumento de promoção de oportunidades e de acesso a direitos” (VAZ, 2003, p. 3).

Assim, para que isso ocorra, Vaz (2005) argumenta que seria preciso compreender que as transformações do Estado e da sociedade não acontecem desvinculadas das bases materiais, sociais e culturais de sua existência, nem simplesmente pela disponibilidade da tecnologia, ou pela boa vontade dos governantes, mas sim como fruto das tensões e disputas que permeiam as relações sociais.

Então, apesar de o Governo Brasileiro vir priorizando a assimilação das novas tecnologias da informação aos seus processos administrativos e à prestação de serviços ao cidadão, para que isso dê certo, é fundamental que o programa de governo eletrônico brasileiro contemple a redução da exclusão digital da sua população com a contrapartida de sua inclusão na Sociedade de Informação.

O Uso da Internet e do Governo Eletrônico no Brasil

O Comitê Gestor da *Internet* – CGIBR (2005), em palestra proferida no Seminário Ibero-Americano “Construindo uma Referência de Indicadores e Métricas de Governo Eletrônico”, em Brasília (Dezembro de 2005), divulgou os dados da primeira pesquisa sobre o “Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC DOMICÍLIOS e TIC EMPRESAS – 2005”, realizada nos meses de agosto e setembro de 2005, que mediu a penetração e uso da internet em domicílios e empresas, incluindo uso de governo eletrônico, comércio eletrônico, segurança, educação e barreiras de acesso.

Os dados divulgados no evento passaram a fazer parte de um documento, publicado em Abril de 2006, que reuniu artigos e os resultados completos da dessa primeira pesquisa sobre o uso das TICs no Brasil, sob a coordenação do Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Na ocasião, foi também divulgado pelo CGI-BR que a pesquisa seria realizada anualmente. A pesquisa encontra-se, atualmente, em seu 3º ano de realização.

A seguir, os dados das pesquisas realizadas em 2005, 2006 e 2007 serão relacionados e comparados para verificar qual foi a evolução ocorrida:

- 2005:

Os dados apontaram que 87,32% das pessoas nunca utilizaram Governo Eletrônico; 12,68% das pessoas utilizaram Governo Eletrônico (12 meses); 18.132.400 pessoas usaram Governo Eletrônico (12 meses); 34.892.000 pessoas acessam a *Internet*; 16.759.600 de pessoas que usam a *Internet*, mas não usam Governo Eletrônico.

Com relação à incidência do uso de serviços de governo eletrônico pelos cidadãos, os dados foram: Pagamento de IPVA, Multas, Licenciamento –2%; Informações sobre emprego – 2%; Inscrições em Concursos Públicos – 3%; Informações sobre serviços públicos de Educação – 3%; Consulta CPF – 6%; Declaração de imposto de renda – 5%; Nenhum – 20%; Não usou *Internet* nos últimos 12 meses – 68%. E, quanto à incidência do uso de serviços de governo eletrônico segundo classe social, os dados são os seguintes: Classe A - 52,97%; Classe B - 37,93%; Classe C - 12,95%; e Classes D / E - 3,04%, sendo que as classes A e B representam 22% da população.

Os resultados apontaram, ainda, uma tendência importante: famílias e pessoas mais pobres têm muito menos probabilidade de possuir um computador em casa; acessar a *Internet* em casa; usar um computador; e usar a *Internet* do que famílias e pessoas mais ricas. Tal resultado mostra que fatores estruturais de não acesso, por exemplo: renda, região, escolaridade entre outros, são o grande responsável pela exclusão digital. Ou seja, de forma objetiva, o acesso e uso da *Internet* é uma função quase puramente do nível socioeconômico da pessoa, sua família, e seu região.

Quanto ao perfil de uso, os dados apontaram que há diferenças significativas de uso de governo eletrônico segundo classe social, poder aquisitivo, região do país, e idade. Pessoas de famílias mais ricas usam mais o governo eletrônico do que pessoas de famílias mais pobres. 88,14% das pessoas de famílias da Classe A já utilizaram o governo eletrônico, enquanto apenas 12,54% das pessoas de famílias das Classes D/E fazem o mesmo, o que aponta uma diferença de 75,60%. Pessoas que moram em regiões mais ricas usam mais o governo eletrônico do que pessoas de regiões mais pobres. Por exemplo, 46,83% das pessoas que moram na região metropolitana de São Paulo já utilizaram o governo eletrônico, enquanto apenas 19,34 % que moram no interior do Nordeste fizeram o mesmo. Pessoas mais jovens usam mais o governo eletrônico do que pessoas mais velhas: 61,44% das pessoas entre as idades de 16 a 24 já utilizaram o governo eletrônico enquanto apenas 2,74% das pessoas com 60 anos ou mais o fizeram.

De forma geral, os resultados de uso do “Governo Eletrônico” mostraram duas tendências importantes: 1) Famílias e pessoas mais pobres têm muito menos probabilidade de usar o governo Eletrônico do que famílias e pessoas mais ricas. Tal resultado mostra que “fatores estruturais de não acesso” (renda, região, escolaridade) são o grande responsável de tornar o Governo Eletrônico um serviço que não tem um apelo universal / popular; 2) Apenas 40% das pessoas que utilizam a *Internet* de forma regular - pelo menos uma vez no último ano - também já utilizaram algum serviço de “Governo Eletrônico”, o que evidencia uma enorme subutilização desses serviços por quem tem acesso e usa a *Internet*.

As principais conclusões apontadas pelo estudo foram: 1) As “Políticas Públicas” no Brasil para aumentar o uso de “Governo Eletrônico” no curto a médio prazo deveriam focar no público que já tem acesso a *Internet*, MAS não utiliza Governo Eletrônico. Tais iniciativas poderiam se concentrar em campanhas de conscientização similares a outras iniciativas de interesse público, e 2) As “Políticas Públicas” para aumentar o uso de “Governo Eletrônico” no médio a longo prazo deveriam concentrar em minimizar e/ou superar os fatores estruturais de não acesso, tais como políticas de preços para baratear o custo de computadores e acesso à *Internet* e políticas de acesso comunitário - escolas, postos de saúde, etc.

Quanto às barreiras de uso e de acesso, as implicações apontadas e sugeridas pelo estudo foram: 1) As políticas públicas de subsídio de preços para o computador visando a inclusão digital devem levar em conta que este tipo de iniciativa irá atingir apenas aqueles que dispõem de alguma renda disponível que motive a compra do equipamento, já que 31% da população não responderão a esse incentivo por disporem de renda disponível negativa. Ou seja, para esta parcela da população, programas inclusão digital deverão considerar políticas alternativas de acesso – por exemplo, em escolas, postos de saúde e centros comunitários. 2) As políticas públicas de subsídio de preços poderão ter efeito do aumento da penetração da posse do computador sobre parcela da população cuja renda familiar é de R$500,00 ou mais, já que a renda disponível destas famílias é positiva, possibilitando a compra do equipamento. 3) As políticas públicas de inclusão digital deverão considerar a divisão entre posse e uso do computador. Os resultados mostram que para alguns grupos, como os de jovens, dos homens e dos de escolaridade mais alta, o uso da *Internet* não depende da posse do equipamento, o que reforça a idéia de oferecer locais de acesso alternativos aos públicos excluídos independentemente das políticas de posse.

Assim, embora já exista um número significativo de pessoas com acesso a serviços de governo eletrônico no Brasil, esse ainda é um programa elitista, restrito à população mais educada, de cor branca e situada nas regiões mais urbanizadas e ricas das cidades. A pesquisa sobre a penetração e uso da Internet no Brasil mostrou que o grande desafio do governo eletrônico é mudar essa tendência, possibilitando que um conjunto maior da população passe a acessar os serviços de governo eletrônico, sobretudo as camadas mais pobres para as quais pode significar grandes economias e redução de tempo.

Quanto aos serviços de e-Gov utilizados pelas empresas, os dados da pesquisa TIC EMPRESAS 2005 que investigou a penetração e o uso da Internet em Empresas, apontam: Declaração e Consulta de Imposto de Renda – 82%, Consulta ao Cadastro de Inscrições Estaduais - 75%, Consulta ao FGTS Empresa - 73%, Consulta ao PIS/PASEP – 65%, Consulta à Situação Fiscal e Dívida Ativa – 64%, Consulta ao Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS – 49%, Obter Licenças e Permissões – 46%, Informações sobre o Imposto sobre Produto Industrializado – IPI – 45%,

Consulta à Relação Anual de Informações Sociais – RAIS – 44%, Informações sobre contribuição para Financiamento da Seguridade Social – COFINS – 40%.

- 2006:

Apesar de o número de internautas ter crescido no Brasil, dados do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto br — NIC.br, entidade civil, que desde dezembro de 2005 implementa as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil, apontam que o país evoluiu muito pouco no uso de serviços de compras na *Internet* e governo eletrônico no último ano.

De acordo com a 2ª Pesquisa sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil, realizada entre julho e agosto de 2006, apenas 14% dos indivíduos que já acessaram a *Internet* declararam ter adquirido bens e serviços pela rede pelo menos uma vez na vida. Em 2005, o percentual ultrapassava 15%.

O uso de serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses também se manteve estável em relação ao ano anterior, somando 12,1%.

De acordo com a pesquisa, o uso da rede para atividades de comércio eletrônico é mais freqüente entre indivíduos com maior nível de escolaridade e renda: entre os internautas da classe A, 40,5% compraram pela rede, enquanto somente 10,8% dos usuários de classe C informaram ter adquirido bens e serviços pela *Internet*.

Governo Eletrônico – Entre os internautas que usaram a rede nos últimos 12 meses, a consulta ao CPF (66%) e a entrega de declaração de imposto de renda (48,1%) continuam sendo os serviços mais utilizados. Já entre o total da população que não usou serviços de governo eletrônico, 34,6% afirmou que gostaria de usá-los para pesquisar informações sobre empregos, 33,5% para consultar o CPF e 32,7% para buscar dados sobre serviços públicos de saúde.

- 2007:

Na 3ª edição da Pesquisa sobre Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil, os números sobre Governo Eletrônico da TIC Domicílios 2007,

mostram que 25% da população brasileira com mais de 16 anos usou a Internet para interagir com órgãos públicos em 2007. A pesquisa também detalha evolução do uso dos serviços oferecidos pelos órgãos públicos ao cidadão via *web*.

Segundo constatado pelos dados da 3ª pesquisa, o e-Gov ainda é pouco utilizado no Brasil. A pesquisa apontou que 25% dos brasileiros interagem com governo por meio da Internet. O resultado representa um crescimento de 11% em relação à pesquisa realizada em 2005. Se considerados somente os usuários de Internet, esse percentual foi de 72%, sendo a quinta atividade mais desenvolvida na rede, atrás de comunicação (89%), lazer (88%), busca de informações on-line (87%) e treinamento e educação (73%).

Com relação a 2005, nota-se um crescimento significativo no uso de serviços de governo eletrônico em todos os segmentos da população, seja por renda, classe social, escolaridade ou situação de emprego.

De acordo com Balboni (2008), o destaque ficou por conta do forte aumento na utilização desse canal de comunicação entre internautas com renda familiar entre três e cinco salários mínimos, que passaram de 14% em 2005 para 40% em 2007.

A pesquisa mostra que o uso de serviços de governo eletrônico entre os brasileiros acima de 16 anos cresce consideravelmente quanto maior o grau de instrução, a renda familiar e a classe social. Em 2007, 71% dos indivíduos com educação superior, 58% daqueles com renda familiar superior a cinco salários mínimos e 81% dos brasileiros de classe A informaram interagir com órgãos públicos por meio da rede.

O perfil econômico do usuário de serviços de governo eletrônico é composto por 36% de indivíduos da classe B, 48% da classe C, 11% de indivíduos das classes D e E e 5% da classe A.

Os resultados também mostraram que a educação é fundamental para que o brasileiro possa se beneficiar desse tipo de serviços: somente 12% daqueles que estudaram até o Ensino Fundamental compõem o total de usuários, enquanto 49% finalizaram o Ensino Médio, e 39% o Superior. Os números reforçam que o cidadão que se utiliza desse canal de comunicação é jovem: do total de usuários, 70% têm entre 16 e 34 anos, e somente 12% têm mais de 45 anos.

O serviço de e-gov mais popular entre os brasileiros ainda é a consulta ao CPF, atividade realizada por 59% das pessoas que usam a rede para se comunicar com órgãos públicos. Em segundo lugar aparece a busca por informações e serviços públicos de educação, com 44% das menções. Em terceiro o uso da rede para fazer a declaração de Imposto de Renda, com 42% das citações, seguido pela realização de inscrição em concursos públicos, com 40%, seguidos por três atividades ligadas à busca de informações sobre a emissão de documentos (31%), os serviços públicos de saúde (27%) e os direitos do trabalhador (26%).

Considerações sobre o e-Gov no Brasil:

Apesar de os números mostrarem que o acesso à Internet vem evoluindo no Brasil, esses números ainda não são expressivos, se a situação dos excluídos digitalmente for considerada, conforme apontam as pesquisas. Outra questão a ser levada em conta, estudada e analisada, é o custo que tal evolução representou para o governo e qual foi o resultado efetivo: qual é a relação custo x benefício do uso das TICs? Comparativamente aos gastos com educação e saúde, imprescindíveis para que qualquer sociedade evolua e seja competitiva, qual é a sua posição?

4 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NOS ESTADOS BRASILEIROS.

Investigar o “Governo Eletrônico” no Brasil, por meio do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, mais precisamente da *Internet*, é o objetivo principal desta pesquisa.

A pesquisa constitui-se em um procedimento racional e sistemático, de acordo com Diehl e Tatim (2004). Seu objetivo é proporcionar respostas aos problemas propostos e, para tal, é necessário o uso de métodos, processos e técnicas.

Este capítulo tem como propósito apresentar os aspectos metodológicos e os instrumentos usados na elaboração desta pesquisa.

4.1 Classificação da pesquisa

Conforme a classificação de métodos e tipos de pesquisa propostos por Diehl e Tatim (2004), esta pesquisa, no tocante às bases lógicas de investigação, utilizou o método dedutivo, pois partiu do levantamento de informações existentes para chegar-se à uma conclusão. Com relação à abordagem do problema, trata-se de uma pesquisa qualitativa, pois o universo pesquisado, gestores de e-Gov dos estados brasileiros e especialistas de notório saber em governo eletrônico, é restrito e aprofundado. É uma pesquisa exploratória, segundo o objetivo geral, pois se fundamenta na idéia de aumentar a base de conhecimento sobre o objeto proposto e de possibilitar o aprofundamento de trabalhos posteriores. Para Diehl e Tatim (2004) a pesquisa exploratória tem como objetivo o aprimoramento de idéias ou a descoberta de novas hipóteses, com a finalidade de tornar o problema mais explícito. É, também, segundo o objetivo geral, uma pesquisa descritiva, no qual seu objetivo primordial é a descrição das características de uma determinada população ou fenômeno, podendo ser incluídas nesta as pesquisas com o objetivo de levantar opiniões, práticas, atitudes e crenças de uma população (DIEHL e TATIM, 2004, p. 54).

Com relação ao propósito, trata-se de uma pesquisa-diagnóstico, já que visa conhecer a oferta de itens de e-Gov nos *websites* governamentais dos estados do

Brasil, assim como obter a percepção da importância desses itens pelos gestores de projetos de e-Gov nos estados brasileiros e por especialistas de notório saber nessa temática.

4.2 População e Amostra

A população ou universo em uma pesquisa, segundo Diehl e Tatim (2004), é um conjunto de elementos possíveis de serem mensurados com relação às variáveis que se pretende levantar. A população pode ser formada por pessoas, famílias, empresas, etc. conforme o objetivo da pesquisa. Assim, o universo da pesquisa considerado contemplou dois grupos:

1. Gestores dos projetos e programas de governo eletrônico dos estados brasileiros, representantes dos vinte e seis Estados do Brasil e do Distrito Federal; e
2. Especialistas de notório saber em governo eletrônico no país, número este impossível de ser precisado.

A amostra é uma porção ou parcela da população convenientemente selecionada dentro do Universo, de acordo com Diehl e Tatim (2004).

Para Stevenson (1981), uma amostra usualmente envolve o estudo de uma parcela dos itens de uma população enquanto que um censo representa o exame de todos os itens. Informa, ainda, que há certas situações em que é mais vantajoso examinar todos os itens de uma população. Entre tais situações, pode-se citar: quando a população for tão pequena que o custo e o tempo do censo sejam pouco maiores do que de uma amostra; se o tamanho da amostra é grande em relação ao da população; e se se exige precisão completa, sendo que neste caso, o censo é o único método aceitável.

A amostragem não-probabilística tem como característica principal a que não faz uso de formas aleatórias de seleção, conforme indicam Marconi e Lakatos (1990). Segundo Stevenson (1981), é uma amostragem subjetiva, ou por julgamento, onde a variabilidade amostral não pode ser estabelecida com precisão e que pode ser mais

rápida e menos custosa porque não é preciso construir uma listagem dos itens da população. Marconi e Lakatos (1990) colocam que o tipo mais comum deste tipo de amostra é a intencional, na qual o pesquisador está interessado na opinião de determinados elementos da população, mas não representativos da mesma. O pesquisador não se dirige à "massa", isto é, a elementos representativos da população em geral, mas àqueles que, segundo seu entender, pela função desempenhada, cargo ocupado, prestígio social, exercem funções de destaque na comunidade. Entretanto, segundo Marconi e Lakatos (1990), esta técnica tem limitações sendo a principal delas a impossibilidade de generalização dos resultados da investigação ao universo, mas argumentam que ela tem a sua validade, dentro de um contexto específico.

Dessa forma, considerando a literatura e o objetivo do estudo, o tipo de amostra para investigação dos dois grupos, foi assim definido:

1 Quanto aos gestores é censitária, pois todos os responsáveis pelos projetos de governo eletrônico dos estados do Brasil foram selecionados para serem pesquisados, por haver a necessidade de uma precisão para a aferição dos itens de e-Gov nos *websites* dos governos estaduais.

2 Quanto aos especialistas de notório saber, é não-probabilística, de caráter intencional. Eles foram selecionados por notório, por meio de consulta ao *web*site do CNPq, Plataforma *Lattes*[4], tendo como filtro de escolha doutores, com interesse na temática da pesquisa – "Governo Eletrônico". Nessa seleção, foram relacionados noventa e cinco especialistas, que são um extrato do universo dos especialistas de notório saber no assunto e-Gov. Entretanto, esse extrato não pode ser considerados representativo da população. Ao longo deste trabalho, para efeito de redação, quando esta amostra investigada for citada, poderão ser usadas as notações: "especialistas de notório saber", "notório saber", ou, simplesmente, "especialistas".

[4] (http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/index.jsp)

4.3 Coleta de Dados

De acordo com Diehl e Tatim (2004), existem diversos meios de coleta de dados que podem ser empregados para se obter informações e as técnicas de coleta de dados devem ser escolhidas e aplicadas pelo pesquisador de acordo com o contexto da pesquisa. Assim, foram utilizados nesta pesquisa, segundo o procedimento técnico, os seguintes instrumentos de pesquisa:

• Pesquisa bibliográfica – Revisão de literatura, com pesquisa à produções científicas nos assuntos: rede de informações e processos entre órgãos governamentais - a administração pública em rede -, uso das TICs na área governamental, conceitos e estágios do governo eletrônico, aspectos conceituais de *websites*, sítios e portais governamentais; métodos, indicadores e métricas de governo eletrônico. Quanto ao assunto “e-Gov” no Brasil, a revisão da literatura contemplou, ainda, publicações diversas, como artigos em periódicos e sites especializados seja em TICs ou em governo eletrônico;

• Pesquisa de levantamento – levantamento com os gestores dos projetos de e-Gov dos estados do Brasil e com especialistas de notório saber na temática governo eletrônico, por meio de questionário de pesquisa, modelos diferenciados para cada uma das amostras citadas (Apêndices A p. 117, e B p. 120).

4.3.1 Formulário da pesquisa

As informações podem ser obtidas por meio de pessoas consideradas fontes primárias, já que os dados são colhidos e registrados pelo próprio pesquisador em primeira mão. As principais técnicas de coleta desse tipo são: a entrevista, o questionário, o formulário e a observação (DIEHL, TATIM, 2004, p. 65).

Nessa pesquisa, adotou-se como formulário de pesquisa o questionário devido à distância física que existiria entre a pesquisadora e os respondentes. Consideraram-se, também, conforme colocam Lakatos e Marconi (1991), as seguintes vantagens ao optar-se pelo uso do questionário: menores gastos com pessoal, já que não exige o

treinamento de pesquisadores; obtenção de respostas mais rápidas e mais precisas; e mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento.

A investigação da oferta dos itens de e-Gov nos *websites* governamentais estaduais considerou os aspectos de governança eletrônica, “e-Governança”, democracia eletrônica ”e-Democracia”, e informações e serviços eletrônicos, e-Serviços.

Os itens a serem investigados foram definidos, pela autora, tendo como base a literatura e a documentação estudadas, informações e conceituações de autores e entidades, conforme se segue:

- Os itens do aspecto “Governança Eletrônica” foram elencados a partir do artigo “O projeto e-Paraná: governo eletrônico do Paraná” de Cunha e Scalet (2004);

- Os itens do aspecto “Democracia Eletrônica” foram definidos tendo como base o artigo “Avaliação de *Websites* e Indicadores de e-Gov em Municípios Brasileiros” de Torres (2006);

- A escolha dos itens do aspecto “Informações e Serviços Eletrônicos” levou em consideração os serviços considerados como básicos e relevantes pelo “Programa eEurope – an information society for all”, da Comissão Européia (2000), e os indicados como mais importantes para estarem disponíveis ao cidadão na *Internet*, de acordo com Almeida (2002), adaptando-os para o âmbito estadual.

O formulário para os gestores responderem foi composto pelos seguintes blocos de questões:

1) Identificação - A primeira parte do o instrumento de coleta corresponde a questões que buscam identificar as características da população amostrada: Nome, *e-mail*, Estado (UF), Cargo e Órgão. Essas informações foram importantes para se verificar se os respondentes realmente eram os gestores de e-Gov dos estados brasileiros e também para que seja possível retornar para eles o do resultado da pesquisa.

2) Avaliação dos Itens dos *Websites* Governamentais: A segunda parte do questionário visou obter, para cada item de e-Gov, o tipo de oferta dos itens no *web*site

estadual e o grau de importância atribuído a cada um deles, independentemente de o estado o oferece-lo, ou não, no *web*site de acordo com as seguintes escalas:

- Oferta do Item em cada Grupo (e-Governança, e-Democracia, e-Serviços):
    - 0. Não ofertado
    - 1. Ofertado parcialmente
    - 2. Ofertado integralmente
- Grau de Importância que o respondente atribui a cada item:
    - 0. Nenhuma Importância
    - 1. Pouca Importância
    - 2. Importância Mediana
    - 3. Grande Importância
    - 4. Extrema Importância

O questionário foi composto por 30 questões para identificar a oferta de itens e a percepção da importância desses itens, dentro de aspectos do e-Gov, E-Governança (6), E-Democracia (4) e E-Serviços (20), tendo como instrumento de investigação o sítio na *Internet* (*web*site) oficial de cada Estado.

3) Comentários: Espaço livre para envio de qualquer informação adicional, relato de sugestões, etc.

O questionário para resposta dos especialistas de notório saber foi composto pelos seguintes blocos de questões:

1) Identificação: Nome, *e-mail*, Estado (UF), Cargo e Órgão. Essas informações foram importantes para retornar para eles o do resultado da pesquisa.

2) Avaliação dos Itens dos *Websites* Governamentais: A segunda parte do questionário visou obter a percepção da importância de cada um dos itens nos aspectos de Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica, e Informações e Serviços Públicos Eletrônicos, de acordo com as seguintes escalas:

Grau de Importância que o respondente atribui a cada item:

- 0. Nenhuma Importância

- 1. Pouca Importância
- 2. Importância Mediana
- 3. Grande Importância
- 4. Extrema Importância

O questionário também foi composto por 30 questões para identificar a percepção da importância dos itens, dentro de aspectos do e-Gov, E-Governança (6), E-Democracia (4) e E-Serviços (20), tendo como instrumento de investigação o sítio na *Internet* (*web*site) oficial de cada Estado.

3) Comentários: Espaço livre para envio de qualquer informação adicional, relato de sugestões, etc.

Os gestores e as pessoas de notório saber foram orientados para informarem a sua percepção do grau de importância dos itens investigados, que variaram de 0 a 4, onde 0 significava nenhuma importância e 4 extrema importância. Os gestores ainda foram orientados para que informassem, para cada item elencado, o tipo de oferta no *website*: 0 = Não Ofertado, 1 = Ofertado Parcialmente, 2 = Ofertado Integralmente.

O questionário foi submetido ao professor, doutor Ivan Beck Ckagnazaroff, co-orientador da dissertação da autora, para revisão. Após sugestões de melhorias em terminologia e na forma de expressar o grau de percepção da importância dos itens elencados para investigação, o questionário foi submetido a um pré-teste, descrito a seguir.

4.3.2 Realização do pré-teste

O pré-teste visa testar a qualidade do projeto e a clareza das questões formuladas, possibilita clarificar os objetivos da pesquisa, permite discriminar o número de variáveis e prever as autorizações necessárias. A realização de um pré-teste é

fundamental para se saber como o instrumento de coleta de dados se comporta em uma situação real.

Para Gil (1999), um pré-teste deve ser capaz de evidenciar possíveis falhas na redação do questionário, tais como: complexidade das questões, imprecisão da redação, desnecessidade das questões, constrangimentos ao informante, exaustão, etc.. Marconi e Lakatos (1990) recomendam que o questionário deva ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplares em uma pequena população escolhida, ou seja, que sejam respondidos por alguns presumíveis informantes para se identificar problemas de linguagem, de estrutura lógica ou das demais circunstâncias que possam prejudicar o instrumento.

O pré-teste foi, então, aplicado a gestores respondentes da pesquisa para verificação da operatividade, quanto ao vocabulário acessível e ao significado claro, ao grau de entendimento em relação ao questionário de pesquisa.

Entretanto, ao longo do período inicial da pesquisa, devido ao não recebimento de respostas ao questionário, identificou-se que poderia estar havendo algum problema quanto à adequação e à funcionalidade dos processos de preenchimento e de envio do questionário, que estava formatado em um formulário utilizando o editor de texto *MS Word*. Ficou, então, evidenciado que, apesar de o questionário estar satisfatoriamente claro e objetivo, seu preenchimento deixava a desejar, pois o formulário poderia se desformatar após as opções serem assinaladas. Outro problema detectado foi que o questionário, recebido para ser respondido, deveria ser salvo e preenchido no computador do respondente, e, então, ser enviado para a autora, por meio de mensagem eletrônica (*e-mail*), como anexo.

Como tal processo se mostrou inadequado, o questionário em *word* foi convertido para um questionário eletrônico implementado como um aplicativo *Internet* desenvolvido em tecnologia PHP (Personal Home Page ou Hypertext Preprocessor). Foram disponibilizadas duas versões do questionário, em endereços *web* distintos, uma para os gestores[5] e outra para os especialistas de notório saber[6] para preenchimento e envio por meio do próprio aplicativo em ambiente *web*.

[5] http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index1.htm
[6] http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index.htm

Um outro pré-teste com o novo formulário foi, então, realizado com pessoas que trabalham ou prestam serviços para a área governamental do Estado de Minas Gerais, com conhecimento do projeto de e-Gov do Estado, sem, contudo, estarem diretamente relacionadas com execução do projeto. O resultado mostrou que o questionário estava bastante adequado ao propósito da pesquisa, era de fácil preenchimento e o tempo médio gasto para respondê-lo variou de dez a quinze minutos.

4.3.3 Recebimento dos dados

Os primeiros *e-mail*s com a carta de apresentação foram enviados (Apêndice C, p.123) no período de 25 de maio a 26 de junho de 2008, apenas para os gestores, tendo o questionário como anexo. Nesse período, apenas quatro questionários foram respondidos.

Após um mês de espera, e também por causa de uma suposição que provavelmente o instrumento utilizado para registro da resposta à pesquisa, o questionário em *word,* estaria dificultando o processo, optou-se por construir uma nova versão do formulário, em ambiente *web*. Assim, em 08 de julho de 2008, outro *e-mail* (Apêndice D, p. 124) foi enviado para os gestores, e nele constava o endereço eletrônico do questionário para preenchimento. Num período de oito dias (de 09 a 17 de julho de 2008), dezesseis questionários foram respondidos, compreendendo doze estados.

Na tentativa de obter respostas dos gestores dos estados faltantes, um *e-mail* personalizado (Apêndice E, p.126) foi enviado aos gestores e também foram enviadas mensagens por meio do “Fale Conosco” dos *websites* oficiais dos estados (Apêndice F, p. 128).

Com relação aos especialistas de notório saber, os primeiros *e-mail*s foram enviados em 15 de julho de 2008 (Apêndice G, p. 130). Em uma semana (de 15 a 22 de julho de 2008), vinte e oito questionários foram respondidos.

Ao longo do período em que a autora esteve redigindo esta dissertação, mais oito questionários de gestores chegaram, perfazendo um total de vinte e quatro

respondentes representantes de dezenove estados brasileiros. Quanto aos especialistas, mais nove questionários foram recebidos, totalizando trinta e sete especialistas respondentes. Após o término da apuração dos dados, mais um questionário de gestor de um novo estado e mais três questionários de especialistas foram recebidos, mas não puderam ser considerados para não comprometer o término do trabalho.

O trabalho de coleta dos dados foi realizado por meio dos questionários eletrônicos implementados. As respostas aos questionários, após o seu preenchimento (formulário dos gestores de Governo Eletrônico[7] e formulário dos especialistas de notório saber[8], disponíveis na Internet) e acionamento da opção "Enviar Questionário" pelos respondentes, foram enviadas de maneira automatizada na forma de mensagens eletrônicas (*e-mail*s) direcionadas para a autora. Nos apêndices H, p. 131 e I, p. 132, encontram-se, respectivamente, exemplos dos *e-mail*s recebidos com as respostas de gestor e de especialista de notório saber. A coleta de dados foi realizada, dessa forma, remotamente, sem contato presencial da pesquisadora com os entrevistados.

Conforme citado anteriormente, a identificação dos gestores de projeto ou programa de governo eletrônico de cada estado brasileiro se deu de duas maneiras: 1) Indicação do responsável pelo projeto de e-Gov no estado, em resposta à solicitação da autora, por meio do "Fale Conosco" dos *websites* oficiais dos estados; 2) Principais executivos das empresas estaduais de informática, contatos obtidos junto à Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação - ABEP, constantes na opção "ASSOCIADAS" de seu *web*site.[9] Nesta última opção, foi solicitado, pela autora que, caso as estratégias de "Governo Eletrônico" do Estado estivessem sob a responsabilidade de outro órgão, o *e-mail* fosse redirecionado para a pessoa responsável ou que a informação com a indicação do contato adequado fosse retornada para a autora.

[7] http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index1.htm
[8] http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index.htm
[9] http://www.abep.sp.gov.br/associadas/associadas.htm

Os dados das respostas foram copiados de maneira eletrônica e armazenados em um modelo implementado em arquivo *excel,* na forma de planilhas, separadas para gestores e notório saber.

Os levantamentos realizados foram extraídos das planilhas de coleta de dados e foram organizados em planilhas de análise, por meio das quais foi possível obter as informações consolidadas, bem como análises gráficas e comparações entre o resultado da oferta e da importância dos itens; e a percepção da sua importância pelos gestores e pelas pessoas de notório saber.

5 ANÁLISE DOS DADOS E APURAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme definido inicialmente, o objetivo do estudo é o de investigar o “Governo Eletrônico” nos estados brasileiros, por meio de seus sítios (*websites*) governamentais oficiais na *Internet*, nos aspectos: e-Governança, e-Democracia, e e-Serviços, quanto à oferta e à percepção de sua importância por gestores de e-Gov dos estados do Brasil e por especialistas de notório saber na temática.

A análise dos dados coletados em uma pesquisa tem como objetivo, segundo Gil (1999), organizar esses dados no sentido de possibilitar o fornecimento de respostas à problemática investigada.

Essa investigação foi efetuada a partir da análise de itens de governo eletrônico, considerados como básicos, de acordo com a literatura pesquisada, nas suas dimensões de oferta e importância. Esses itens estão agrupados nos aspectos de governança eletrônica, democracia eletrônica, e informações e serviços providos nos sítios *(websites*) oficiais dos governos dos estados brasileiros.

Os itens pesquisados foram analisados, conforme as respostas dos dois grupos distintos investigados. O primeiro grupo foi composto pelos gestores públicos, agentes atuantes na administração pública dos estados brasileiros, que lidam diretamente com as políticas de e_ gov; quer no seu planejamento, quer na sua execução. Esse grupo respondeu o questionário (Apêndice A, p. 117), para as dimensões de oferta e a percepção da importância na ótica do gestor público. Foram obtidas informações de 19 estados brasileiros (Apêndice J, p. 133 - Relação dos Gestores Estados Brasileiros (19)). O segundo grupo foi composto de especialistas, de notório saber, selecionados por meio de instrumento acadêmico, Plataforma Lattes, doutores, com interesse em governo eletrônico, que responderam questionário (Apêndice B, p. 120) sobre a percepção da importância dos itens. Foram obtidas 37 respostas (Apêndice K, p.137 . Relação dos Especialistas de Notório Saber (37)).

A relevância do objeto da pesquisa pode ser aferida com alguns comentários (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários) coletados nos questionários respondidos pelos gestores, reproduzidos a seguir:

> O Governo Eletrônico é uma realidade da qual não se pode fugir. A demanda existe, é crescente e com uma forte tendência de aumentar muito mais. A internet é o ambiente ideal para prover serviços que atendam de maneira contundente os cidadãos, provendo-os com a agilidade e interatividade que necessitam. Todos os investimentos nessa área estão fadados ao sucesso e Parabéns pela pesquisa e pela metodologia construída (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários).

Alguns outros comentários chamam a atenção para outros processos que são importantes para a efetivação de governo eletrônico, como o a seguir, feito por um integrante do grupo dos especialistas de notório saber:

> Todos esses itens são fundamentais num portal de governo eletrônico, sem dúvida. No entanto, para que o governo eletrônico se efetive é fundamental: 1) que a população conheça o que é governo eletrônico, suas facilidades e vantagens, ou seja, ampla divulgação do governo, o que não existe. Em estudos que realizei, encontrei que até em países desenvolvidos não existe uma divulgação massiva.2) a maioria das pessoas não tem competência informacional para buscar essas informações e serviços. É preciso que haja inclusão digital, no sentido de criar a competência informacional e não somente o uso da tecnologia, a aprendizagem do uso da máquina. 3)É preciso que haja intermediários que \"incluam\" aqueles que não têm, nem nunca terão condições para adquirir essa competência. Como exemplo de intermediários, os profissionais da informação que atuam em bibliotecas públicas, as pessoas que trabalham com inclusão digital em ONGs, nos telecentros públicos. Para isso há que haver políticas de informação entrelaçadas às de governo eletrônico e ações concretas para a efetivação disso. Como sou da área da Ciência da Informação, meus estudos sobre governo eletrônico estão vinculados a inclusão digital. O conceito de inclusão digital com o qual trabalho tem como ponto central o acesso a informação para a \"cidadania eletrônica\". Para que haja democracia eletrônica é precisa que ampla camada da população use o governo eletrônico (APÊNDICE L,p. 141 - Comentários).

Embora essas considerações não sejam objeto direto deste trabalho, são importantes registros que devem servir de base para outras análises e trabalhos futuros que visem completar o cenário identificado nessa pesquisa.

Neste estudo, considerou-se suficiente o uso da média aritmética das respostas por item para a análise em questão. Entretanto, para possibilitar uma conclusão mais rica, foram também efetuadas algumas considerações sobre freqüência nas respostas para os itens de oferta.

Foi elaborado um quadro para registrar a média das respostas dos gestores e dos especialistas (APÊNDICE I, p. 132 - Quadro com a Apuração das Respostas), que contém o total das respostas dos graus atribuídos para cada item.

Em uma análise geral desse quadro, percebe-se que:

- Nas respostas dos gestores e dos especialistas, quanto à importância, todos os 30 itens investigados obtiveram média superior à média dos graus, que é igual a 2 (lembrando que os graus da percepção da importância dos itens estão contidos no intervalo de "0 – Nenhuma Importância", até "4 – Extrema Importância").
- Nas respostas dos gestores sobre a oferta, treze itens obtiveram média de oferta inferior à média dos graus disponíveis, que é igual a 1 (os graus de oferta estão contidos no intervalo de 0 – Não Ofertado, 1 – Ofertado Parcialmente, e 2 – Ofertado Integralmente).

Isso pode levar à conclusão de que, apesar de os itens investigados serem percebidos como importantes pelos respondentes, e serem tidos pela literatura como básicos e relevantes, a sua oferta nos *websites* estaduais está aquém do esperado, já que 43,33% dos itens (13 em 30) têm oferta abaixo de 1 - "Ofertado Parcialmente".

5.1 A análise da dimensão Importância

De acordo com a problemática da pesquisa, uma das perguntas a serem respondidas é: "Qual é a percepção da importância desses itens na visão dos gestores de governo eletrônico dos estados brasileiros e na visão de especialistas de notório saber sobre essa temática"?

Partindo dessa orientação, a apuração mostrou que a pontuação atribuída aos itens em avaliação pelos dois grupos apresenta alguma convergência, o que era de certa forma previsto, uma vez que os itens escolhidos representaram um conjunto básico relevante para quaisquer políticas de e-Gov.

A média geral da pontuação, considerando os três aspectos de governo eletrônico, foi de 3,36; o que a situa entre “3 - Grande Importância” e “4 - Extrema Importância”, e comprova a relevância do conjunto de itens para os grupos dos respondentes.

Essa relevância pode ser, também, ratificada pelo seguinte comentário efetuado no formulário de pesquisa por um gestor público:

> Parabéns pela escolha dos itens contemplados nas três dimensões \"e\". Há que se contemplar mais itens em e-Gov e e-Democracia para uma maior representatividade das ações de governo para o cidadão (APÊNDICE L , p. 142 - Comentários).

Entretanto, alguns resultados merecem uma analise detalhada, pois podem expressar alguns diferenciais da percepção de cada grupo no objeto da pesquisa.

5.1.1 Avaliação da Dimensão Importância – Gestores Públicos

Os itens relacionados para avaliação, de acordo com o critério estabelecido, foram considerados muito relevantes, pelos respondentes - GESTORES, uma vez que obtiveram pontuação média superior ao grau “3. Grande Importância”. Podemos inferir, então, que isso evidencia o valor e a importância dos itens selecionados para pesquisa e a legitimidade desses itens para aos respondentes. Os resultados apurados quantoà importância, também confirmaram a adequada escolha dos aspectos avaliados.

→ Itens do Aspecto “E-Governança”

O único item cuja graduação ficou abaixo dessa média, foi o item 03 - Indicadores de Desempenho Estadual – Comparação com outros Estados, – cuja pontuação média de importância entre os gestores foi de 2,87. Isso pode significar que a administração pública estadual, de uma forma geral, não está atenta para a esse item com elemento importante de política de governo eletrônico com a divulgação de indicadores de performance de gestão. Entretanto, a pontuação (3,79) do item 05 - Acesso à Ouvidoria do Governo do Estado e à Procuradoria Geral do Estado – reforça

uma preocupação do gestor público com canais que permitam maior fiscalização e controle das ações de governo.

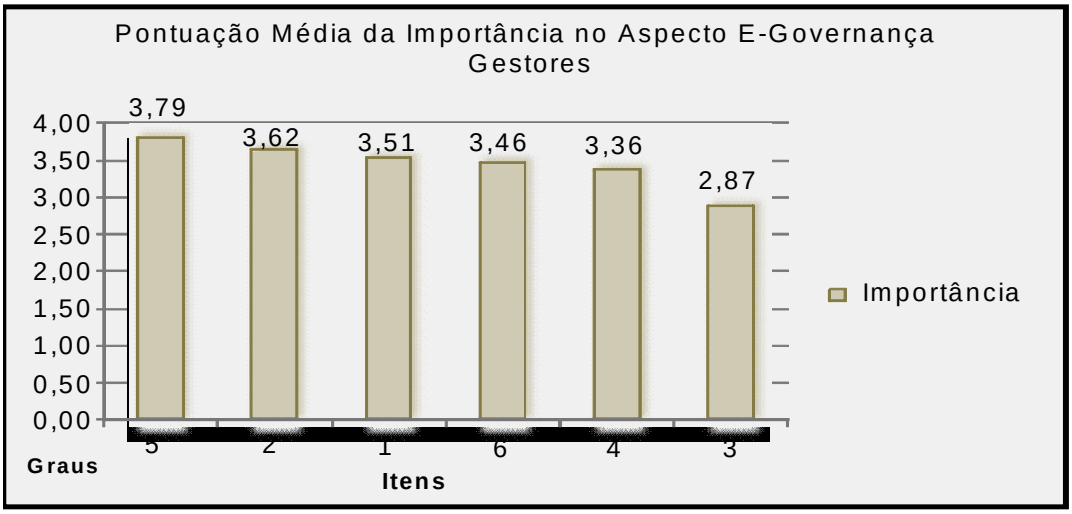

Gráfico 1 – Avaliação da Importância dos Itens de e-Governança – Gestores
→ Itens do Aspecto "E-Democracia"

A pontuação de 3,73 para o item 07 - Interação: Espaço para Reclamações, Críticas e Sugestões ao Governo Estadual, leva a crer que o gestor vê com extrema relevância o papel de um governo receptivo às demandas da sociedade. Porém, ressalta-se que, devido à característica passiva desse mecanismo, e à impossibilidade de apurar se as mensagens enviadas são, ou não, acatadas pelo governo, a sua efetividade necessita de um conjunto de ações que realmente produzam respostas ao cidadão.

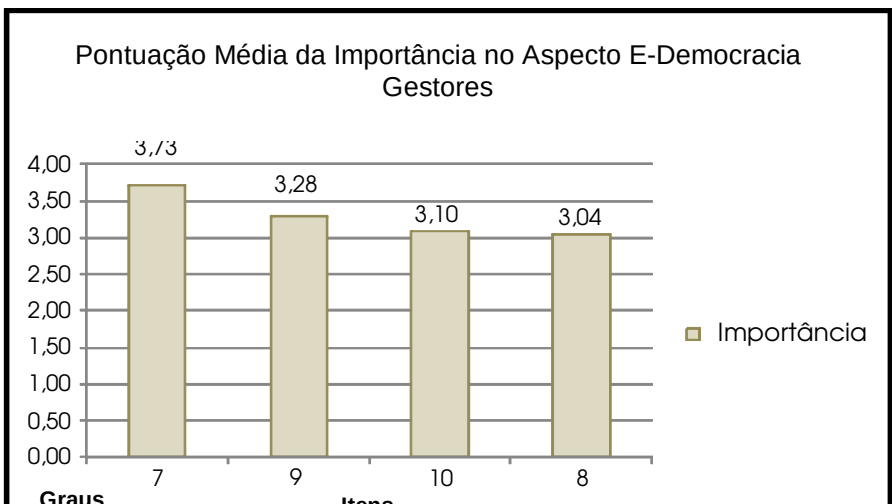

Gráfico 2 – Avaliação da Importância dos Itens de e_Democracia - Gestores

→ Itens do Aspecto “E-Serviço”

O item 11 - Licitações Eletrônicas (Edital, Divulgação, Execução e Resultado.) – 3,88, foi o que obteve maior graduação e tem a média mais próxima do grau máximo, “4. Extrema Importância”. Essa pontuação sugere que esse item está contido no rol das preocupações básicas do gestor público. Isso, talvez esteja ocorrendo pela sua efetividade que pode ser percebida em resultados recentes de administrações em todas as esferas (federal, estadual e municipal), em face dos benefícios alcançados na agilidade e transparência do processo e na economia gerada para a administração pública.

Os próximos dois itens, 18 - Emissão de Documentos Pessoais – média de 3,68 - e 27- Serviços de Saúde Pública (Marcação de Consultas, Exames, Disponibilidade de Leitos, etc.) – média de 3,68 - demonstram que o atendimento direto ao cidadão, disponibilizando facilidades e desburocratizando serviços, é uma das preocupações do gestor. Essa,certamente, pode ser considerada como uma estratégia de gestão que vai ao encontro das políticas públicas do direito de cidadania.

O item de menor pontuação foi o item 29 - Bibliotecas Públicas (Disponibilidade no Catálogo, Mecanismos de Busca, Reservas) – média de 2,84. O fato de ter esse item a menor pontuação atribuída pelos gestores não quer dizer exatamente que seja um item irrelevante. A pontuação é superior a “2 - Importância Média”. Entretanto, esse

último lugar poderia ser justificado pela existência de outros meios, como por exemplo, a *internet*, que pode prover a obtenção de informações e acesso ao conhecimento, embora o acesso de todos os cidadãos à ela ainda não seja uma realidade de acordo com os dados divulgados pelo CGI-BR abordados no capítulo 3 deste estudo e, talvez, desagregada de uma política pública de ensino.

Outro item com baixa pontuação foi o 15 - Acesso (*Link*) para Informações e Serviços Providos por Órgãos de Outros Poderes (Legislativo e Judiciário) e Outros Âmbitos (Federal e Municipal) – média de 2,83. O usual é que o *website* oficial do governo contenha a função de redirecionamento da solicitação para *site* específico, como referenciado no seguinte comentário de um gestor público:

> A resposta às perguntas foi baseada no Portal do Governo do Estado de Minas Gerais (www.mg.gov.br). Em relação à parte de serviços, ele é uma porta de entrada para todos os serviços do governo. Caso o serviço seja interativo ou transacional, ele direciona para a página específica do órgão. (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários).

A baixa média de graduação desse item, na percepção do gestor, pode ser explicada pelo fato de que se trata de serviços não prestados diretamente pelo governo do Estado. Contudo, isso pode sugerir uma postura de menor integração do gestor público executivo com as outras esferas de poder.

O gráfico a seguir, mostra os dados apurados:

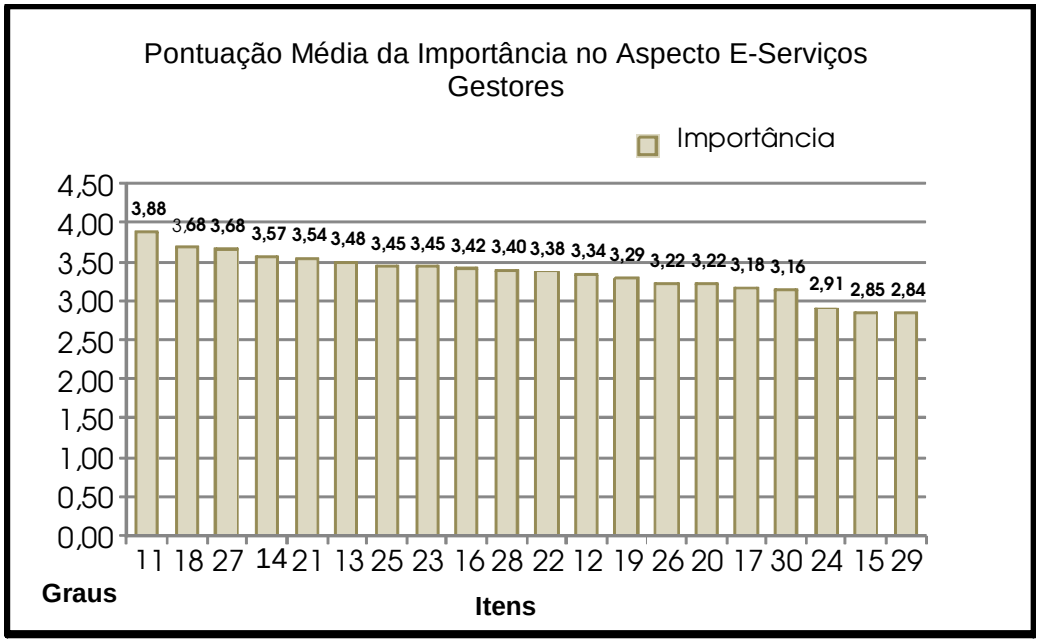

Gráfico 3 – Avaliação da Importância dos Itens de e_serviços – Gestores

→ Média Geral da Importância dos Três Aspectos de e-Gov - Gestores

Na análise das médias de graduação da importância dos três aspectos de e-Gov avaliados, de acordo com a percepção dos gestores, observa-se que todos os três são percebidos como muito importantes. A graduação média apurada é superior a “3 - Grande Importância”.

O fato de o aspecto democracia apresentar a média mais baixa pode ser inferido como parte de um processo de introdução de conceitos democráticos na administração pública em geral, que, por vezes, ainda, adota posturas e práticas arraigadas na experiência de um passado autoritário. Outra visão é a apresentada por Cardona (2002), citado na Revisão de Literatura, que estabelece a participação democrática como um estágio mais avançado de governo eletrônico.

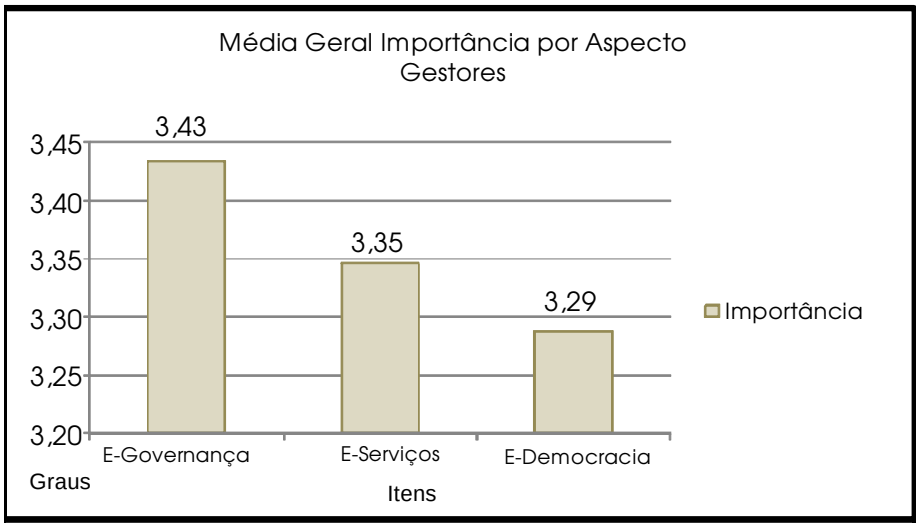

Gráfico 4 – Avaliação da Importância dos Itens - Média – Gestores

5.1.2 Avaliação da Dimensão Importância – Especialistas Notório Saber

→ Itens do Aspecto "E-Governança

O item 06 - Notícias do Governo do Estado, Diário Oficial do Estado, Arquivo de notícias – média de 3,05 - ocupa o último lugar, segundo a percepção dos especialistas de notório saber. Isso pode significar uma preocupação do especialista com o uso indevido da máquina pública como um instrumento político.

O comentário a seguir expõe uma visão diferente sobre esse item, o que pode ajudar a compreender a pontuação alcançada:

> [...] Acho que a pergunta de Diário Oficial, é quatro, mas o resto - notícias é dois. Esta questão deveria estar separada, os assuntos não têm a mesma importância. (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários).

Entretanto, como o item 02 - Ações e Resultados do Governo Estadual – média de 3,62 - figura entre os itens de maior pontuação, entende-se que a disponibilização das informações de governo é percebida como muito importante pelo especialista de notório saber.

No gráfico a seguir estes dados podem ser observados:

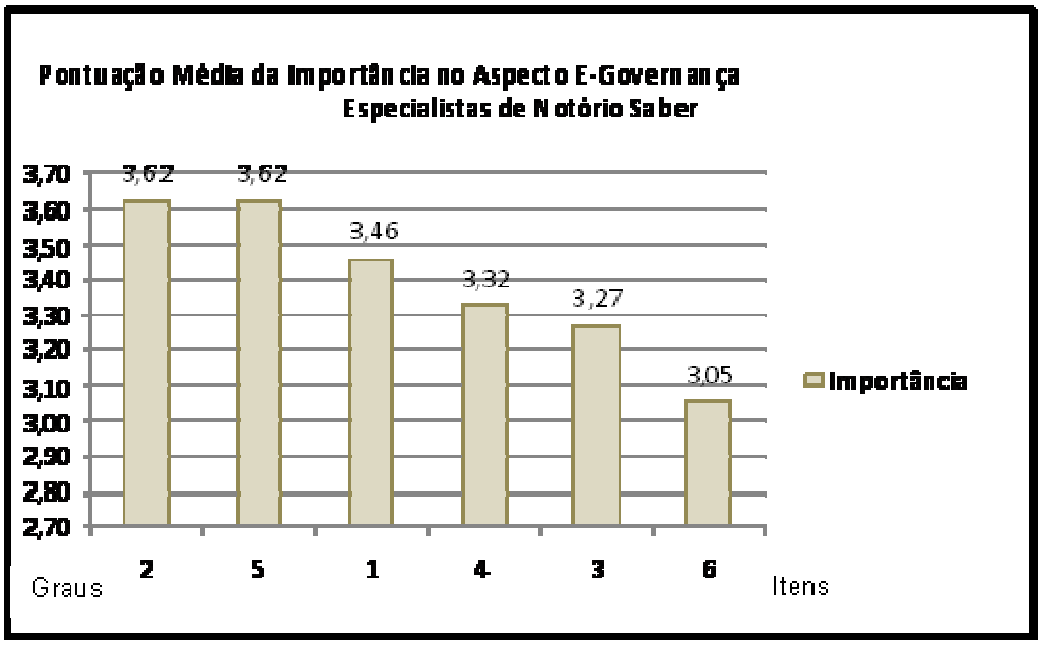

Gráfico 5 – Avaliação da Importância dos Itens de e-Governança - Especialistas

→ Itens do Aspecto “E-Democracia”

Quase todos os itens deste aspecto obtiveram graduação média superior a “3 - Grande Importância”, o que demonstra a sua relevância.

A exceção ficou com o item 08 - Interação: “Chat” (conversa on-line), Enquetes e Pesquisas de Opinião, Perguntas Freqüentes e Respostas (“FAQs”), Fóruns de Discussão Aberto a Todos os Cidadãos que obteve média de 2,95. Isso pode sugerir um questionamento da efetividade desse instrumento. Outra visão sobre esse item pode ser depreendida do seguinte comentário de um especialista:

> No item 8, creio ter recursos de interação \"misturados\" no item. Por exemplo, um fórum é bem diferente de uma ajuda tipo FAQ. (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários).

Porém, ao observar-se a graduação média percebida para os itens 09 - Orçamento Participativo - Indicação e Seleção de Investimentos, Projetos, Obras, etc. e 07 - Espaço para Reclamações, Críticas e Sugestões ao Governo Estadual; Fale Conosco –, que obtiveram a mesma média - 3,57 -, pode-se perceber a relevância dada

pelo especialista de notório saber a instrumentos que favoreçam a participação do cidadão.

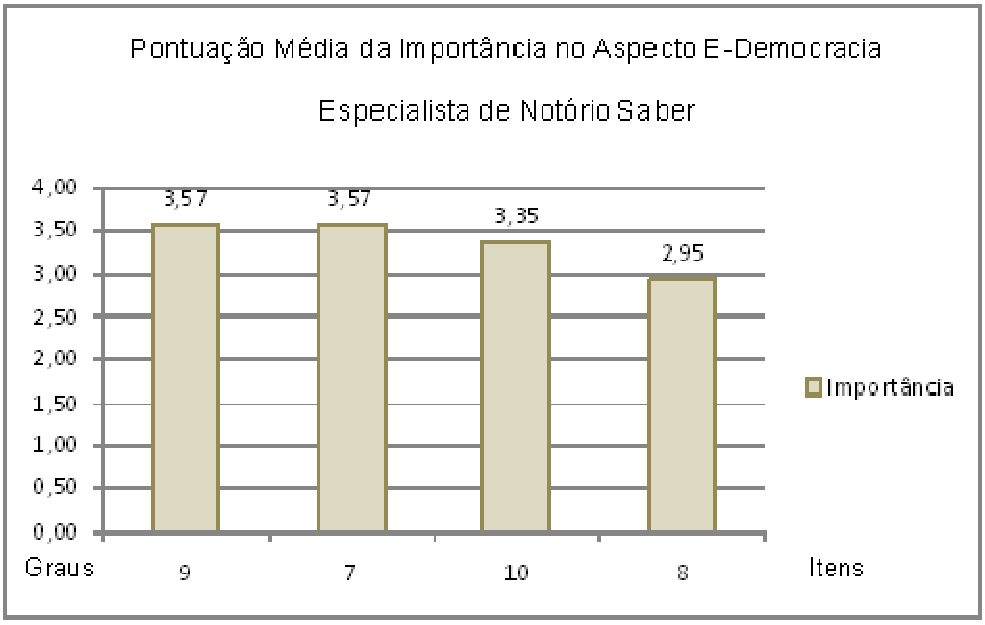

Gráfico 6 – Avaliação da Importância dos Itens de e_Democracia – Especialistas

→ Itens do Aspecto “E-Serviço”

Os itens de maior pontuação, média de 3,76 - conforme pode ser visto no gráfico a seguir, foram: 26 – Permissões Ambientais (Solicitações e Autorizações), 11 - Licitações Eletrônicas (Edital, Divulgação, Execução e Resultado.) e 27 - Serviços de Saúde (Marcação de Consultas, Exames, Disponibilidade de Leitos, etc.). Especialistas e gestores convergiram na percepção da importância desses itens. Valem as considerações já colocadas anteriormente na análise da importância pelos gestores. A graduação do item 17 - Programas de Ensino à Distância – média de 2,73 -, foi a única inferior a “3 - Grande Importância”. Um possível entendimento do motivo da percepção da importância ter obtido tal média pode ser explicada pelos comentários feitos por especialistas que enfatizam a necessidade de preparação do cidadão para o acesso a novas tecnologias e aos espaços adequados ao seu uso, como, por exemplo, o que se segue:

> Acho que é importante também avaliar a utilização desses espaços virtuais por pessoas sem acesso às TIC. Ou seja, como as pessoas que, por exemplo, utilizam telecentros buscam informações nos sites do governo? Como disponibilizar informações relevantes para essa população de forma fácil e intuitiva (não poluída). (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários).

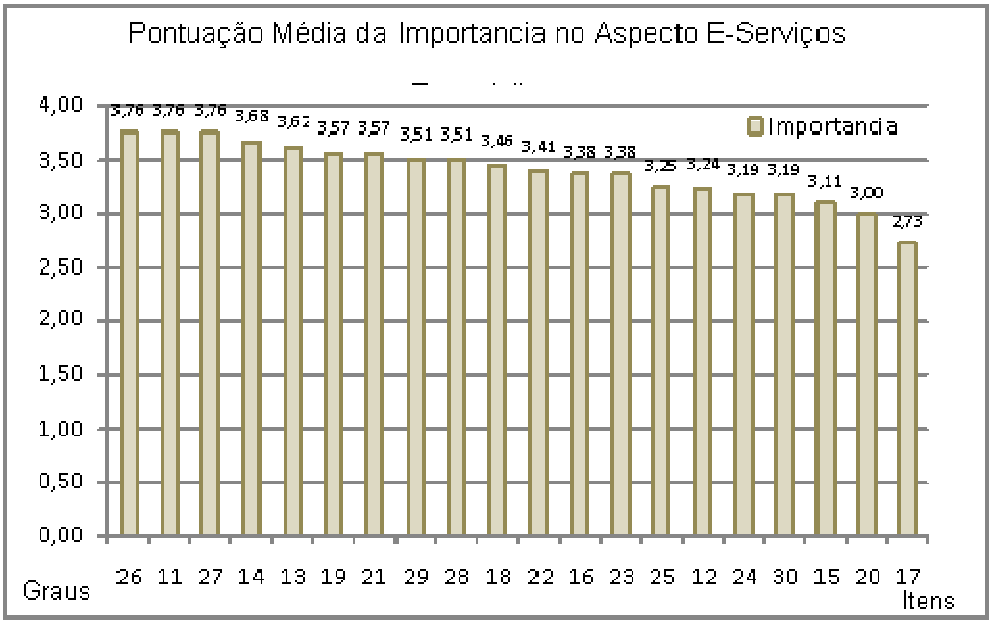

Gráfico 7 – Avaliação da Importância dos Itens de e_Serviços – Especialistas

→ Média Geral da Importância, por Aspecto - Especialistas

Os itens relacionados para avaliação, de acordo com o critério estabelecido, foram considerados muito relevantes, pelos respondentes: ESPECIALISTAS – NOTÓRIO SABER, já que obtiveram pontuação média superior ao grau “3. Grande Importância”, como também o foram com os respondentes “GESTORES”. Podemos inferir, então, que isso evidencia o valor e a importância dos itens selecionados para pesquisa e a legitimidade desses itens para aos respondentes - Notório Saber. E, ainda, que os resultados apurados confirmaram essa seleção.

Os especialistas de notório saber consideraram os itens pesquisados muito relevantes. No gráfico a seguir pode-se ver que as médias das pontuações, dos aspectos de e-Gov, foi superior a “3 - Grande Importância”. O destaque é uma maior percepção de importância para os itens de governança, ou seja, o especialista atribuiu uma importância relativamente superior aos itens desse aspecto.

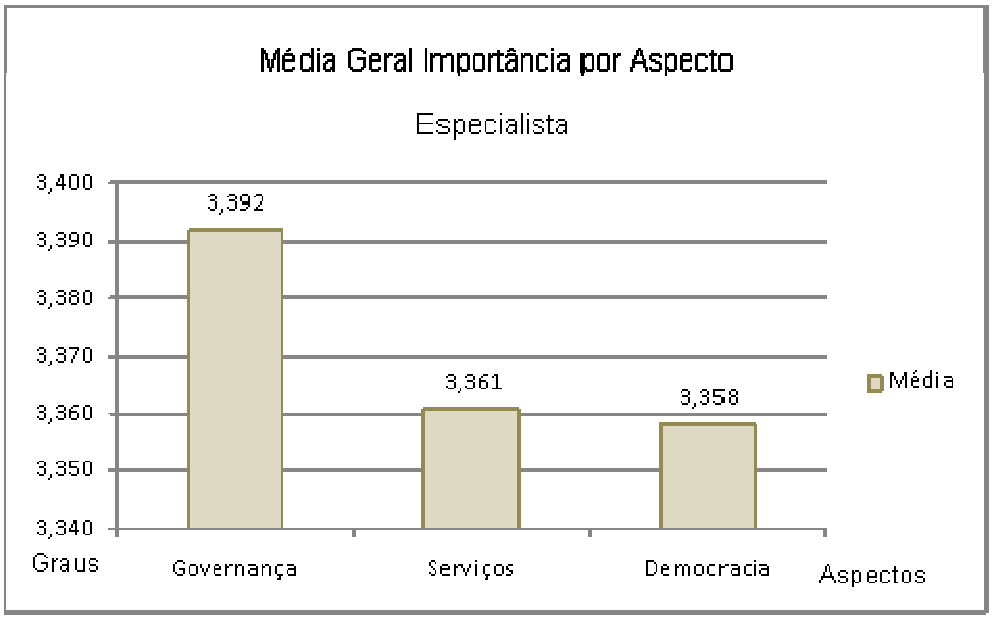

Gráfico 8 – Avaliação da Importância dos Itens - Média – Especialistas

5.2 Análise da Dimensão Oferta – Gestores

“Qual é a oferta de itens de Governo Eletrônico, e-Gov, nos aspectos de Governança Eletrônica (e-Governança), Democracia Eletrônica (e-Democracia), e Serviços Eletrônicos e Informações (e-Prestação de Serviços), pelos governos estaduais brasileiros por meio de seus sítios (*websites*) oficiais na Internet?” Essa é uma das perguntas a ser respondida por esta pesquisa.

A oferta dos itens pesquisados foi avaliada, conforme já descrito, tendo com base as respostas ao questionário preenchido pelos gestores públicos, agentes atuantes na administração pública dos Estados em função relacionada a governo eletrônico.

O objeto da pesquisa foi o de investigar se os itens de governo eletrônico considerados como relevantes, pelos gestores de e-Gov e pelos especialistas de notório saber, são ofertados pelos Estados do Brasil, por meio de seus *web-sites* oficiais.

A média da graduação da oferta de todos os itens, considerando os três aspectos de e_Gov, é de 1,09, que está muito próxima da média da graduação de oferta, que é igual a “1. Ofertado parcialmente”. Percebe-se, então, que a oferta dos itens básicos está em um limite mínimo de disponibilização, de acordo com a avaliação dos gestores públicos. Entende-se, entretanto, que a implantação de ações de e-Gov é um processo ainda em evolução, conforme comentários de gestores públicos que se seguem:

> Estamos iniciando a execução do Projeto de Governo Único, que dentre suas atribuições destaca-se o Governo Eletrônico, que visa modernizar os serviços públicos a fim de melhorar sua qualidade. (APÊNDICE L, p. 142 - Comentários).

Contudo, a análise dos itens, dentro de cada aspecto de e-Gov, apresenta algumas indicações relevantes para o objeto em estudo.

→ Itens do Aspecto “E-Governança”

A graduação média do item 03 - Indicadores de Desempenho Estadual – Comparação com outros Estados - média de 0,48 - destoa da dos demais itens ao

apresentar uma pontuação inferior a “1 - Ofertado parcialmente”. Estranha-se essa graduação, uma vez que esse é justamente um processo que deveria divulgar e demonstrar o desempenho da gestão pública.

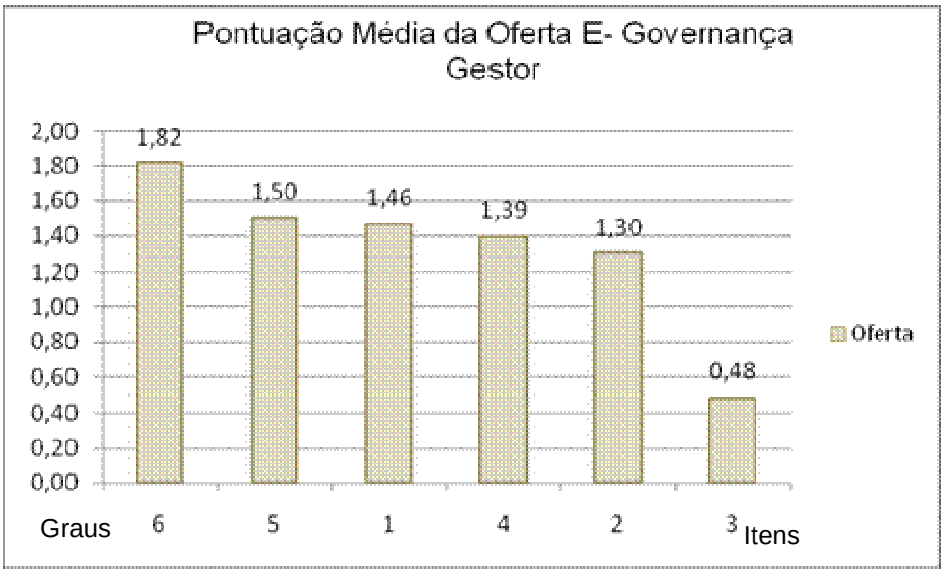

Gráfico 9 – Avaliação da Oferta dos Itens de e_Governança - Gestor

→ Itens do Aspecto “E-Democracia”

A pontuação do item 10 - Planejamento Estadual Cooperado com Cidadãos, Empresas e Instituições - média de 0,33 -, significa que praticamente o item não é ofertado, ou seja, dá a entender que a participação da sociedade, ainda, é uma prática pouco usual nas políticas de governo eletrônico.

Já o item 07 - Espaço para Reclamações, Críticas e Sugestões ao Governo Estadual; Fale Conosco, média de - 1,63 -, é o destaque superior demonstrando que a administração pública tem disponibilizado para os cidadãos essa funcionalidade. Embora esses sejam canais que favorecem a interação com a sociedade em geral, são de natureza passiva, pois não se pode garantir que as sugestões, críticas sejam acatadas ou que as dúvidas e solicitações sejam atendidas, já que não estabelece a rigor, por si só, um mecanismo de *feed back* (retorno).

A própria autora vivenciou este problema quando, para obter o maior número possível de resposta à pesquisa, solicitou a indicação de responsáveis pelos projetos de governo eletrônico, por meio do “Fale Conosco” dos portais

governamentais dos Estados que ainda não haviam respondido às primeiras tentativas (Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima e Piauí) e que, praticamente, não obteve resposta. Na maioria dos casos foi enviada uma resposta automática registrando a solicitação e informando que ela seria encaminhada para o órgão ou para a pessoa responsável, para atendimento. Entretanto, apenas quatro casos efetivamente se concretizaram a tempo – Bahia, Ceará, Minas Gerais e Rio Grande do Sul, embora o retorno tenha se dado mais de mês após a solicitação ter sido feita, Obteve-se também a resposta de um outro estado – Rondônia- mas que, por ter chegado após a apuração dos dados já ter sido encerrada, não pode ser considerada.

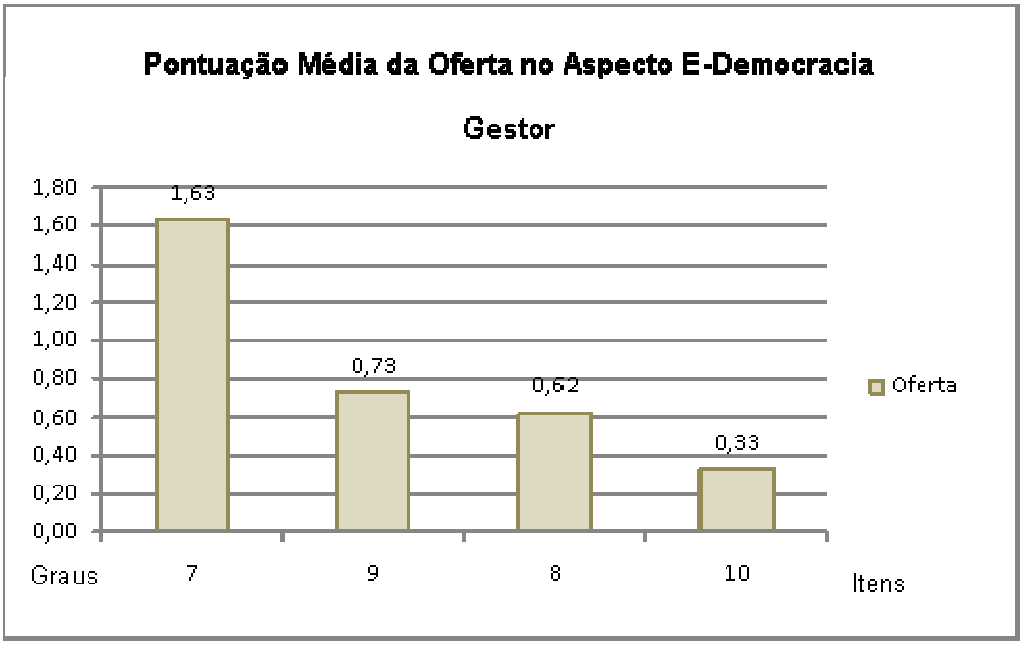

Gráfico 10 – Avaliação da Oferta dos Itens de e_democracia – Gestor

→ Itens do Aspecto “E-Serviços”

Conforme pode ser visto no gráfico a seguir, o item 11 - Licitações Eletrônicas (Edital, Divulgação, Execução e Resultado.), cuja média obtida foi de - 1,84 - ocupa o primeiro lugar dos serviços ofertados, situando-se entre “1. Ofertado parcialmente” e “2. Ofertado integralmente”, mais próximo do grau máximo, o que pode significar que essa é uma prática que se consolidou na administração pública brasileira.

O último lugar para o item 29 - Bibliotecas Públicas (Disponibilidade no Catálogo, Mecanismos de Busca, Reservas), com uma pontuação média de - 0,26 – abre espaço para se inferir que isso pode ser um reflexo das políticas públicas de educação e de acesso a informações vigentes, ainda incipientes, conforme se pode verificar nos relatórios publicados pelo Comitê Gestor da Internet Brasil – CGIBR, com o resultado da pesquisa de uso da Internet e do e-Gov anos 2005[10], 2006[11] e 2007[12], aspectos esses já abordados neste trabalho no capítulo de revisão da literatura na temática da pesquisa.

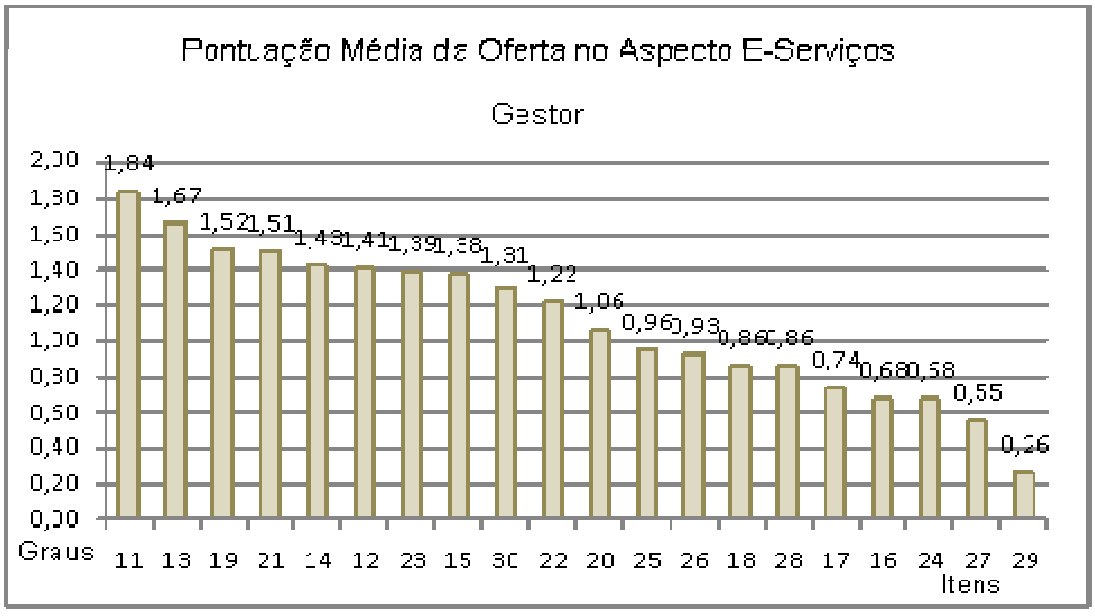

Gráfico 11 – Avaliação da Oferta dos Itens de e_serviços – Gestor

[10] http://www.cetic.br/pesquisas/2005/index.htm
[11] http://www.cetic.br/pesquisas/2006/index.htm
[12] http://www.cetic.br/pesquisas/2007/index.htm

→ Média Geral da Oferta - Gestores

Conforme já mencionado, a média da graduação dos itens, considerando os três aspectos, foi de - 1,09 -, de acordo com a avaliação dos gestores públicos, e é praticamente, igual ao grau 1- “Ofertado Parcialmente”. Observa-se, então, que a oferta dos itens básicos está em um patamar mínimo. Dos três grupos de itens de e-Gov investigados, o aspecto democracia tem a menor média de oferta - 0,83 -, o que pode apontar que, em termos de governo eletrônico, a administração pública precisa de priorizar estratégias que favoreçam a implantação de mecanismos de democratização e participação “digital” da sociedade.

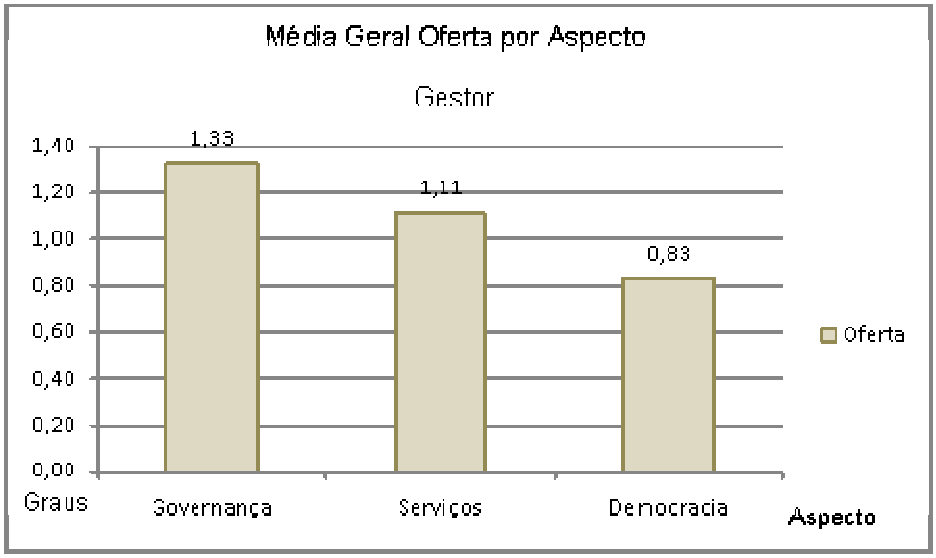

Gráfico 12 – Avaliação da Oferta dos Itens – Média – Gestor

→ Freqüência - Itens Oferta

Na dimensão oferta, analisou-se, também, a freqüência das respostas aos itens, de acordo com os seguintes graus: “0 – Não Ofertado”, “1 – Ofertado Parcialmente” e “2 – Ofertado Integralmente”. O quadro “Freqüência das Respostas Oferta por Item” (Apêndice M, p. 144) apresenta essa tabulação.

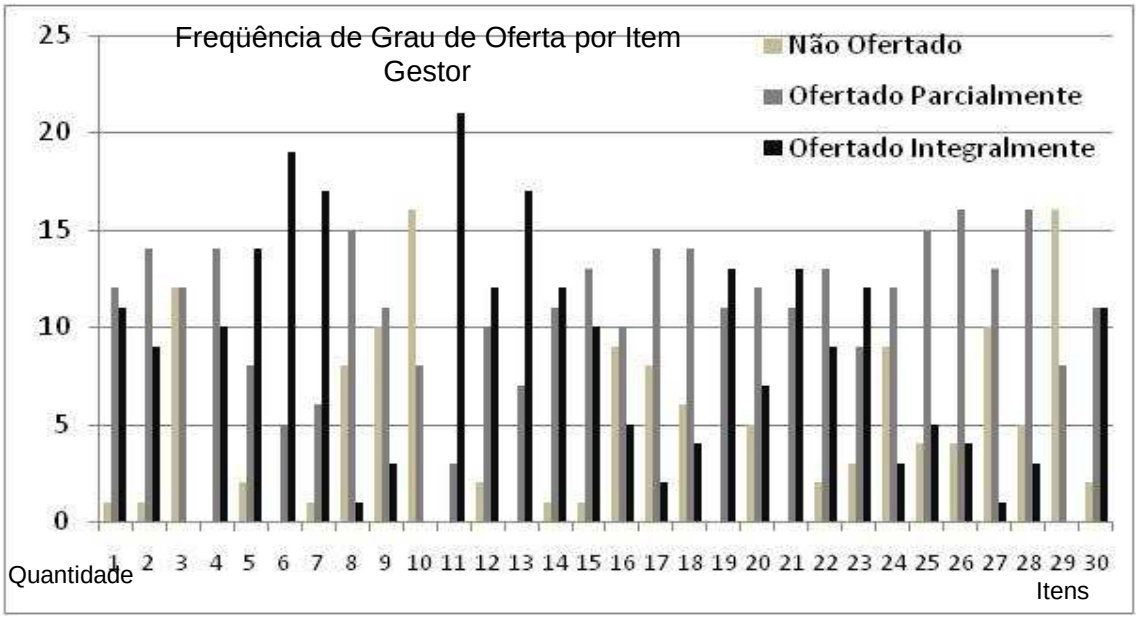

Gráfico 13 – Freqüência Oferta de Itens e-Gov / Gestores

Conforme se observa no gráfico, os itens que obtiveram a maior freqüência, quanto a serem ofertados integralmente (grau = 2), foram os itens 11 - Licitações Eletrônicas (Edital, Divulgação, Execução e Resultado.), que é um serviço consolidado na administração pública, como já foi comentado, e o 06 - Notícias do Governo do Estado, Diário Oficial do Estado, Arquivo de notícias, que é um item de governança ofertado com regularidade pelas administrações de governo.

Os itens que obtiveram a maior freqüência, quanto a não serem ofertados foram os itens 10 - Planejamento Estadual Cooperado com Cidadãos, Empresas e Instituições e 29-Bibliotecas Públicas (Disponibilidade no Catálogo, Mecanismos de Busca, Reservas).

Esses dados corroboram as considerações efetuadas nos itens anteriores de analise de oferta.

5.3 Analise comparativa das dimensões

Conforme definido inicialmente, o objetivo do estudo é o de investigar o “Governo Eletrônico” nos estados brasileiros, por meio de seus sítios (*websites*) governamentais oficiais na *Internet*, nos aspectos: e-Governança, e-Democracia, e e-Serviços, quanto à oferta e à percepção de sua importância por gestores de e-Gov dos estados do Brasil e por especialistas de notório saber na temática.

Assim, passaremos à avaliá-las:

→ Importância – Gestor Público e Especialista de Notório Saber

Os itens foram avaliados pelos dois grupos e, após apuração dos dados, verificou-se que os valores das médias de ambos os grupos foram muito aproximados. Uma análise comparativa das repostas dadas a cada item mostra o quanto pode ser diferente a percepção da importância, em função do perfil de cada grupo. O Gráfico abaixo apresenta o comportamento de uma variável “Delta”, onde Delta é a diferença simples matemática da pontuação do Especialista de Notório Saber e do Gestor Público. Esse artifício ajuda a visualizar a convergência das respostas.

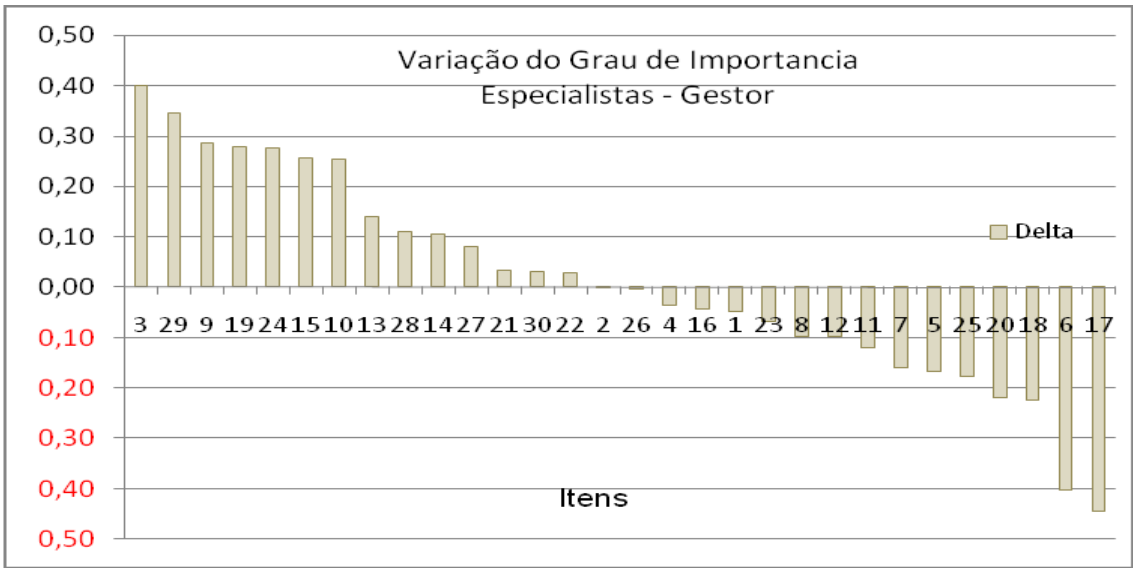

Gráfico 14 – Avaliação da Importância – Delta - Gestor e Especialista

→ Análise da convergência da pontuação dos Itens

A variável Delta, quando tende a zero, significa que as pontuações foram convergentes. Assim, os itens de maior convergência foram o 02 - Ações e Resultados do Governo Estadual e o 26 - Permissões Ambientais (Solicitações e Autorizações), ou seja, a percepção da importância foi praticamente a mesma para os dois grupos.

Quando Delta é positivo, significa que o especialista atribuiu um grau de importância superior ao atribuído pelo gestor. O item de menor convergência, nesse caso, foi o item 03 - Indicadores de Desempenho Estadual – Comparação com outros Estados que obteve média de 3,27 (Especialista) e de 2,87 (Gestor). Esse item foi o item de menor pontuação no aspecto Governança na pontuação dos gestores, conforme já comentado.

Para Delta negativo, significa que o gestor atribuiu um grau de importância superior ao atribuído pelo especialista. O item 17 - Programas de Ensino à Distância, que obteve média de 3,18 (Gestor) e de 2,73 (Especialista), o que reflete a percepção diferenciada da importância do item. Na ótica do Especialista, esse item pode não ser um elemento de educação eficiente, que difere de como é visto pelo gestor.

Na comparação das médias de cada aspecto de e-Gov, como se pode observar no gráfico abaixo, os grupos apresentaram praticamente a mesma percepção de importância para o aspecto democracia. Ressalta-se, para analise, que os especialistas valorizaram mais o aspecto serviços do que os gestores. Uma possível explicação é que o especialista possui uma visão mais desatrelada dos processos operacionais.

A média geral de 3,36, situada entre “3. Grande Importância” e “4. Extrema Importância”, demonstra a importância percebida do conjunto dos itens escolhidos para a pesquisa.

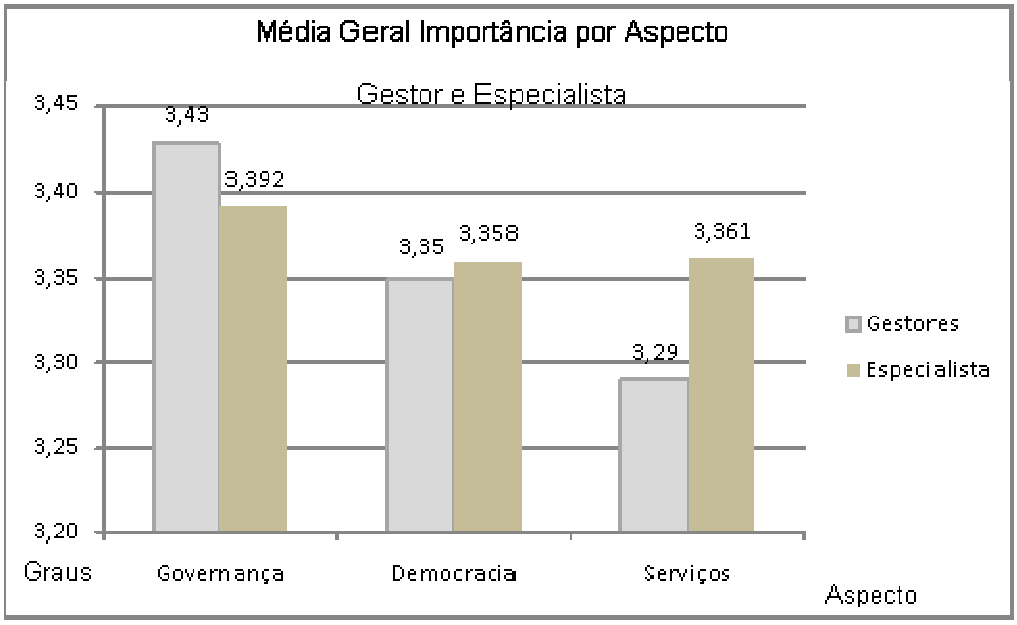

Gráfico 15 – Avaliação da Importância – Média – Gestor e Especialista

→ Análise - Importância e Oferta

A análise da oferta e da importância visa a verificar, no âmbito da pesquisa, se oferta dos itens pesquisados vai ao encontro da importância percebida pelos especialistas e gestores que responderam ao questionário.

A terceira pergunta a ser investigada por esta pesquisa foi: “A oferta dos itens de e-Gov nos *websites* oficiais dos estados do Brasil é aderente à percepção de sua importância pelos gestores de e-Gov e pelos especialistas de notório saber no assunto governo eletrônico?”

Para obter uma resposta a essa pergunta, a média das graduações de importância de cada item foi utilizada, a partir da pontuação obtida pelas respostas dos dois grupos, gestores públicos e especialistas de notório saber, e a pontuação média da oferta obtida nas respostas dos gestores. As médias obtidas foram de 3,36 para a importância percebida, que é superior ao grau “3 - Grande Importância e de 1,09 para a oferta, que é praticamente igual ao grau “1 - Ofertado Parcialmente”.

Os resultados obtidos na pesquisa indicam que os itens pesquisados formam realmente um conjunto relevante, conforme a importância atribuída pelos respondentes, para uma política de governo eletrônico.

Já a oferta desses mesmos itens, de acordo com a média das respostas dos gestores, alcançou na apuração um patamar mínimo. O que poderia ser considerado como um pequeno avanço, mas muito tímido por se tratar, justamente, de itens básicos.

Contudo, por tudo que se estudou, percebe-se um movimento dirigido para a implementação do e-Gov no país mas, que parece ser ainda de maneira não uniforme.

Existe um desequilíbrio nas ações, conforme analisado ao longo deste trabalho, que apresentou indicadores de progresso para alguns itens e de deficiência para outros, o que leva a crer que o caminho é longo e falta muito a percorrer.

Esse desequilíbrio de ações pode ser verificado com os seguintes exemplos extremos:

O Item 06 - Notícias do Governo do Estado, Diário Oficial do Estado, Arquivo de notícias - apresenta a maior aderência, para o qual a importância média atribuída ao item, (3,26) é correspondida pela oferta (1,82), ou seja, é um item cuja graduação é superior a “3 Grande Importância” e a oferta se aproxima de “2 Ofertado Integralmente”.

Já o item 27 - Serviços de Saúde (Marcação de Consultas, Exames, Disponibilidade de Leitos, etc.) é o que apresenta maior distancia entre a oferta (0,55) e a importância média atribuída (3,72), ou seja. A importância aproxima de “4. Extrema Importância” e a oferta está entre “0. Não ofertado” e “1. Ofertado parcialmente”.

Entende-se, então, que a partir de uma análise dessa aderência seria possível determinar estratégias que priorizassem investimentos para dar maior retorno à administração pública, em sua política de governo eletrônico, por meio do uso de *websites*.

6. CONCLUSÕES E SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Este capítulo contém a conclusão da dissertação, a relação das limitações da pesquisa e as sugestões para trabalhos futuros.

Segundo Marcantonio, Santos e Lehfeld (1993), a conclusão fornece resultados através de deduções lógicas, em função da metodologia empregada. Constitui o fecho do trabalho, reafirmando a idéia principal discutida no desenvolvimento.

O objetivo da pesquisa foi o de investigar o "Governo Eletrônico" nos estados brasileiros, por meio de seus sítios (*websites*) governamentais oficiais na *Internet*, nos aspectos: e-Governança, e-Democracia, e e-Serviços, quanto à oferta e à percepção de sua importância por gestores de e-Gov dos estados do Brasil e por especialistas de notório saber na temática. Para consecução desse objetivo, as informações sobre a oferta de itens de e-Gov e sobre sua importância foram coletadas, por meio da aplicação de um questionário para preenchimento pelos atores acima relacionados, que possibilitaram responder as três perguntas levantadas na problemática, a saber:

"Qual é a oferta de itens de Governo Eletrônico, e-Gov, nos aspectos de Governança Eletrônica (e-Governança), Democracia Eletrônica (e-Democracia), e Serviços Eletrônicos e Informações (e-Prestação de Serviços), pelos governos estaduais brasileiros por meio de seus sítios (*websites*) oficiais na Internet?".

"Qual é a percepção da importância desses itens na visão dos gestores de governo eletrônico dos estados brasileiros e na visão de especialistas de notório saber?"

"A oferta dos itens de e-Gov nos *websites* oficiais dos estados do Brasil é aderente à percepção de sua importância pelos gestores de e-Gov e pelos especialistas de notório saber no assunto governo eletrônico?"

Na última etapa do trabalho, foi feita a análise das respostas nos aspectos investigados e o resultado mostrou que, de acordo com os gestores que responderam à pesquisa, os itens elencados não são ofertados integralmente por meio dos *websites* oficiais governamentais da maioria dos estados brasileiros, apesar de todos os itens serem classificados, na literatura estudada pela autora, como básicos. Os itens a serem investigados foram definidos, pela autora, tendo como base a literatura e a

documentação estudadas, informações e conceituações de autores e entidades, conforme se segue:

- Os itens do aspecto “Governança Eletrônica” foram elencados a partir do artigo “O projeto e-Paraná: governo eletrônico do Paraná” de Cunha e Scalet (2004);

- Os itens do aspecto “Democracia Eletrônica” foram definidos tendo como base o artigo “Avaliação de *Websites* e Indicadores de e-Gov em Municípios Brasileiros” de Torres (2006);

- A escolha dos itens do aspecto “Informações e Serviços Eletrônicos” levou em consideração os serviços considerados como básicos e relevantes pelo “Programa eEurope – an information society for all”, da Comissão Européia (2000), e os indicados como mais importantes para estarem disponíveis ao cidadão na *Internet*, de acordo com Almeida (2002), adaptando-os para o âmbito estadual.

Quanto à percepção da importância dos itens pesquisados, atendendo a segunda pergunta, a maioria dos respondentes os avaliou como acima da média, e a resposta dos especialistas resultou em uma média ligeiramente superior à dos gestores de e-Gov dos governos estaduais.

Os resultados obtidos na pesquisa indicam que os itens pesquisados formam realmente um conjunto relevante, conforme a importância atribuída pelos respondentes, para uma política de governo eletrônico, mas, no que tange a oferta desses mesmos itens, de acordo com a média das respostas dos gestores, alcançou na apuração um patamar mínimo. O que poderia ser considerado como um pequeno avanço, mas muito tímido por se tratar, justamente, de itens básicos. Percebe-se um desequilíbrio nas ações, conforme analisado ao longo deste trabalho, que apresentou indicadores de progresso para alguns itens e de deficiência para outros, o que leva a crer que o caminho é longo e falta, ainda, muito a percorrer.

Considerando-se as restrições da pesquisa, como tempo e custos, o índice de retorno dos formulários enviados pode ser considerado como muito bom. Obtiveram-se respostas de dezenove estados brasileiros, por meio de vinte e quatro gestores, e de trinta e sete especialistas de notório saber, cerca de 40% do grupo selecionado. Isso

demonstra que o tema escolhido teve uma alta aceitação demonstrada pelo interesse despertado nos respondentes.

Outra restrição a ser considerada diz respeito à seleção da amostra do universo dos especialistas de notório saber (não-probabilística, de caráter intencional), já que eles foram selecionados, por meio de consulta ao *web*site do CNPq, Plataforma *Lattes*[13], tendo como filtro de escolha aqueles com interesse na temática da pesquisa – "Governo Eletrônico". Nessa seleção, foram relacionados noventa e cinco especialistas, que são um extrato do universo dos especialistas de notório saber no assunto e-Gov, mas não podem ser considerados representativos desta população.

Em termos práticos, considera-se que a metodologia aplicada na análise dos resultados poderia ser utilizada como subsídio em um planejamento estratégico, que priorize ações para a implementação daqueles itens ainda não disponíveis nos websites dos governos dos Estados do Brasil, ou mesmo aqueles que são apenas parcialmente ofertados, cuja importância seja traduzida em benefícios para a sociedade em geral.

Considerando as respostas de "Oferta dos Itens" pelos gestores de projetos de e-Gov dos estados brasileiros e o modelo proposto por Torres (2006), citado no Capítulo 3 deste trabalho - Revisão de Literatura, que apresenta cinco estágios de governo eletrônico, percebe-se que o e-Gov no Brasil é um entrante do terceiro estágio, caracterizado por transações financeiras e serviços. É, então, um longo caminho até o ponto onde, segundo o mesmo autor, o governo eletrônico se transforma em governo baseado em processos eletrônicos integrados com a sociedade e para ela orientado, e não somente para o beneficio daqueles que governam.

Cabe ainda destacar que, de acordo com o resultado e os comentários feitos na pesquisa, assim como com todo o referencial teórico estudado, a implantação de um projeto de governo eletrônico deve ser suportada por diversos outros processos, dos quais pode se destacar a inclusão digital, considerando aspectos, tais como: a educação tradicional e informática, a possibilidade de acesso de várias formas, por meio de telecentros, escolas, comunidades, postos de atendimento, quiosques, programas para aquisição de equipamentos e acessos, etc., para que seus benefícios

[13] (http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/index.jsp)

atinjam a sociedade como um todo, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Um desdobramento futuro possível desse trabalho é a busca do refino dos resultados não só por meio de uma maior interação com os grupos pesquisados, mas, principalmente, com a inserção de um novo grupo representativo dos usuários finais das políticas de governo eletrônico, sem dúvida o seu principal alvo. Tal inserção permitiria um balizamento mais adequado para a análise da importância de cada item.

Este estudo pode ser complementado com outros que se proponham a investigar a oferta do governo eletrônico por estado e/ou por região brasileira e ainda, pela investigação de seu uso pelos diversos atores envolvidos: cidadãos, empresas, órgãos governamentais, entre outros.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ALMEIDA, Marcos Ozório de. Governo Eletrônico no Brasil. In **VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Lisboa, Portugal, 8-11 Out. 2002. Disponível em: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043815.pdf>. Acesso em: 14 maio 2007.

ALMEIDA, Marcos Ozório de. A experiência do Brasil em governo eletrônico. In: **VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**, Panamá, 28-31 Out. 2003, 7., 2003. Disponível em: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0047348.pdf>. Acesso em: 14 maio 2007.

ALVES, Marcus Vinícius Chevitarese. **Avaliação de Portais Eletrônicos de Governo com Enfoque no Usuário Externo**: um estudo no contexto das licitações e compras públicas. Dissertação de Mestrado em Administração Pública. Escola de Governo da Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte, 2006. Disponível em: <http://www.eg.fjp.mg.gov.br/publicacoes/material/textos/384.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2007.

ALVES, Marcus Vinícius Chevitarese; DUFLOTH, Simone Cristina. Portais eletrônicos de compras na administração pública: contribuição para avaliação da governança eletrônica no Brasil**. ENAPAG 2004**. Anais. Rio de Janeiro, 2004.

BALANCO, Paulo; LEONY, Maria das Graças Sá. Governo Eletrônico e Rede Intergovernamental de Informações. **VI Cinform** – Encontro Nacional de Ciência da Informação,14 a 17 de Junho de 2005, Anais. Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/PauloBalancoMariaLeony.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2006.

BARBOZA, Elza Maria Ferraz; NUNES, Eny Marcelino de Almeida; SENA, Nathália Kneipp. *Websites* Governamentais, Uma Esplanada à Parte. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.1, p.118-125, jan./abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a12.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2006.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. In: **Revista São Paulo em Perspectiva**, v. 8, n. 4. São Paulo: Fundação Seade, 1994.

BORGES, Jussara. **Inclusão Digital e Governo Eletrônico:** conceitos ligados pelo acesso à informação. 211p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Bahia. Instituto de Ciência da Informação. Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=323>. Acesso em: 14 maio 2007.

BORGES, Jussara; NASCIMENTO, Joanice e SILVA, Helena Pereira da. **Análise das Informações Disponibilizadas no Portal de Serviços e Informações do Governo Federal**. Bahia, Salvador, 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/JoaniceJussaraHelena.pdf>. Acesso em: 21 maio 2007.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. A Política de Governo Eletrônico no Brasil**. Brasília, mar. 2001.

_____. **2 Anos de Governo Eletrônico**. Balanço de realizações e Desafios Futuros. 2002. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_90balanco_2anos_egov.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2007.

_____.Portal Governo Eletrônico. http://www.governoeletronico.gov.br. Acesso em 12 jan. 2007

CAMPOS, Anna Maria. Accountability: Quando poderemos traduzi-la para o português? Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro. Vol. 24. Nº 2, 1990.

CARDONA, Diego. "El gobierno electrónico **–** Una revisión desde la perspectiva de la prestación de servicios". In: **I Congreso Catalán de Gestión Pública**. Barcelona, 2002. Disponível em: <http://www.congres.lluert.net/comunicacions/grup3/Cardona.pdf>. Acesso em: 25 maio 2007.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHAHIN, Ali; et al. **E-Gov.br:** A próxima revolução brasileira**:** eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo, Prentice Hall, 2004.

CLIFT, S. **Brief e-democracy definition**. 2003. Disponível em: <http://www.publicus.net/articles/edemresources.html>. Acesso em: 21 mai. 2007.

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGIBR. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil**, 2005. Disponível em: <http://www.cetic.br/pesquisas/2005/index.htm>. Acesso em: 20 jul. 2007.

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGIBR. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil**, 2006. Disponível em: <http://www.cetic.br/pesquisas/2006/index.htm>. Acesso em: 17 ago. 2007.

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGIBR. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil**, 2007. Disponível em: <http://www.cetic.br/pesquisas/2007/index.htm>. Acesso em: 09 maio 2008.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez. **Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão**: estudo de casos no Brasil. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000, 172 p.

CUNHA, Maria Alexandra; SCALET, Danilo. O projeto e-Paraná: governo eletrônico do Paraná. In: CHAHIN, Ali et al. (Org.). **E-Gov.Br**: a próxima revolução brasileira. São Paulo, Prentice Hall, 2004.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação:** por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo, Campus, 1998.

DIAS, Cláudia Augusto. Governo eletrônico: definições, características, potencialidades, benefícios, desafios e tipos de avaliação. In: HOESCHL, Hugo César. (Org.). **Anais** da II Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico

– CONEGOV. Florianópolis, Digital Ijuris, 2005. Disponível em: <http://www.ijuris.org/editora/livros/conegov2005anais.pdf>. Acesso em: 10 maio 2007.

DIEHL, Astor Antônio e TATIM, Denise Carvalho**. Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas** – métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DINIZ, Eli. Governabilidade, governance e reforma do Estado: considerações sobre o novo paradigma. **Revista do Serviço Público**. Brasília, v.120, n.2. mai/ago 1996.

DUARTE, Claudine. Desenhando portais. In: CHAHIN et al. (Org.) **E-Gov.br** – a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

EUROPEAN COMMISSION - Directorate General for Information Society and Media. **A reorganização das retaguardas administrativas de governo para a melhoria dos serviços públicos eletrônicos**. Revista do Serviço Público Brasília 57, Jan/Mar 2006.

FILHO, Armando Rech. **Serviços Públicos na Internet: no interesse maior do estado ou do cidadão?** Estudo de caso dos serviços ao cidadão de Curitiba. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004, 187 p.

FREY, Klaus. Governança eletrônica: experiências de cidades européias e lições para os países em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (Org.). ***Internet* e Política**: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

FREY, Klaus. "Governança Urbana e Redes Sociais o Potencial das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação". In: **XXVII Encontro Anual Associação Nacional dos Programas de Pós- Graduação em Administração**. Anais em CD. Atibaia: Anpad. Setembro 2003.

GARTNER Group. **Enterprise Architecture Special Report: Overview**. Disponível em: http://www4.gartner.com/pages/story.php.id.2230.s.8.jsp. Acesso em: 10 maio 2007.

GARTNER Group. **Enterprise Architecture: Business Issues and Drivers**. Disponível em: http://www2.cio.com/analyst/report566.html. Acesso em: 10 maio 2007.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. São Paulo: Atlas, 1999.

GOVERNO BRASILEIRO - Comitê Executivo de Governo Eletrônico. **e-PING Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico**. Documento de Referência da e-PING**.** Brasília, 2006.

JARDIM, José Maria. A Construção do E-Gov no Brasil: Configurações Político-Informacionais. In: **Anais -** V Encontro de Ciências da Informação. Instituto de Ciência de Informação/UFBA. Salvador/Ba, 2004. CR-ROM.

JARDIM, José M. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. DataGramaZero – **Revista de Ciência da Informação**, v.1, n.5, Artigo 01, out. 2000. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out00/Art_01.htm. Acesso em: 30 nov. 2006.

KISSLER, Leo, HEIDEMANN, Francisco G. Governança pública: novo modelo regulatório para as relações entre Estado, mercado e sociedade? In RAP Rio de Janeiro 40(3):479-99, Maio/Jun. 2006

KNIGHT, Peter Titcomb; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra (Organizadores). **E-Desenvolvimento no Brasil e no mundo** – subsídios e Programa e-Brasil. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora Ltda., 2007.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos da metodologia científica**. 3 ed. Revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCANTONIO, Antonia Terezinha, SANTOS, Martha Maria dos e LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Elaboração e divulgação do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 1993.

MARCONDES, Carlos Henrique; JARDIM, José Maria. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Pública Federal do Brasil. DataGramaZero – **Revista de Ciência da Informação**, v.4, n.2, Artigo 04, abr. 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr03/Art_04.htm>. Acesso em: 30 nov. 2006.

MARCONI, Marina de Andrade e LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 2 ed. Revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 1990.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da informação**:** globalização, identidade cultural e conteúdos. **Revista da Ciência da Informação**. Vol.29 n.2 Brasília Mai/Ago 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019652000000200010&lng=ª&nrm=ª&tlng=pt. Acesso em: 07 abr. 2007.

MIRANDA, Antonio. Ciência da Informação – Teoria e Metodologia de uma área em Expansão. Elmira Simeão (Org.). **Revista de Ciência da Informação** – v.4 n.3 jun/03. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun03/Ind_rec.htm>. Acesso em: 14 maio 2007.

MUÑOZ, Ignacio V. **Creación de valor mediante servicios avanzados de administración electrónica**. Seminário Ibero-americano Construindo uma referência de indicadores e métricas de Governo Eletrônico. Brasília, 2005. (Transparências). Disponível em: <http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_details&gid=1896&Itemid=129>. Acesso em: 02 maio 2007.

NDOU, Valentina D. **E–Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges,** 2004. Disponível em: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/untc/unpan018634.pdf>. Acesso em: 04 maio 2007.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **Governos Eletrônicos**. Disponível em: <http://geocities.com/maisbrasil/goveletron.htm>. Acesso em: 6 jul. 2007.

OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO (2001). **Project on the impact of e-*government***. Disponível em: http://www.olis.oecd.org/olis/2001doc.nsf/LinkTo/PUMA(2001)10-REV2. Acesso em: 28 maio 2007.

OCDE, ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO "**O cidadão como parceiro recomendações da OCDE**", 07/2001.

ONU - Divisão de Administração Pública e ASPA - American Society For Public Administration. "**Benchmarking e-*government*: a global perspective**", New York, 2002. Disponível em: http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf. Acesso em: 07 jun. 2007.

OBSERVEGOV – Observatório de Práticas de Tecnologia da Informação e da Comunicação na Gestão Pública. Disponível em: <http://www.observe.org.br/observegov/Default.aspx?idPagina=6277>. Acesso em: 30 nov. 2006.

PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY. **Roadmap for e-government in the developing world:** 10 Questions E-*Government* Leaders Should Ask Themselves. Los Angeles, 2002. Disponível em: <http://www-it.fmi.uni-sofia.bg/eg/res/pacificpaper.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2008.

PARREIRAS, Tatiane A. S., CARDOSO, Ana Maria P. e PARREIRAS, Fernando S. O Governo Eletrônico: Uma Avaliação do Site da Assembléia Legislativa. In: **Anais -** V ENCONTRO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇAO. Instituto de Ciência de Informação/UFBA, Salvador/Ba. CR-ROM, 2004.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Governo Eletrônico no Brasil: Realidade, Possibilidades e Limites**, 2004. Disponível em <http://twiki.im.ufba.br/bin/view/GEC/JosePinho>. Acesso em: 25 maio 2007.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS. Pró-Reitoria de Graduação. Sistema de Bibliotecas. Padrão PUC Minas de normatização: normas da ABNT para a apresentação de trabalhos científicos, teses, dissertações e monografias. Belo Horizonte, 2006. Disponível em: www.pucminas.br/biblioteca. Acesso em: 27 jan. 2007.

PWC Consulting. Análise de BenchMarks. Capítulo II – **Percepções Chaves de e-*Government***, Rio de Janeiro, junho de 2002, p. 12 - 18.

PWC Consulting. Estudo de Best Practices Globais. Capítulo 8 – **O Posicionamento do Governo Federal do Brasil**, Rio de Janeiro, junho de 2002, p. 56 - 61.

RECH FILHO, Armando. **Serviços públicos na Internet**: no interesse maior do Estado ou do Cidadão? Estudo de caso dos serviços ao Cidadão de Curitiba. 2004. 187p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

REZENDE, D. A. **Tecnologia da Informação integrada à inteligência empresarial: Alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações**. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, D. A.; Frey, K.; BETINI, R.C. **Governança e democracia eletrônica na gestão urbana**. 2003. Disponível em:

<http://www.pucpr.br/educação/acadêmico/mestrado/mestrado_gestão/seminário/arquivos/governanca_democracia.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2006.

RUEDIGER, Marco Aurélio. 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. **XVI Concurso de Ensayos y Monografias del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"**. Caracas, 2002. Disponível em: <http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf>. Acesso em: 14 maio 2007.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governança democrática na era da informação. **Revista de Administração Pública**, 37 (6), pp. 1257-1280. Rio de Janeiro, Nov./Dez. 2003.

SANTOS, Roberval de Jesus Leone. Governo Eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer**. XVI Concurso de Ensayos y Monografias del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico".** Caracas, 2002. Disponível em: <http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico9.pdf>. Acesso em: 14 maio 2007.

SEIFERT, Jeffrey W.; PETERSEN, R. Eric. **The Promise of all Things E? Expectations and Implications of Electronic Government**. Perspectives on Global Development and Technology, V.1, N.2, 2002, p. 193-212.

SILVA, Helena Pereira da; LIMA, Jussara Borges de. **Governo Eletrônico e Informação Utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital**. 2002 Disponível em: <http://reposcom.portcom.intercom.org.br/bitstream/1904/16892/1/R2091-1.pdf>. Acesso em: 25 maio 2007.

STEVENSON, W. J. Estatística aplicada à administração. Edição 2001. São Paulo: Harbra, 1981.

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da informação no Brasil:** livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TORRES, Norberto A. Painel de Iniciativas sobre Métricas e Indicadores. **XI Congresso de Informática Pública – Conip**. São Paulo. 2005.

TORRES, Norberto A. **Avaliação de *Websites* e Indicadores de e-Gov em Municípios Brasileiros – Relatório Final**. São Paulo. 2006. Disponível em: <http://www.sumaq.org/egov/img/publicaciones/5.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2006

UN/DESA - United Nations - Department of Economics and Social Affairs. **UN Global E-Government Survey 2003.** Disponível em: <http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/03survey.htm>. Acesso em: Nov. 2006.

United Nations - Global E-Government Readiness Report 2005. Disponível em: <http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/05report.htm>. Acesso em: 10 jun. 2007.

VAZ, José Carlos. **Administração pública e governança eletrônica:** possibilidades e desafios para a tecnologia da informação. 2001 (transparências).

VAZ, José Carlos. 2003. **Perspectivas e Desafios para a Ampliação do Governo Eletrônico nos Municípios Brasileiros**. Disponível em: <https://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_224egov-municipios-nov2003-IFF.doc/download>. Acesso em: 10 maio 2007.

VAZ, José Carlos**. Governança eletrônica:** para onde é possível caminhar? 2005. Disponível em: <http://www.polis.org.br/artigo_interno.asp?codigo=96>. Acesso em: 10 jun. 2008.

WEISS, Carol H. **EVALUATION RESEARCH. Methods for Assessing Program Effectiveness**. New Jersey. Prentice-Hall Inc. 1988. Disponível em: <http://www.crid.or.cr/digitalizacion/pdf/eng/doc345/doc345-contenido.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2008.

ZAMOT, Fuad. Os tribunais de contas no governo eletrônico. O SIGFIS do TCE-RJ: um estudo de caso. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 Oct. 2003. Disponível em: http://www.iij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20VIII/documentos/zamot.pdf. Acesso em: 10 set. 2008.

8 APÊNDICES

8.1. APÊNDICE A: Formulário de Pesquisa – Gestor Público

PESQUISA PARA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

O Website como instrumento de "Governo Eletrônico" nos Estados Brasileiros

Prezado(a) Gestor(a),

A estrutura de Governo Eletrônico possui vários canais de interação, porém o sítio na Internet (website) pode ser considerado como um dos principais canais de comunicação com o cidadão e como um produto que pode propiciar maior visibilidade entre os projetos do Governo. Isso, certamente, justifica sua análise como provedor de informações e serviços. Assim, os websites oficiais dos governos dos Estados brasileiros foram escolhidos para serem o foco dessa pesquisa.

Os websites serão investigados quanto à oferta de itens e à importância que se atribui a cada um deles dentro dos aspectos de Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica, e Informações e Serviços Públicos Eletrônicos, conceitos esses definidos a seguir:

Governança Eletrônica (E-Governança): pressupõe que o cidadão deva ter acesso às contas públicas, assim como aos gastos, investimentos, planos, etc., o que, certamente, leva ao aumento de accountability e, conseqüentemente, ao aumento da pressão sobre os atores do setor público para que desempenhem bem suas funções e para que suas decisões passem a ser tomadas de forma transparente.

Democracia Eletrônica (E-Democracia): representa o uso das estratégias democráticas de Gestão e de Tecnologia da Informação e Comunicação - TICs - pelos mais diversos atores democráticos (governo, representantes oficiais eleitos, mídia, organizações políticas, cidadãos etc.). Abrange, basicamente, a possibilidade de acesso dos cidadãos às informações e conteúdos sobre as ações e decisões do governo por meio das TIC's, mais precisamente da Internet, bem como se a sociedade tem como se manifestar no website governamental, se ela tem resposta às suas sugestões e se, por meio de suas sugestões e de sua participação, ela pode atuar no processo decisório governamental. Pressupõe que o cidadão seja envolvido nas decisões e ações do setor público, aumentando o grau de democratização das decisões.

Serviços Eletrônicos (E-Serviços): são aqueles providos por meio do uso das TICs, mais especificamente pela Internet, para os diversos atores envolvidos no contexto governamental: os cidadãos, os servidores públicos, o setor privado, as empresas e os fornecedores, a sociedade, para os diversos segmentos do governo e para os órgãos governamentais. Abrangem, dentre outros, serviços de utilidade pública; solicitação e emissão de certidões, documentos pessoais e empresariais; cadastramentos, inscrições, registros e solicitações, nas áreas de educação, saúde, previdenciária, segurança, etc.; transações financeiras; licitações públicas; acesso a informações e serviços providos por órgãos públicos de outros poderes e outros âmbitos.

Identificação:

Dados do Participante	
Nome	
E-mail	
Estado	--Selecione
Cargo	
Órgão	

Formulário de Pesquisa – Gestor Público (continuação.)

::. Avaliação dos Itens dos Websites Governamentais:

Usando as escalas abaixo indicadas, para cada item assinale o tipo de oferta dos itens no website e o grau de importância que você atribui a cada um deles, independentemente se o seu Estado o oferte, ou não, no website.

::. Oferta do Item em cada Grupo (e-Governança, e-Democracia, e-Serviços):
0. Não Ofertado
1. Ofertado Parcialmente
2. Ofertado Integralmente

::. Grau de Importância que você atribui a cada item:
0. Nenhuma Importância
1. Pouca Importância
2. Importância Mediana
3. Grande Importância
4. Extrema Importância

Nº	ITEM	OFERTA	IMPORTÂNCIA
::. Itens do aspecto "E-Governança" – Disponibilização de Informações de:			
1	Planejamento e Orçamento do Governo Estadual.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
2	Ações e Resultados do Governo Estadual.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
3	Indicadores de Desempenho Estadual – Comparação com outros Estados.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
4	Legislação, Estatutos, Normas e Políticas, Resoluções, Pareceres, Documentos Oficiais.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
5	Acesso à Ouvidoria do Governo do Estado e à Procuradoria Geral do Estado.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
6	Diário Oficial do Estado, Notícias do Governo do Estado, Arquivo de Notícias.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
::. Itens do aspecto "E-Democracia":			
7	Espaço para Reclamações, Críticas e Sugestões ao Governo Estadual.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
8	Interação: "Chat" (conversa on-line), Enquetes e Pesquisas de Opinião, Perguntas Freqüentes e Respostas ("FAQs"), Fóruns de Discussão aberto a Todos os Cidadãos.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
9	Orçamento Participativo - Indicação e Seleção de Investimentos, Projetos, Obras, etc..	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
10	Planejamento Estadual Cooperado com Cidadãos, Empresas e Instituições.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4

Formulário de Pesquisa – Gestor Público (conclusão)

::. Itens do Aspecto "E-Serviços" – Informações e Serviços On-Line:			
11	Licitações Eletrônicas (Edital, Divulgação, Execução e Resultado.)	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
12	Cadastramento e Acompanhamento de Fornecedores do Estado.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
13	Emissão de Certidões de Pagamentos de Impostos Estaduais.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
14	Emissão de Guias e Carnês para Pagamento de Tributos, Taxas, Conta de Água, Luz, Segundas-Vias de Guias de Recolhimento e Tributos, etc.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
15	Acesso (Link) para Informações e Serviços Providos por Órgãos de Outros Poderes (Legislativo e Judiciário) e Outros Âmbitos (Federal e Municipal).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
16	Matrícula Escolar em Entidades de Ensino Público do Estado.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
17	Programas de Ensino à Distância.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
18	Emissão de Documentos Pessoais.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
19	Declaração e Entrega de Impostos Estaduais.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
20	Demanda/Oferta de Emprego.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
21	Registro de Veículo (Licenciamento, Transferência e Multas).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
22	Cadastro de Condutores de Veículos (Marcação de Exames –Legislação, Médico/Psicológico, Condução- Atualização Dados Pessoais, Pontos na Carteira).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
23	Registro de Ocorrência Policial (Boletim).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
24	Atualização de Endereços – Residencial e Comercial.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
25	Registro de Abertura de Empresa.	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
26	Permissões Ambientais (Solicitações e Autorizações).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
27	Serviços de Saúde Pública (Marcação de Consultas, Exames, Disponibilidade de Leitos, etc.).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
28	Serviços/Informações de Previdência Social do Estado (Licenças, Aposentadorias, Pensões, Gastos Médicos, etc.).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
29	Bibliotecas Públicas (Disponibilidade no Catálogo, Mecanismos de Busca, Reservas).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4
30	Acesso a Indicadores Econômicos e Sociais, Dados de Censos e Estatísticas - Estado, País (PIB, População, Saúde, Educação, Comércio, Indústria, Serviços, Agricultura).	○0 ○1 ○2	○0 ○1 ○2 ○3 ○4

Comentários:

Enviar Questionário

8.2. APÊNDICE B: Formulário de Pesquisa – Especialista de Notório Saber

PESQUISA PARA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

O Website como instrumento de "Governo Eletrônico" nos Estados Brasileiros

Prezado(a) Senhor(a),

A estrutura de Governo Eletrônico possui vários canais de interação, porém o sítio na Internet (website) pode ser considerado como um dos principais canais de comunicação com o cidadão e como um produto que pode propiciar grande visibilidade entre os projetos do Governo. Isso, certamente, justifica sua análise como provedor de informações e serviços públicos. Assim, os websites oficiais dos governos dos Estados brasileiros foram escolhidos para serem o foco dessa pesquisa.

Os websites serão avaliados em itens quanto à sua percepção da importância de cada um deles dentro dos aspectos de Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica, e Informações e Serviços Públicos Eletrônicos, conceitos esses definidos a seguir:

Governança Eletrônica (E-Governança): pressupõe que o cidadão tenha acesso às contas públicas, assim como aos gastos, investimentos, planos, etc., o que, certamente, contribui para o o aumento de *accountability* e, conseqüentemente, para o aumento da "pressão" sobre os atores do setor público para que desempenhem bem suas funções e para que suas decisões passem a ser tomadas de forma transparente.

Democracia Eletrônica (E-Democracia): representa o uso das estratégias democráticas de Gestão e de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC's - pelos mais diversos atores democráticos (governo, representantes oficiais eleitos, mídia, organizações políticas, cidadãos, dirigentes empresariais, fornecedores, etc.). Abrange, basicamente, a possibilidade de acesso da sociedade às informações e conteúdos sobre as ações e decisões do governo por meio das TIC's, mais precisamente da Internet, bem como se a sociedade tem como se manifestar no website governamental, se ela tem resposta às suas sugestões e se, por meio de suas sugestões e de sua participação, ela pode atuar no processo decisório governamental. Pressupõe que o cidadão seja envolvido nas decisões e ações do setor público, aumentando o grau de democratização das decisões.

Serviços Eletrônicos (E-Serviços): são aqueles providos por meio do uso das TIC's para os diversos atores envolvidos no contexto governamental: os cidadãos, os servidores públicos, o setor privado, as empresas e os fornecedores e para outros segmentos do governo e órgãos governamentais. Abrangem, dentre outros, Informações sobre o Estado, Informações Institucionais, Estrutura Organizacional, Representantes, Atribuições, Meios de Comunicação, Notícias; Legislação - Leis, Decretos, Normas, Estatutos, Resoluções, Políticas; Planejamento, Orçamento, Acompanhamento e Ações de Governo; Utilidade Pública; Emissão de Documentos; Inscrições, Registros e Solicitações; Atendimentos; Transações Financeiras; Interação – Fóruns, "chat", Fale Conosco, FAQs,etc.

Identificação:

Dados do Participante	
Nome	
E-mail	
Estado	--Selecione
Cargo	
Órgão	

Formulário de Pesquisa – Especialista de Notório Saber (continuação)

::. Avaliação dos Itens dos Websites Governamentais:

Usando as escalas abaixo indicadas, para cada item assinale o grau de importância que você atribui a cada um deles.

::. Grau de Importância que você atribui a cada item:
0. Nenhuma Importância
1. Pouca Importância
2. Importância Mediana
3. Grande Importância
4. Extrema Importância

Nº	ITEM	IMPORTÂNCIA
::. Itens do aspecto "E-Governança" – Disponibilização de Informações de:		
1	Planejamento e Orçamento do Governo Estadual.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
2	Ações e Resultados do Governo Estadual.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
3	Indicadores de Desempenho Estadual – Comparação com outros Estados.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
4	Legislação, Estatutos, Normas e Políticas, Resoluções, Pareceres, Documentos Oficiais.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
5	Acesso à Ouvidoria do Governo do Estado e à Procuradoria Geral do Estado.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
6	Diário Oficial do Estado, Notícias do Governo do Estado, Arquivo de Notícias.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
::. Itens do aspecto "E-Democracia":		
7	Espaço para Reclamações, Críticas e Sugestões ao Governo Estadual; Fale Conosco.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
8	Interação: "Chat" (conversa on-line), Enquetes e Pesquisas de Opinião, Perguntas Freqüentes e Respostas ("FAQs"), Fóruns de Discussão Aberto a Todos os Cidadãos.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
9	Orçamento Participativo - Indicação e Seleção de Investimentos, Projetos, Obras, etc..	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
10	Planejamento Estadual Cooperado com Cidadãos, Empresas e Instituições.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

Formulário de Pesquisa – Especialista de Notório Saber (conclusão)

::. Itens do Aspecto "E-Serviços" – Informações e Serviços On-Line:		
11	Licitações Eletrônicas (Edital, Divulgação, Execução e Resultado.)	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
12	Cadastramento e Acompanhamento de Fornecedores do Estado.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
13	Emissão de Certidões de Pagamentos de Impostos Estaduais.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
14	Emissão de Guias e Carnês para Pagamento de Tributos, Taxas, Conta de Água, Luz, Segundas-Vias de Guias de Recolhimento e Tributos, etc.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
15	Acesso (Link) para Informações e Serviços Providos por Órgãos de Outros Poderes (Legislativo e Judiciário) e Outros Âmbitos (Federal e Municipal).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
16	Matrícula Escolar em Entidades de Ensino Público do Estado.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
17	Programas de Ensino à Distância.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
18	Emissão de Documentos Pessoais.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
19	Declaração e Entrega de Impostos Estaduais.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
20	Demanda/Oferta de Emprego.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
21	Registro de Veículo (Licenciamento, Transferência e Multas).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
22	Cadastro de Condutores de Veículos (Marcação de Exames –Legislação, Médico/Psicológico, Condução- Atualização Dados Pessoais, Pontos na Carteira).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
23	Registro de Ocorrência Policial (Boletim).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
24	Atualização de Endereços – Residencial e Comercial.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
25	Registro de Abertura de Empresa.	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
26	Permissões Ambientais (Solicitações e Autorizações).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
27	Serviços de Saúde Pública (Marcação de Consultas, Exames, Disponibilidade de Leitos, etc.).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
28	Serviços/Informações de Previdência Social do Estado (Licenças, Aposentadorias, Pensões, Gastos Médicos, etc.).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
29	Bibliotecas Públicas (Disponibilidade no Catálogo, Mecanismos de Busca, Reservas).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4
30	Acesso a Indicadores Econômicos e Sociais, Dados de Censos e Estatísticas - Estado, País (PIB, População, Saúde, Educação, Comércio, Indústria, Serviços, Agricultura).	○ 0 ○ 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4

Comentários:

Enviar Questionário

8.3 APÊNDICE C: *E-MAIL* Carta de Apresentação - Gestores

Subject:	Pesquisa Dissertação Mestrado em e-Gov
Date:	Mon, 26 May 2008 09:49:59 - 0300
From:	Darcilene <darcilen@mg.gov.br>
Reply-To:	Darcilene Magalhães <darcilen@mg.gov.br>, <darcilen@acesso.com.br>

Bom dia.

Sou mestranda em Administração Pública - Ênfase em Gestão da Informação - pela Escola de Governo da Fundação João Pinheiro de Minas Gerais. A minha área de pesquisa para defesa de dissertação para obter o grau de mestre é em "Governo Eletrônico: e-Gov", focado nas iniciativas estaduais brasileiras nessa área.

Trabalho na Prodemge - Cia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais, como Analista de Informática e Informação há 33 anos. O Dr. Nathan Lerman, Diretor de Desenvolvimento de Sistemas da Prodemge, indicou-me seu nome como referência para responder a pesquisa sobre o projeto/programa de Governo Eletrônico de seu Estado, que envio anexada a este. Gostaria de poder contar com a sua colaboração na minha pesquisa de Mestrado da Fundação João Pinheiro - Minas Gerais.

A pesquisa consiste em um formulário de avaliação que procura identificar, por meio das estratégias e do plano de governo, a importância dos aspectos do e-GOV dos governos estaduais do Brasil. Embora a estrutura de relacionamento do Governo Eletrônico envolva outros canais de interação que não somente seu *website*, esse é considerado por vários autores e especialistas como o principal canal de comunicação com o cidadão e o produto que pode alcançar uma maior visibilidade entre os projetos de governo eletrônico, o que justifica uma análise do mesmo como provedor de informações e serviços. Tendo como base essa assertiva, os sítios oficiais dos governos dos estados brasileiros são o foco da pesquisa.

O universo da pesquisa envolve gestores/responsáveis pela elaboração e pelo desenvolvimento dos projetos de governo eletrônico – e-Gov - dos governos estaduais de nosso país.

Caso as estratégias de Governo Eletrônico de seu Estado estejam sob a responsabilidade de outro órgão, peço-lhe, por favor, que redirecione esse *e-mail* para a pessoa responsável, com cópia para mim. Se preferir, basta responder-me com a indicação do contato correto para que eu mesma a envie.

O resultado do estudo e sua análise lhe serão enviados ao término de meu trabalho.

Agradeço, antecipadamente, a atenção.

Darcilene Maria Barbosa Magalhães
Analista Informática Prodemge - Equipe Licitanet Prodemge / SEPLAG
Mestranda em Administração Pública - Gestão da Informação
Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte – Minas Gerais

8.4 APÊNDICE D: *E-mail* enviado para os Gestores – Questionário *web*

Subject:	Pesquisa Dissertação Mestrado em e-Gov
Date:	Thu, 8 Jul 2008 14:33:55 -0300
From:	Darcilene <darcilen@mg.gov.br>
Reply-To:	Darcilene Magalhães <darcilen@prodemge.gov.br>
To:	Acre - SGA

Boa tarde.

Sou mestranda em Administração Pública - Ênfase em Gestão da Informação - pela Escola de Governo da Fundação João Pinheiro de Minas Gerais. A minha área de pesquisa para defesa de dissertação para obter o grau de mestre é em "Governo Eletrônico: e-Gov", focado nas iniciativas estaduais brasileiras nessa área.

Trabalho na Prodemge - Cia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais, como Analista de Informática e Informação há 33 anos. O Dr. Nathan Lerman, Diretor de Desenvolvimento de Sistemas da Prodemge, indicou-me seu nome como referência para responder a pesquisa sobre o projeto/programa de Governo Eletrônico de seu Estado. Gostaria de poder contar com a sua colaboração na minha pesquisa de Mestrado da Fundação João Pinheiro - Minas Gerais.

A pesquisa consiste em um formulário de avaliação que procura identificar, por meio das estratégias e do plano de governo, a importância dos aspectos do e-GOV dos governos estaduais do Brasil. Embora a estrutura de relacionamento do Governo Eletrônico envolva outros canais de interação que não somente seu *web*site, esse é considerado por vários autores e especialistas como o principal canal de comunicação com o cidadão e que pode alcançar uma maior visibilidade entre os projetos de governo eletrônico, o que justifica uma análise do mesmo como provedor de informações e serviços. Assim, os sítios oficiais dos governos dos Estados brasileiros são o foco da pesquisa.

O universo da pesquisa envolve gestores/responsáveis pela elaboração e pelo desenvolvimento dos projetos de governo eletrônico – e-GOV - dos governos estaduais de nosso país.

Caso as estratégias de Governo Eletrônico de seu Estado estejam sob a responsabilidade de outro órgão, peço-lhe, por favor, que redirecione esse *e-mail* para a pessoa responsável, com cópia para mim. Se preferir, basta responder-me com a indicação do contato correto para que eu mesma a envie.

O questionário para ser respondido está disponível no endereço:

http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index1.htm

Informo que o resultado do estudo e sua análise lhe serão enviados ao término de meu trabalho.

Agradeço, antecipadamente, a atenção.

Darcilene Maria Barbosa Magalhães
Analista Informática Prodemge
Equipe Licitanet Prodemge / SEPLAG
Mestranda em Administração Pública - Gestão da Informação
Fundação João Pinheiro
Belo Horizonte – Minas Gerais

8.5 APÊNDICE E: *E-mail* Personalizado para Gestores

Subject:	Pesquisa Dissertação Mestrado em eGov
Date:	Tue, 15 Jul 2008 16:05:25 -0300
From:	Darcilene <darcilen@mg.gov.br>
Reply-To:	Darcilene Magalhães <darcilen@prodemge.gov.br>
To:	Rio de Janeiro - <XXXX@XXXX.rj.gov.br>
CC:	Dr. Nathan Lerman

Prezado (Prezada)..... (*).

Reforçando mensagem anteriormente enviada, sou mestranda em Administração Pública - Ênfase em Gestão da Informação - pela Escola de Governo da Fundação João Pinheiro de Minas Gerais. A minha área de pesquisa para defesa de dissertação para obter o grau de mestre é em "Governo Eletrônico: e-Gov", focado nas iniciativas estaduais brasileiras nessa área.

Trabalho na Prodemge - Cia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais, como Analista de Informática e Informação há 33 anos. O Dr. Nathan Lerman, Diretor de Desenvolvimento de Sistemas da Prodemge, indicou-me seu nome como referência para responder a pesquisa sobre o projeto/programa de Governo Eletrônico de seu Estado. Peço, por favor, a sua colaboração na minha pesquisa de Mestrado da Fundação João Pinheiro - Minas Gerais.

A pesquisa consiste no preenchimento de um questionário composto por 30 itens para identificar a oferta e a importância dos aspectos do e-Gov dos governos estaduais do Brasil, tendo como instrumento de avaliação o sítio na *Internet* (*website*) oficial de cada Estado.

Os *websites* oficiais dos governos estaduais foram escolhidos para serem o foco dessa pesquisa pois, apesar de a estrutura de "Governo Eletrônico" possuir vários canais de interação, o *website* pode ser considerado como um dos principais canais de comunicação com o cidadão e como um produto que pode propiciar grande visibilidade dos projetos do Governo. Isso, certamente, justifica sua análise e avaliação como provedor de informações e serviços públicos.

O universo da pesquisa envolve gestores/responsáveis pela elaboração e pelo desenvolvimento dos projetos de governo eletrônico – e-Gov- dos governos estaduais de nosso país.

O questionário para ser respondido está disponível no endereço:
http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index1.htm

O envio do questionário preenchido deve ser feito, por favor, no máximo, até o dia **17/07/2008** para que eu tenha tempo de analisar e tabular as respostas e concluir a redação de minha dissertação dentro do prazo.

Em caso de dúvida, favor entrar em contato por meio de:
E-mails: (darcilen@prodemge.gov.br / darcilen@acesso.com.br)
Telefones: Celular - (31) XXXX.XXXX; Fixo - (31) NNNN.NNNN ou (31) ZZZZ.ZZZZ

Agradeço, antecipadamente, a cooperação e informo que o resultado do estudo lhe será enviado ao término de meu trabalho.

Atenciosamente,

Darcilene Maria Barbosa Magalhães
Analista Informática Prodemge
Equipe Licitanet Prodemge / SEPLAG
Mestranda em Administração Pública - Gestão da Informação
Fundação João Pinheiro
Belo Horizonte – Minas Gerais

(*) – Dados omitidos com o propósito de evitar a quebra do sigilo estatístico.

8.6 APÊNDICE F: *E-mail* Especialistas de Notório Saber

Subject:	Pesquisa Dissertação Mestrado - EGOV - Notório Saber
Date:	Tue, 15 Jul 2008 15:53:56 -0300
From:	Darcilene Magalhães <darcilen@prodemge.gov.br>
To:	xxxx.xxx@hotmail.com

Prezado (Prezada) Dr. (Dra.) .....(*)

Como etapa final de meu mestrado em Administração Pública, ênfase em Gestão da Informação, na Escola de Governo da Fundação João Pinheiro de Minas Gerais, estou realizando uma pesquisa para subsidiar a conclusão e a defesa de minha dissertação cujo assunto é o "Governo Eletrônico: e-Gov" focado nas iniciativas dos Estados brasileiros nessa área.

Os *websites* oficiais dos governos estaduais foram escolhidos como foco da pesquisa pois, apesar de a estrutura de "Governo Eletrônico" possuir vários canais de interação, o *website* pode ser considerado como um dos principais canais de comunicação com o cidadão e como um produto que propicia grande visibilidade dos projetos de Governo. Isso, certamente, justifica sua análise e avaliação como provedor de informações e serviços públicos.

O universo de entrevistados foi dividido em dois grupos:

1 - Gestores responsáveis pelos projetos de "Governo Eletrônico" dos Estados brasileiros, e

2 - Pessoas de "notório saber" sobre o assunto "Governo Eletrônico", identificadas por meio de pesquisa -modo avançado- ao sítio "Plataforma Lattes" <http://lattes.cnpq.br>, base de dados "Doutores", com os argumentos: "Governo Eletrônico", "*e_Governement*", e "e-Gov".

O seu nome foi relacionado no rol de pessoas do segundo grupo. Assim, peço, por favor, a sua colaboração à minha pesquisa, respondendo um questionário de 30 itens sobre e-Gov, quanto à sua percepção da importância desses itens, nos aspectos de: Governança Eletrônica (6 itens), Democracia Eletrônica (4 itens), Informações e Serviços Eletrônicos (20 itens), que servirão de instrumento de investigação nos *websites* oficiais de cada Estado brasileiro.

As fontes bibliográficas usadas para selecionar os 30 itens a serem investigados nos aspectos do EGOV citados foram:

- Governança Eletrônica:

  CUNHA, Maria Alexandra; SCALET, Danilo. O projeto e-Paraná: governo eletrônico do Paraná. In: CHAHIN, Ali et al. (Org.). E-Gov.Br: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice-Hall, 2004.

- Democracia Eletrônica:

TORRES, Norberto A. Avaliação de *Websites* e Indicadores de e-Gov em Municípios Brasileiros - Relatório Final. XII Congresso de Informática Pública - Conip. São Paulo. 2006.

- Informações e Serviços Eletrônicos:

European Commission. Directorate General for Information Society and Media. A reorganização das retaguardas administrativas de governo para a melhoria dos serviços públicos eletrônicos. Revista do Serviço Público. Brasília 57 (1), p. 05-21. Jan/Mar 2006.

ALMEIDA, Marcos Ozório de. Governo Eletrônico no Brasil. In VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal. 2002. Disponível em: http://www.clad.org.ve/fulltext/0043815.pdf

O questionário para ser preenchido está disponível no endereço eletrônico:
http://servidor1.minas.com.br/~mestrado/index.htm

O preenchimento do questionário deve ser feito, por favor, no máximo até o dia **18/07/2008** para que eu tenha tempo de analisar e tabular as respostas e concluir a redação de minha dissertação dentro do prazo.

Em caso de dúvida, favor entrar em contato por meio de:
E-mais: (darcilen@prodemge.gov.br / darcilen@acesso.com.br)
Telefones: Celular - (31) XXXX.XXXX; Fixo - (31) NNNN.NNNN ou (31) ZZZZ.ZZZZ

Agradeço, antecipadamente, o seu inestimável apoio e informo que o resultado do estudo lhe será enviado ao término de meu trabalho.

Atenciosamente,

Darcilene Maria Barbosa Magalhães
Analista Informática Prodemge - Equipe Licitanet Prodemge – SEPLAG
Mestranda em Administração Pública - Gestão da Informação
Escola de Governo - Fundação João Pinheiro
Belo Horizonte – Minas Gerais

(*) – Dados omitidos com o propósito de evitar a quebra do sigilo estatístico.

8.7. APÊNDICE G: Exemplo *E-Mail* Resposta: Gestor

Subject: Resposta de Questionário de Pesquisa
Date: Wed, 16 Jul 2008 13:27:37 –0300
From:mestrado@servidor1.minas.com.br
To:darcilen@prodemge.gov.br, darcilen@acesso.com.br, darcilen@oi.com.br

Você recebeu 1 *e-mail* vindo de: xxx@xxx.com.br (*)

Nome: (*)
Estado: (*)
Cargo: Diretoria de Governança Eletrônica
Órgão: Governo do Estado – Secretaria da Administração

Repostas:
Pergunta 1: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 2: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 3: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 4: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 5: Oferta: 2 – Importância: 4
Pergunta 6: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 7: Oferta: 2 – Importância: 4
Pergunta 8: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 9: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 10: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 11: Oferta: 2 – Importância: 4
Pergunta 12: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 13: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 14: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 15: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 16: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 17: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 18: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 19: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 20: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 21: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 22: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 23: Oferta: 2 – Importância: 4
Pergunta 24: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 25: Oferta: 1 – Importância: 4
Pergunta 26: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 27: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 28: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 29: Oferta: 1 – Importância: 3
Pergunta 30: Oferta: 1 – Importância: 3
Comentários: OBS. Já respondi o restante do questionário pelo *e-mail* xxx@xxx.com.br (*).

(*) – Dados omitidos com o propósito de evitar a quebra do sigilo estatístico.

8.8 APÊNDICE H: Exemplo *E-Mail* Resposta: Especialista Notório Saber

Subject: Resposta Pesquisa - Notório Saber
Date: Tue, 15 Jul 2008 21:40:23 -0300
From:mestrado@servidor1.minas.com.br
To:darcilen@prodemge.gov.br, darcilen@acesso.com.br, darcilen@oi.com.br

Você recebeu 1 *e-mail* vindo de: xxx@xxx.com.br (*)

Nome: (*)
Estado: (*)
Cargo: Diretoria de Governança Eletrônica
Órgão: Governo do Estado

Repostas:

Pergunta 1 - Importância: 3
Pergunta 2 - Importância: 4
Pergunta 3 - Importância: 3
Pergunta 4 - Importância: 4
Pergunta 5 - Importância: 4
Pergunta 6 - Importância: 4
Pergunta 7 - Importância: 4
Pergunta 8 - Importância: 3
Pergunta 9 - Importância: 4
Pergunta 10 - Importância: 4
Pergunta 11 - Importância: 4
Pergunta 12 - Importância: 4
Pergunta 13 - Importância: 4
Pergunta 14 - Importância: 4
Pergunta 15 - Importância: 3
Pergunta 16 - Importância: 3
Pergunta 17 - Importância: 3
Pergunta 18 - Importância: 4
Pergunta 19 - Importância: 3
Pergunta 20 - Importância: 3
Pergunta 21 - Importância: 4
Pergunta 22 - Importância: 4
Pergunta 23 - Importância: 4
Pergunta 24 - Importância: 3
Pergunta 25 - Importância: 3
Pergunta 26 - Importância: 3
Pergunta 27 - Importância: 4
Pergunta 28 - Importância: 3
Pergunta 29 - Importância: 4
Pergunta 30 - Importância: 3

Comentários:

(*) - Dados omitidos com o propósito de evitar a quebra do sigilo estatístico.

8. 9 APÊNDICE I: Quadro com a Apuração das Respostas

Pesquisa		Pontuação Média		
		Gestor Público		Especialista
Aspecto	Item	Oferta (*1)	Importância (*2)	Importância (*2)
Governança	1	1,46	3,51	3,46
	2	1,30	3,62	3,62
	3	0,48	2,87	3,27
	4	1,39	3,36	3,32
	5	1,50	3,79	3,62
	6	1,82	3,46	3,05
Democra-cia	7	1,63	3,73	3,57
	8	0,62	3,04	2,95
	9	0,73	3,28	3,57
	10	0,33	3,10	3,35
Serviços	11	1,84	3,88	3,76
	12	1,41	3,34	3,24
	13	1,67	3,48	3,62
	14	1,43	3,57	3,68
	15	1,38	2,85	3,11
	16	0,68	3,42	3,38
	17	0,74	3,18	2,73
	18	0,86	3,68	3,46
	19	1,52	3,29	3,57
	20	1,06	3,22	3,00
	21	1,51	3,54	3,57
	22	1,22	3,38	3,41
	23	1,39	3,45	3,38
	24	0,68	2,91	3,19
	25	0,96	3,45	3,27
	26	0,93	3,22	3,22
	27	0,55	3,68	3,76
	28	0,86	3,40	3,51
	29	0,26	2,84	3,19
	30	1,31	3,16	3,19

(*1) Grau de Oferta do Item em cada Aspecto (e-Governança, e-Democracia, e-Serviços):	(*2) Grau de Importância de cada Item:
0. Não Ofertado 1. Ofertado Parcialmente 2. Ofertado Integralmente	0. Nenhuma Importância 1. Pouca Importância 2. Importância Mediana 3. Grande Importância 4. Extrema Importância

8.10 APÊNDICE J: Relação dos Gestores dos Estados Brasileiros (19)

Estado: ACRE
Nome: André Luiz Gasparini
Cargo: Coordenador do Dep. Desenvolvimento Institucional
Órgão: Secretaria de Gestão Administrativa
Estado: ALAGOAS
NOME: Thiago José Tavares Ávila
Cargo: Diretor de Tecnologia da Informação
Órgão: Instituto de Tecnologia em Informática e Informação
Estado: AMAPÁ
Nome: Márcio André Teixeira Brasil
Cargo: Coordenador de Tecnologia
Órgão: Processamento de Dados do Amapá
Estado: BAHIA
Nome: Napoleão Batista Lemos Filho
Cargo: Diretor de Infra-Estrutura Tecnológica
Órgão: PRODEB - Cia de Processamento de Dados da Bahia
Estado: CEARÁ
Nome: José Auriço Oliveira
Cargo: Diretor de Cidadania Eletrônica
Órgão: ETICE
Estado: ESPÍRITO SANTO
Nome: Sylvia Abaurre
Cargo: Diretora Técnica
Órgão: Prodest
Estado: MARANHÃO
Nome: Teobaldo Morales Raposo
Cargo: Coordenador de Comunicação *On-line* do Governo do Maranhão
Órgão: Secom

Estado: MATO GROSSO
Nome: Divino Silva Miranda
Cargo: Diretor de Gestão de Tecnologia da Informação
Órgão: Cepromat - Centro de Processamento de Dados do Estado de Mato Grosso
Estado: MINAS GERAIS
Nome: Marconi Martins de Laia
Cargo: Diretor da Superintendência Central de Governança Eletrônica
Órgão: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Nome: Rodrigo Diniz Lara
Cargo: Diretor Central de Gestão da Informação
Órgão: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Estado: PARÁ
Nome: Cláudio Roberto de Lima Martins
Cargo: Diretor - Desenvolvimento de Sistemas
Órgão: PRODEPA - Empresa de Processamento de Dados do Estado do Pará
Estado: PARAÍBA
Nome: Marcos Antônio Gonçalves Brasileiro
Cargo: Diretor Presidente
Órgão: Companhia de Processamento de Dados da Paraíba - CODATA
Estado: PARANÁ
Nome: Cláudio Crossetti Dutra
Cargo: Diretor de Serviços IP e Multimídia
Órgão: Cia de Informática do Paraná - Celepar
Nome: Pedro Luis Kantek Garcia Navarro
Cargo: Coordenador de Atendimento em Serviços de Comunicação e Multimídia
Órgão: CACM
Nome: Christianne Steil
Cargo: Gerente de Serviços de Comunicação e Multimídia
Órgão: Celepar - Informática do Paraná

Estado: PERNAMBUCO
Nome: Romero Wanderley Guimarães
Cargo: Diretor Executivo de TIC
Órgão: Agência Estadual de Tecnologia da Informação
Estado: RIO GRANDE DO NORTE
Nome: David William Honório Araújo da Silva
Cargo: Subcoordenador de Gestão do Acesso e Uso da *Internet*
Órgão: Secretaria de Estado da Administração e dos Recursos Humanos
Estado: RIO GRANDE DO SUL
Nome: Carlos Tadeu Gonzales Soares
Cargo: Assessor de Gestão Estratégica
Órgão: Secretaria do Planejamento e Gestão
Nome: Ronei Ferrigolo
Cargo: Presidente
Órgão: Procergs
Estado: SANTA CATARINA
Nome: Simone Keller Fuchter
Cargo: Diretora de Governança Eletrônica
Órgão: Governo do Estado de SC - Secretaria da Administração
Estado: SÃO PAULO
Nome: Aldo Fabio Garda
Cargo: Coordenador de TIC
Órgão: Secretaria de Gestão Pública
Estado: SERGIPE
Nome: Cláudio Luiz da Silva
Cargo: Diretor Presidente
Órgão: Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação - EMGETIS
Nome: Ulisses B. de Paula
Cargo: Diretor Adm. e Financeiro / Coordenador do GT Portal de Sergipe
Órgão: PRODASE - Cia. de Processamento de Dados de Sergipe

Estado: TOCANTINS
Nome: Mara Lúcia Pinto Rabello de Camargo
Cargo: Superintendente de Projetos Tecnológicos Financeiros e Tributários
Órgão: Secretaria da Fazenda do Estado do Tocantins

8.11 APÊNDICE K:- Relação dos Especialistas de Notório Saber (37)

Nome: Alexandre Serra Barreto
Estado: RJ
Cargo: Engenheiro
Órgão: Autônomo
Nome: Amarolinda Saccol
Estado: RS
Cargo: Professor Universitário
Órgão: Unisinos
Nome: Ana Maria Pereira Cardoso
Estado: MG
Cargo: Professora
Órgão: Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
Nome: Andréa Valéria Steil
Estado: SC
Cargo: Pesquisadora
Órgão: Instituto Stela
Nome: Arthur Oscar Guimarães
Estado: DF
Cargo: Assessor Técnico
Órgão: Senado Federal (Cedido pela Câmara Legislativa do DF - CLDF)
Nome: Augusto Fischer
Estado: SC
Cargo: Professor
Órgão: Área de Ciências Sociais Aplicadas
Nome: Bernardo Medeiros Vieira Câmara Gomes
Estado: ES
Cargo: *Web*master
Órgão: Superintendência Estadual de Comunicação

Nome: César Alexandre de Souza
Estado: SP
Cargo: Professor
Órgão: Universidade de São Paulo
Nome: Cristiano Maciel
Estado: MT
Cargo: Professor Universitário
Órgão: UFMT
Nome: Denilson Sell
Estado: SC
Cargo: Coordenador de Projetos
Órgão: Instituto Stela
Nome: Elmano Pontes Cavalcanti
Estado: PB
Cargo: Professor Adjunto IV
Órgão: Universidade Federal de Campina Grande
Nome: Emerson Cabrera Paraíso
Estado: PR
Cargo: Professor
Órgão: PUCPR
Nome: Ernani Marques dos Santos
Estado: BA
Cargo: Gestor Governamental - Área TI
Órgão: Secretaria da Administração do Estado da Bahia
Nome: Francisco Sobreira Netto
Estado: SP
Cargo: Líder de projeto e-Gov
Órgão: Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo
Nome: Helena Pereira da Silva
Estado: BA
Cargo: Professor Adjunto
Órgão: UFBA - Instituto de Ciência da Informação

Nome: Isabel Teresa Gama Alves
Estado: DF
Cargo: Coordenadora do Mestrado de Política e Gestão em Ciência eTecnologia
Órgão: UNB/CDS
Nome: Ivana Corrêa de Oliveira
Estado: SC
Cargo: Analista de Informática
Órgão: Secretaria de Estado da Administração
Nome: João Manuel de Frias Viegas Proença
Estado: OP
Cargo: Professor Universitário
Órgão: Universidade do Porto, Faculdade de Economia, Portugal
Nome: José Antônio Gomes de Pinho
Estado: BA
Cargo: Professor Adjunto - Coordenador da Pós-graduação
Órgão: NPGA- Núcleo de Pós-graduação em Administração - Escola de Administração - UFBA
Nome: José Carlos Vaz
Estado: SP
Cargo: Professor Doutor
Órgão: EACH-USP
Nome: Juliana do Couto Bemfica
Estado: MG
Cargo: Professora Universitária
Órgão: Universidade Fumec
Nome: Luis Manuel Borges Gouveia
Estado: OP
Cargo: Professor Associado
Órgão: Universidade Fernando Pessoa

Nome: Luiz Fernando Bessa Seibel
Estado: RJ
Cargo: Professor
Órgão: PUC - Rio
Nome: Marcus Vinícius Chevitarese Alves
Estado: DF
Cargo: Analista de Informática
Órgão: Câmara dos Deputados
Nome: Maria Alexandra Cunha
Estado: PR
Cargo: Professora
Órgão: PUCPR
Nome: Marie Anne Macadar
Estado: RS
Cargo: Prof. Adjunta
Órgão: Universidade Estadual do Rio Grande do Sul (UERGS)
Nome: Norberto A. Torres
Estado: SP
Cargo: Presidente
Órgão: IGov - Instituto de Governo Eletrônico
Nome: Oscar Adolfo Sanchez
Estado: SP
Cargo: Coordenador de pesquisa
Órgão: Centro de Estudos de Cultura Contemporânea (CEDEC)
Nome: Pedro Luis Kantek Garcia Navarro
Estado: PR
Cargo: Coordenador de Atendimento em Serviços de Comunicação e Multimídia
Órgão: CACM
Nome: Renato Cislaghi
Estado: SC
Cargo: Professor Universitário
Órgão: UFSC

Nome: Richard R. Lucht
Estado: SP
Cargo: Diretor Acadêmico de Pós-Graduação
Órgão: ESPM
Nome: Rodrigo Bonacin
Estado: SP
Cargo: Pesquisador
Órgão: CTI - Ministério de Ciência e Tecnologia
Nome: Rogério Atem de Carvalho
Estado: RJ
Cargo: Professor
Órgão: Cefet Campos
Nome: Simone Cristina Dufloth
Estado: MG
Cargo: Gerente de Ensino e Pesquisa
Órgão: Fundação João Pinheiro
Nome: Simone Keller Fuchter
Estado: SC
Cargo: Diretora de Governança Eletrônica
Órgão: Governo do Estado de Santa Catarina
Nome: Vitor Valério de Souza Campos
Estado: PR
Cargo: Docente Adjunto B
Órgão: Universidade Estadual de Londrina
Nome: Yduan de Oliveira May
Estado: SC
Cargo: Sócio
Órgão: OliveiraMay Advocacia

8.12 APÊNDICE L: Comentários

Comentários - Especialistas

1. “Gostaria de ser informado dos resultados da pesquisa”

2. “No item 8, creio ter recursos de interação \"misturados\" no item. Por exemplo, um fórum é bem diferente de uma ajuda tipo FAQ.”

3. “Em geral, creio que a plataforma ideal de governo eletrônico deva propiciar ao cidadão um acesso transparente e organizado a todos os serviços prestados pelo poder público à sociedade. Na minha visão, além dos tradicionais e-services, o governo deve ainda articular a produção de informação sobre os dados informados pelos cidadãos com vistas à promoção da sociedade do conhecimento.”

4. “Gostaria de receber os resultados dessa pesquisa e até, se for possível, uma cópia digitalizada da sua dissertação, uma vez que esse assunto é de meu interesse.”

5. “Todos esses itens são fundamentais num portal de governo eletrônico, sem dúvida. No entanto, para que o governo eletrônico se efetive é fundamental: 1) que a população conheça o que é governo eletrônico, suas facilidades e vantagens, ou seja, ampla divulgação do governo, o que não existe. Em estudos que realizei, encontrei que até em países desenvolvidos não existe uma divulgação massiva. 2) a maioria das pessoas não tem competência informacional para buscar essas informações e serviços. É preciso que haja inclusão digital, no sentido de criar a competência informacional e não somente o uso da tecnologia, a aprendizagem do uso da máquina. 3) É preciso que haja intermediários que \"incluam\" aqueles que não têm, nem nunca terão condições para adquirir essa competência. Como exemplo de intermediários, os profissionais da informação que atuam em bibliotecas públicas, as pessoas que trabalham com inclusão digital em ONGs, nos telecentros públicos. Para isso há que haver políticas de informação entrelaçadas às de governo eletrônico e ações concretas para a efetivação disso. Como sou da área da Ciência da Informação, meus estudos sobre governo eletrônico estão vinculados à inclusão digital. O conceito de inclusão digital com o qual trabalho tem como ponto central o acesso a informação para a \"cidadania eletrônica\". Para que haja democracia eletrônica é precisa que ampla camada da população use o governo eletrônico.”

6. “Parabéns pela pesquisa e pela metodologia construída.”

7. “a) O item 10 não ficou muito claro. Não há muita experiência sobre isto. b) Acho que você vai ter muitas respostas concentradas nos níveis 3 e 4 e talvez seja difícil separar. c) Em tese, todos os serviços são desejáveis, e não são excludentes entre si. Acho que o grande critério é o quanto resolve a vida do cidadão.”

8. “Darcilene, a título de contribuição, registro aqui que uma das minhas críticas, quando se trata de avaliação do E-gov está relacionada à predominância do quesito: \"prestação de serviços\". Entendo que essa predominância faz eco à concepção de Estado como \"prestador de serviços\", visão esta da qual não sou partidária. Mesmo acerca dos serviços, observa-se que parte expressiva está relacionada a serviços que atendem as empresas e não aos cidadãos. Por sua vez, dos serviços que atendem ao cidadão, poucos enfocam as necessidades dos estratos de renda mais baixos, ou à maioria dos cidadãos.”

9. “Em alguns itens existe agrupamento de itens que deveriam avaliados em separado.”

9. “Considero a matrícula escolar de baixa importância, pois as crianças deveriam ser matriculadas automaticamente na serie seguinte à que estão, pois o estado conhece-as (já estão matriculadas) e conhece a sua residência, elas devem estudar na escola mais perto da casa delas. A matrícula escolar anual é um processo estúpido. Só faz sentido quando as crianças ingressam no sistema público ou quando elas mudaram de casa, o que deve ser, no máximo 5% das crianças que freqüentam as escolas. Obrigar as famílias a matricular as crianças anualmente na escola que elas já estão, mesmo pela *Internet*, é absurdo! Acho que a pergunta de Diário Oficial, é 4, mas o resto – notícias – é 2. Esta questão deveria estar separada, os assuntos não têm a mesma importância.”

11. “Acho que é importante também avaliar a utilização desses espaços virtuais por pessoas sem acesso às TICs. Ou seja, como as pessoas que, por exemplo, utilizam telecentros buscam informações nos sites do governo? Como disponibilizar informações relevantes para essa população de forma fácil e intuitiva (não poluída)?”

12. “Prezada Darcilene, Gostaria de receber cópia dos resultados desta pesquisa.”

Comentários -Gestores:

1. “Estamos iniciando a execução do Projeto de Governo Único, que dentre suas atribuições destaca-se o Governo Eletrônico, que visa modernizar os serviços públicos a fim de melhorar sua qualidade.”

2. “Alguns serviços adicionais podem estar sendo disponibilizados no momento.”

3. “A resposta às perguntas foi baseada no Portal do Governo de Estado de Minas Gerais (www.mg.gov.br). Em relação a parte de serviços, eles é uma porta de entrada para todos os serviços do governo. Caso o serviço seja interativo ou transacional, ele direciona para a página específica do órgão.”

4. “Como sugestão para melhoria, incluir item referente a \"NÃO SE APLICA\" ou \"DESCONHECE\" (quando o entrevistado não tem informação suficiente sobre o tema).”

5. “O Governo Eletrônico é uma realidade da qual não se pode fugir. A demanda existe, é crescente e com uma forte tendência de aumentar muito mais. A internet é o ambiente ideal para prover serviços que atendam de maneira contundente os cidadãos, provendo-os com a agilidade e interatividade que necessitam. Todos os investimentos nessa área estão fadados ao sucesso”.

6. “Parabéns pela escolha dos itens contemplados nas três dimensões \"e\". Há que se contemplar mais itens em e-Gov e e-Democracia para uma maior representatividade das ações de governo para o cidadão.”

7. “Alguns serviços e/ou informações são obtidos diretamente do portal e outras o usuário é encaminhado paro o site/portal do respectivo órgão (ex. Detran)”.

8.13 APÊNDICE M: Freqüência das Respostas –Grau Itens Ofertados

ESTADO / ITEM	Acre	Alagoas	Amapá	Bahia	Ceará	Espirito Santo	Maranhão	Mato Grosso	Minas Gerais (*1)		Pará	Paraíba	Paraná (*2)			Pernambuco	Rio Grande do Norte	Rio Grande do Sul (*3)		Santa Catarina	São Paulo	Sergipe (*4)		Tocantis	Frequencia de Respostas de Oferta por Item (*5)		
																									0	1	2
1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	0	2	2	1	12	11
2	2	1	1	0	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	14	9
3	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	12	12	0
4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	0	14	10
5	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0	1	2	2	2	2	2	1	0	2	2	1	2	1	2	8	14
6	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	0	5	19
7	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	0	1	6	17
8	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	8	15	1
9	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	2	1	1	1	0	2	1	10	11	3
10	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	16	8	0
11	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	21
12	1	1	0	2	1	2	2	2	2	2	0	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	10	12
13	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	0	7	17
14	2	1	2	2	1	2	0	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	11	12
15	2	1	1	2	1	1	2	2	0	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	13	10
16	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	1	0	2	1	1	1	0	1	2	1	2	2	1	0	9	10	5
17	0	0	0	1	0	0	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	8	14	2
18	1	0	2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	2	0	1	1	6	14	4
19	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	0	11	13
20	1	1	2	2	1	0	2	1	0	1	0	0	2	1	2	1	1	2	1	1	2	0	1	1	5	12	7
21	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	0	11	13
22	1	1	0	1	1	1	2	0	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	13	9
23	1	1	2	2	1	2	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	9	12
24	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	9	12	3
25	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	15	5
26	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	1	2	1	1	0	4	16	4
27	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	0	0	10	13	1
28	1	0	0	0	1	2	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	16	3
29	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	16	8	0
30	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	0	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	0	2	11	11
																							Total		138	334	248

Minas Gerais (*1) - Houve duas respostas de gestores
Paraná (*2) - Houve tres respostas de gestores
Rio Grande do Sul (*3) - Houve duas respostas de gestores
Sergipe (*4) - Houve duas respostas de gestores

(*5) Grau de Oferta do Item	
0. Não Ofertado	
1. Ofertado Parcialmente	
2. Ofertado Integralmente	