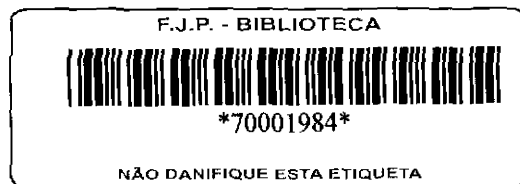


DAMIÃO JOSÉ RODRIGUES DA ROCHA



AVALIAÇÃO DO PORTAL DE GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS –
MINAS ON LINE

Belo Horizonte
2004

112
1984

DAMIÃO JOSÉ RODRIGUES DA ROCHA

AVALIAÇÃO DO PORTAL DE GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS --
MINAS ON LINE

Monografia apresentada ao Curso Superior de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, como requisito para aprovação na Disciplina Estágio Supervisionado II e obtenção do título de Bacharel.

Área de Concentração: Governo Eletrônico

Orientadora: Profª. Dra Simone Dufoth

Belo Horizonte
2004

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO	
BIBLIOTECA	
N.º	<u>MC 1984</u>
Vol.	Ex.
Data:	<u>06/07/06</u>

Agradeço,

À Deus por guiar os meus passos por todo este caminho. À minha mãe e irmão pelo apoio, imprescindíveis para que eu pudesse cumprir mais esta etapa na minha vida. Aos meus familiares, primos, tios pelo carinho. Aos meus amigos de classe que são os mais fantásticos que já conheci.

Agradeço também à minha orientadora Professora Simone Dufoth, que foi sempre presente durante todo o trabalho, me ajudando nos momentos de dúvidas. A sua ajuda foi fundamental para a realização deste trabalho.

RESUMO

O presente trabalho consiste em uma avaliação do Portal de Governo do Estado de Minas Gerais – Minas On line. O tema governo eletrônico tem feito parte das discussões do meio acadêmico e também dos governos. Estes têm se utilizado das Tecnologias de Informação e Comunicação, principalmente a Internet, para prestarem seus serviços e informações aos cidadãos. O Governo Eletrônico envolve relações com os cidadãos (G2C), com as empresas (G2B), com os governos (G2G) e com os servidores públicos (G2E). O Governo Federal começou a sua política de governo eletrônico em 2000, servindo como incentivo para que estados e municípios também pudessem começar a desenvolver suas políticas nessa área. O Estado de Minas Gerais a partir do ano 2000 começou a consolidar de maneira mais efetiva sua Política de Governo Eletrônico. Primeiro definiu diretrizes para a prestação de serviços e informações pela Internet. Já em 2003 através do decreto 43666 foi consolidada a política de governo eletrônico do estado. Acompanhando esse processo o Portal Minas, atual Minas *On line*, foi reestruturado seguindo uma nova lógica de organização das informações, por assuntos e eventos da vida (life events), adotada por países de sucesso na área como Reino Unido e Cingapura. Neste trabalho será avaliado o direcionamento do Portal Minas On line à públicos alvo específicos e seu nível de presença na Web. As metodologias de avaliação foram desenvolvidas levando-se em consideração alguns trabalhos de avaliação que já foram realizados. A metodologia de avaliação dos públicos alvo foi feita partindo-se das relações de governo eletrônicos citadas anteriormente, sendo definidos os públicos que são os prováveis usuários do Portal. Já a metodologia de avaliação do nível de presença do Portal na Web foi feita considerando-se três níveis: oferecimento de informações institucionais apenas, serviços relevantes de download de informação e prestação de serviços em tempo real (*on line*). Assim os resultados encontrados possibilitaram entender quais os públicos tinham mais serviços e informações a sua disposição, e quantos serviços eram prestados *on line* ou eram de informações institucionais apenas.

LISTA DE TABELAS

- Tabela 1- Valor do investimento em presencial *versus* curso a distância----- 26
- Tabela 2- Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por Público alvo Minas Gerais-2004 ----- 50
- Tabela 3- Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por nível de presença na Web.- Minas Gerais-2004 ----- 52
- Tabela 4- Serviços e informações direcionados aos cidadãos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web – Minas Gerais-2004 -----55
- Tabela 5- Serviços e informações direcionados aos turistas agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 -----56
- Tabela 6- Serviços e informações direcionados aos estudante/pesquisadores agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 -----57
- Tabela 7- Serviços e informações direcionados aos empresas/pessoas físicas agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 -----58
- Tabela 8- Serviços e informações direcionados aos parceiros agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 ----- 59
- Tabela 9- Serviços e informações direcionados aos órgãos estaduais agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 ----- 60
- Tabela 10- Serviços direcionados aos Municípios agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 -----61
- Tabela 11- Serviços direcionados aos servidores ativos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 ----- 62
- Tabela 12- Serviços e informações direcionados aos servidores inativos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004 ----- 63
- Tabela 13- Serviços e informações direcionados aos servidores ativos/inativos agrupados

pele grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004 -----	64
Tabela 14- Informações sobre estrutura legal do Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004 ---	65
Tabela 15- Informações sobre Programas e Ações do Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004---	66
Tabela 16- Informações atualizadas do Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004 -----	67
Tabela 17- Informações sobre serviços prestados pelo Governo de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004 -----	68
Tabela 18- Solicitação/Prestação de serviços on line pelo Governo de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004 ---	69
Tabela 19- Acompanhamento on line do serviços prestados pelo Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004 -----	70
Tabela 20- Solicitação/Prestação de serviços, potencialmente on line, pelo Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupados por públicos alvo – Minas Gerais-2004 -----	71
Tabela 21- Serviços e informações do Portal Minas On Line agrupados por públicos alvo e nível de presença na Web -----	73
Tabela 22 – Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por públicos alvo -----	82
Minas Gerais 2004 82	
Tabela 23 Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por nível de presença na Web- Minas Gerais 2004 -----	83

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Serviços e informações do Portal Minas *On line* agrupados por público alvo
-Minas Gerais 2004. ----- 51

Gráfico 2 Serviços e informações do Minas On line agrupados pelo nível de
presença do Portal Minas na Web- Minas Gerais 2004.----- 53

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Públicos alvo a serem avaliados no Portal Minas On line ----- 44

Quadro 2: Níveis de presença na Web a serem avaliados no Portal Minas On line ----- 46

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Critérios de avaliação para portais de governo ----- 39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 GOVERNO ELETRÔNICO	11
2.1 Relações do governo eletrônico	15
2.2 Nível de desenvolvimento do governo eletrônico	16
2.3 Portais de governo	19
2.3.1 A Internet na Administração Pública	19
2.3.2 Portais de governo	20
2.4 Potencialidades do governo eletrônico	22
2.4.1 Melhores serviços para os cidadãos	23
2.4.2 Controle social e <i>accountability</i>	24
2.4.3 Qualificação do servidor público	25
2.4.4 Redução dos custos da Administração Pública	26
3 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL	28
3.1 Informática Pública	29
3.1.1 Informática Pública no Brasil	29
3.2 Governo Eletrônico Federal	31
3.3 Governo Eletrônico no Estado de Minas Gerais	34
3.3.1 Portal Minas <i>On line</i>	36
4 AVALIAÇÃO DE PORTAIS DE GOVERNO	38
4.1 Dimensões de avaliação de Portais de Governo	38
5 METODOLOGIA	41
5.1 Metodologia de avaliação do Portal Minas <i>On line</i>	43
5.1.1 Avaliação do direcionamento das informações e serviços do Portal a públicos alvo específicos	43
5.1.2 Avaliação do nível de presença do Portal na Web	45

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS	48
6.1 Direcionamento dos serviços e informações do Portal Minas On line a públicos alvo específicos	48
6.2 Nível de presença do Portal Minas On line na Web	51
6.3 Análise dos dados conjugados	53
6.3.1 Análise dos dados dos públicos alvo agrupados pelo nível de presença do Portal Minas On line na Web	54
6.3.2 Análise dos dados do níveis de presença do Portal Minas On line na Web agrupados por públicos alvo	64
6.3.3 Análise dos dados em relação ao número total de serviços e informações do Portal Minas On line	72
7 CONCLUSÃO	74
8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
 APÊNDICES	
APÊNDICE A – Tabela 22 – Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por públicos alvo – Minas Gerais 2004	82
APÊNDICE B – Tabela 23- Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por nível de presença na Web- Minas Gerais 2004	83
 ANEXOS	
ANEXO A – Portal Minas On line (página inicial)	84

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, percebe-se um movimento por parte dos governos no sentido de incorporar as Tecnologias de Informação e Comunicação, na prestação de serviços e informações à sociedade. Uma das tecnologias que vem sendo bastante utilizada para realizar tal tarefa é a Internet.

A utilização pelos governos de Tecnologias de Informação, como a Internet, na prestação de serviços e informações à sociedade vem sendo discutida na literatura dentro do tema governo eletrônico.

O presente trabalho levantou aspectos importantes que envolvem o tema governo eletrônico, como o movimento recente de utilização por parte dos governos das Tecnologias de Informação e Comunicação, a construção de portais de governo para prestação de serviços e informações aos cidadãos, as potencialidades que oferecem as políticas de governo eletrônico. Nesse sentido, buscou-se a construir uma metodologia de avaliação do Portal de Governo de Minas Gerais, que observasse o seu direcionamento a públicos alvo específicos e seu nível de presença na Web.

Assim, no capítulo dois será feita uma breve construção teórica para o tema trazendo os principais conceitos, os níveis de relação e níveis de desenvolvimento de um governo eletrônico. Merece atenção, a seção que trata de portais de governo, na qual será explicado o que é um portal e como os governos têm se utilizado desse instrumento para estreitar as relações com a sociedade, com a prestação de serviços e informações diretamente na Internet.

Políticas de Governo Eletrônico também vêm sendo empreendidas no Brasil. Assim o terceiro capítulo resgata a Política de Governo Eletrônico Federal e também no Estado de Minas Gerais. O Governo Federal foi o pioneiro no país, servindo de modelo para que estados e municípios pudessem também empreender suas políticas nessa área. A discussão da Política de Governo Eletrônico de Minas Gerais é fundamental, entendendo-se a sua evolução e também a forma de organização e funcionamento do Portal de Governo do Estado, que é objeto de estudo deste trabalho.

No capítulo 4 foi feita uma rápida discussão do tema de avaliação de portais de governo. Assim, explicita alguns trabalhos já realizados nessa área e algumas metodologias de avaliação já utilizadas e que contribuíram para a construção da metodologia de avaliação utilizada neste trabalho.

No capítulo 5 a metodologia do trabalho foi explicada. Assim, são descritos os passos que possibilitaram a elaboração das matrizes de avaliação e critérios utilizados, bem como os públicos alvo e os níveis de presença de uma organização pública na Internet escolhidos para a avaliação. Também foi descrito o que foi escolhido dentro do Portal de Governo de Minas Gerais para ser avaliado e como foi realizado o processo.

No Capítulo 6 é feita a apresentação dos resultados com posterior análise. Assim a partir das metodologias elaboradas e realizada a avaliação, os resultados foram analisados para se entender como o Portal de Governo de Minas Gerais estava se comportando em relação aos critérios avaliados.

Assim, ponto fundamental é perceber através dos resultados como está o comportamento do Portal de Governo de Minas Gerais em relação ao atendimento de um público alvo em detrimento de outro, e também o que é priorizado no Portal, se é a divulgação de informações institucionais apenas, serviços relevantes de download de informação ou a prestação de serviços em tempo real.

2 GOVERNO ELETRÔNICO

A sociedade tem passado por diversas transformações nas últimas décadas, muitas dessas impulsionadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Passou a ser do cotidiano de diversas pessoas o acesso à Internet, seja no trabalho e também nas escolas e faculdades. A Internet, mas não somente ela, abre uma série de possibilidades à sociedade em termos de facilidade, e também de acesso à informações e serviços.

Hoje, a partir de um computador ligado à uma linha telefônica, é possível enviar mensagens para qualquer parte do globo, através dos serviços de correio eletrônico, ou realizar compras e também transações bancárias.

Esses fatos impuseram uma série de desafios às organizações, que agora não devem mais contar somente com o usuário em um espaço físico. Ele pode estar em qualquer lugar, no “mundo virtual”. Assim as organizações têm de se adaptar à essas mudanças, levando em consideração que as Tecnologias de Informação e Comunicação estão criando novos perfis de usuários.

Essas mudanças proporcionadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação também têm impacto na Administração Pública, uma vez que esta também produz e oferece serviços e que a mudança de perfil do usuário não se dá somente quando este utiliza um serviço privado, mas também quando busca um serviço público. Quando o usuário percebe a comodidade que é oferecida por um serviço “on line” ele também espera que a Administração Pública possa lhe oferecer tal comodidade.

Assim segundo Vilella (2003):

O que parece se caracterizar como um novo desafio é, na realidade, a necessidade de atuação dos governos em um novo cenário, marcado por novas exigências impostas pelos cidadãos e, de forma muito acentuada, pela própria multiplicidade e velocidade de desenvolvimento das soluções tecnológicas, que acabam, por sua vez, impondo aos gestores públicos a realização de uma análise ainda mais criteriosa dos objetivos, estratégias e metas dos governos para o uso das inúmeras possíveis soluções tecnológicas. (VILELLA, 2003, p.21-22)

De acordo com Barbosa *et al* (2004), os governos necessitam de um componente de ligação entre os serviços públicos e os cidadãos. Assim as Tecnologias de Informação e Comunicação podem desempenhar tal função, integrando os processos operacionais dos governos para o fornecimento de serviços e informações.

Dessa maneira, está ocorrendo um processo de assimilação pelos governos em diversos países e localidades, das Tecnologias de Informação e Comunicação no processo de prestação de serviços e interação com a sociedade. A Internet, dentre as Tecnologias de Informação e Comunicação, traz grandes potencialidades para a Administração Pública. Especificamente no caso do Brasil também está ocorrendo este mesmo processo, já em estágio mais avançado no governo federal

Em um momento em que exige-se que o Estado tenha uma atuação rápida e eficiente na resolução dos problemas, os gestores públicos vêem na Internet uma possibilidade de estarem conseguindo tornar as ações do governo mais eficientes e também uma maneira de estreitar as relações com os cidadãos.

Como exposto anteriormente as TICs estão impondo uma série de desafios tanto às organizações privadas quanto públicas. Assim, muito se discute impactos da utilização dessas tecnologias para essas organizações e também quais os benefícios que oferecem para a sociedade. Mas antes que se possa entender como essas tecnologias são importantes no desenvolvimento de políticas de governo eletrônico, é importante que se explique melhor o que são Tecnologias de Informação e Comunicação. A definição dessas tecnologias,

[...] inclui tanto os componentes mais tradicionais, tais como, equipamentos de informática de uso geral, periféricos, ambientes operacionais, aplicativos e a informação armazenada neles, quanto os dispositivos de informática embutida, a comunicação e a ciência que está fundamentando a tecnologia. (COSTA e SIQUEIRA, 2003,p.2)

As TICs envolvem:

[...] uma imensa malha de meios de comunicação que cobre países inteiros, interliga continentes e chega às casas e empresas: são fios de telefone, canais de microondas, linhas de fibra ótica, cabos submarinos transoceânicos, transmissões via satélite. São computadores, que processam informações, controlam, coordenam e tornam compatíveis os diversos meios. (TAKAHASHI, 2000, p.3)

Assim, é todo esse aparato que envolve as TICs, que permite que sejam realizadas transações bancárias ou compras on line. Os governos também buscam a cada dia, se utilizar das potencialidades oferecidas por essas tecnologias. O uso das TICs pelos governos é tratado na literatura sob a denominação de governo eletrônico.

É importante ressaltar que existe na literatura uma confusão entre as definições de governo eletrônico e governança eletrônica. Alguns autores como Chain por exemplo, tendem a considerar governança eletrônica como parte do governo eletrônico. Porém a tendência aponta para se considerar governança eletrônica algo que engloba as políticas, estratégias, visões e recursos necessários para a efetivação do governo eletrônico, visão esta defendida por Barbosa.

De acordo com Chain *et al.*(2004): “O tema do governo eletrônico (e-gov) ingressou nas agendas governamentais com grande visibilidade, ensejando a discussão sobre seu sentido e suas implicações para as experiências de reforma administrativa”. Referindo-se a esse aspecto de reforma da máquina pública, as Tecnologias de Informação e Comunicação são instrumentos importantes nesse processo.

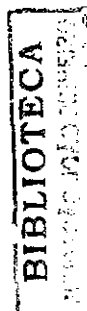
Assim:

Para atender os anseios de uma gestão profissional na administração pública, o governo eletrônico traz de maneira estruturada respostas às questões ligadas à capacidade dos governos em prover uma infra-estrutura tecnológica que permita aos agentes governamentais oferecerem de maneira eficiente, seus serviços à comunidade usuária. (BARBOSA *et al.*, 2004, pág.4)

Ainda segundo BARBOSA (2004):

O governo eletrônico pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado numa nova visão dos uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira com que o governo interage com o cidadãos, empresas e outros governos. (BARBOSA *et al.*,2004, pág.2)

Nesse contexto é importante ressaltar que a partir de 1999 as Tecnologias de Informação e Comunicação, começaram a receber um tratamento de maior relevância na Administração Pública Federal. Já no ano 2000 foi criada a Política de Governo Eletrônico



Federal, servindo como um grande incentivo para que estados e municípios começassem também a desenvolver suas políticas de governo eletrônico.

Esse novo tratamento dado às Tecnologias de Informação e Comunicação, ressalta a importância da Internet, como um dos instrumentos a ser utilizado na construção de uma política de governo eletrônico, uma vez que pode se entender que "(...) o governo eletrônico corresponde a utilização da Internet para aplicações governamentais." (KALAKOTA & ROBINSON *apud* HIRASIKE *et al.*, 2003, pág.3)

Pode-se perceber que o conceito de governo eletrônico funda-se basicamente no aspecto de utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação pelos governos, voltada para o aspecto de interação da Administração Pública com a sociedade de maneira geral.

É possível enumerar algumas funções características do governo eletrônico:

- a) prestação eletrônica de informações e serviços;
- b) regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação;
- b) prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária;
- d) ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais;
- e) difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais;
- f) *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo;
- g) estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas. (FERNANDES, 2000, p.1)

2.1 Relações do governo eletrônico

Segundo Barbosa *et al* (2004) o governo eletrônico envolve basicamente quatro tipos de relações: Governo-Empresas (G2B), Governo-Cidadãos (G2C), Governo-Servidor Público (G2E) e Governo-Governo (G2G).

- a) G2B (Governo-Empresas)- Caracterizada pela interação do governo com as empresas do setor privado na troca de informações e processamento de transações eletrônicas, buscando reduzir ao máximo as barreiras para fazer negócios com o governo; (BARBOSA *et al*, 2004, p.7)

Nesse tipo de relação, o governo oferece serviços e informações para facilitar as transações e também passa ser um comprador dos serviços e bens produzido pelas empresas. Assim as empresas podem pagar seus impostos, solicitar serviços e também ser um fornecedor do Governo.

Para as empresas existem uma série de benefícios, uma vez que todo um processo que costuma ser muito burocrático, citando-se o caso de abertura de firmas, pode ser mais eficiente, com a possibilidade de realizar diversas etapas do processo “on-line”.

O governo tem papel fundamental como um incentivador desses processos de compras eletrônicas e de apoio às empresas. A redução da burocracia e também mecanismos de apoios às pequenas e médias empresas é fundamental. Nesse aspecto uma política do governo eletrônico pode estar englobando a criação de portais específicos para as pequenas e médias empresas.

- b) G2C (Governo-Cidadão)- caracterizada pela interação do governo, de forma ampla e completa, com o cidadão, provendo a ele informações e serviços públicos que atendam as suas necessidades de contribuinte, controlador das ações de governo, beneficiário e usuários dos serviços públicos ao longo do ciclo de vida-infância, adolescência, maioridade e terceira idade; (BARBOSA *et al*, 2004, p.7)

Aos cidadãos a disponibilidade de informações e serviços, possibilita que tenham maior conhecimento da Administração Pública, como o acompanhamento da execução orçamentária, e também acessar serviços “on-line” evitando-se por exemplo a espera em filas.

- c) G2E (Governo-Servidor Público- caracterizada pela interação do governos com os funcionários do serviço público provendo informações e prestação de serviços necessários para o desenvolvimento de suas atividades profissionais e benefícios decorrentes da sua relação com o governo; (BARBOSA *et al*, 2004, p.7)

Assim os servidores públicos podem ter acesso a seu contra cheque, ou se inscrever em cursos de treinamento e também acessar serviços relacionados à previdência.

- d) G2G (Governo-Governo)- caracterizada pela interação dos diferentes agentes governamentais e governos nas diferentes esferas (municipal, estadual e federal), provendo informações, prestação de serviços e processamento de transações para o desenvolvimento de suas atividades. (BARBOSA *et al*, 2004, p.7)

É importante a integração de redes entre os diversos níveis de governo, para que os gestores públicos possam oferecer melhores serviços à sociedade. Isso porque o que costuma-se observar é que, cada ente desenvolve isoladamente sua rede de tecnologia, fazendo com tenha pouca comunicação e integração.

2.2 Nível de desenvolvimento do governo eletrônico

Existem diversas abordagens que tratam sobre o grau de desenvolvimento de um governo eletrônico, considerando o que é oferecido em termos de serviços e informação e também o nível de interação com o usuário. Segundo Vilella (2003) pode-se considerar basicamente quatro estágios no desenvolvimento dos Governos Eletrônicos:

- a) **Estágio 1 – Publicação de informações:** Os *Websites* publicam informações gerais e formulários *on-line* que podem ser impressos. É um sistema de comunicação em um único sentido.
- b) **Estágio 2 – Interação:** Os *Websites* possibilitam a realização de pesquisas e informações e formulários podem ser completados *on-line*.
- c) **Estágio 3 – Troca de valores:** Os *Websites* possibilitam uma troca de valores, com o pagamento e recebimento de taxas públicas de maneira *on-line*.
- d) **Estágio 4 – Serviços integrados e troca:** Portais que integram uma série de serviços baseados em necessidades e funções, não em departamentos, órgãos ou agências governamentais. (VILELLA, 2003,p.28)

Percebe-se que no estágio 4, o usuário tem acesso mais rápido a informações e serviços. Isso porque não existe mais uma divisão por órgãos, e sim por temas e funções. Assim a maior rapidez de acesso encontra-se no fato de que o usuário não terá mais que se dirigir a diversos órgãos e instituições para ter a sua necessidade atendida. É possível a partir de um único ponto realizar serviços e obter informações.

Existe outra classificação que é utilizada pela United Nations e a American for Public Administration – ASPA, sobre o progresso dos países em governo eletrônico. São cinco categorias distintas:

- a) *Presença na Web Emergente*: Um país precisa ter um único ou alguns *Websites* oficiais em nível nacional, que ofereçam informações estáticas para o usuário e que sirvam como ferramenta para assuntos públicos;
- b) *Presença na Web Aprimorada*: O número de páginas *Web* governamentais cresce de maneira que as informações se tornam mais dinâmicas, com os usuários tendo mais opções de informação para acesso;
- c) *Presença na Web Interativa*: Uma troca mais formal entre usuários e serviços governamentais acontece, com opção de *download* de formulários, e aplicações sendo submetidas *on-line*;
- d) *Presença na Web Transacional*: Usuários podem facilmente acessar serviços priorizados de acordo com suas necessidades, podendo conduzir transações formais *on-line*, como pagamento de taxas.
- e) *Presença na Web totalmente Integrada*: A completa integração de todos os serviços governamentais *on-line* através de um portal que seja um ponto único de entrada. (VILELLA, 2003, p.29)

Percebe-se que as duas classificações anteriores são bastante semelhantes, já que o desenvolvimento dos países em governo eletrônico, caminha para a apresentação dos serviços e informações por temas e necessidades do usuários, em apenas um portal. Esse fato fortalece a idéia de que ao usuário não importa que instituição irá prestar o serviço, o aspecto importante é que o serviço seja prestado de maneira que atenda à sua necessidade naquele momento.

O documento inicial do Programa Sociedade da Informação empreendido pelo governo federal para incentivar o uso das TICs em todos os setores da sociedade, apresenta uma outra abordagem referente a maneira como os sites ou também o portal do governo pode estar presente na Internet. Ele apresenta três níveis de presença na Web:

- a) Tipo 1: oferecimento apenas de informações institucionais;
- b) Tipo 2: prestação de serviços relevantes de download de informações para o usuário;
- c) Tipo 3: prestação de serviço público em tempo real e de forma interativa com o cidadão. (BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. 1999)

Assim parte-se de um ponto simples, em que o portal estaria oferecendo informações simples, como por exemplo relacionadas a estrutura legal e também ações e programa do governo.

No segundo aspecto é possível o acesso a informações importantes como notícias, boletins, dados sobre censo e também informações relativas aos serviços prestados pelo governo.

Em relação ao terceiro aspecto há uma interação do usuário com o portal sendo possível a realização de serviços “on line”.

Essa segunda classificação será utilizada neste trabalho na construção de uma metodologia para avaliação do Portal de Governo de Minas Gerais.

No desenvolvimento de políticas de governo eletrônico, os gestores tendem a priorizar a entrega de seus serviços através da Internet. Porém segundo BARBOSA *et al* (2004) também existem outras maneiras de realizar esta entrega, coerentes à idéia de governo eletrônico. De acordo com o autor, pode-se enumerar as seguintes alternativas:

a) Lojas de atendimento: funcionam em um único espaço físico, concentrando serviços de necessidade dos cidadãos, de diferentes agentes governamentais;

b) Centro de Contato (Call Center): o cidadão tem acesso a serviços e informações através de um número telefônico;

c) Ouvidoria: é um canal de recebimento de opiniões, reclamações e denúncias, facilitando o controle dos cidadãos sobre a administração pública. Essa ouvidoria pode estar presente no portal governamental ou também nas lojas de atendimento.

Essas outras alternativas de entrega dos serviços aos cidadãos são importantes, pois deve-se considerar que nem todas as pessoas têm acesso a um computador. Assim torna-se fundamental que exista uma integração entre os diversos entes de governo, para que haja uma prestação eficiente dos serviços aos cidadãos, evitando assim que estes tenham que se dirigir a diferentes repartições públicas.

A ouvidoria é um instrumento fundamental, já que se configura como um canal de comunicação do cidadão com a administração pública. Este pode dar a sua opinião sobre o serviço prestado, reclamar ou sugerir, sendo uma maneira de controle sobre a administração. Porém para que realmente seja um instrumento eficaz, deve-se sempre buscar o retorno àquele cidadão que fez uma reclamação ou sugestão. Ou seja, a resposta a uma reclamação sempre deve ser retornada, o agradecimento à uma sugestão, assim o cidadão irá perceber que do outro lado, dentro do governo, há alguém ou um departamento, que está atento ao material enviado através da ouvidoria.

2.3 Portais de Governo

2.3.1 A Internet na Administração Pública

A Internet oferece uma série de facilidades para os usuários, uma vez que podem realizar tarefas, serviços, ou até mesmo participar de discussões *on line*, ou seja, o tempo de comunicação e as distâncias ficaram menores. Nesse mesmo sentido é possível levantar o seu potencial para ganhos de cidadania, uma vez que traz oportunidades para:

- a) melhorar a transparência das ações de governo;
- b) facilitar o acesso do cidadão às diversas instâncias governamentais, criando condições objetivas de avaliação dos ocupantes de cargos públicos;
- c) melhorar e ampliar a prestação de serviços diretamente ao cidadão por todas as esferas de governo, *reduzindo burocracias desnecessárias e criando novos serviços de valor agregado pela tecnologia da informação.*
(BRASIL, Ministério da Ciência e Tecnologia, p.41)

Ao longo dos anos os governos começaram a perceber as potencialidades que são oferecidas pela Internet para a gestão pública. Dessa maneira, “o fenômeno dos governos na Web promete mudar a forma como os governos interagem com os cidadãos, como eles provêem serviços aos cidadãos e até mesmo como o processo democrático se revela” (STOWERS *apud* Vilella, 2003, p.25)

O uso da Internet pelos governos, com o objetivo de fornecer serviços e informações, no processo de interação com a sociedade, tem se dado principalmente pela construção de Portais de Governo.

2.3.2 Portais de governo

Inicialmente é importante trazer uma definição de portal, uma vez que não existem somente portais governamentais. Estes também são utilizados pelas organizações privadas para oferecerem os seus serviços na Internet e também como apoio para à tomada de decisões.

Um portal pode ser considerado como:

“ [...] 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 *apud* AKUTSU E PINHO, 2002, p. 725)

Assim o portal é aquele “local” no qual o usuário tem a cesso aos serviços e informações da instituição com mecanismos de interação, podendo como citado ser utilizado pelas organizações como mecanismos de apoio à decisões.

Os governos passaram também a desenvolver portais, utilizando-se das potencialidades e benefícios das Tecnologias de Informação e Comunicação, nesse caso notadamente a Internet. Nesse caso os portais desenvolvidos são denominados portais de governo.

Segundo Chain *et al* (2004) um portal de governo eletrônico pode ser visto como um veículo de comunicação via Internet. O seu desenho é feito por determinado órgão do governo, e abrange informações e serviços, fornecendo-os diretamente ou também direcionando aos sites buscados.

Os portais de governo são hoje uma porta de relação entre governos e sociedade de maneira geral, nesse sentido como exposto por Chain et al (2004), um veículo de

comunicação via Internet. Através desses portais é possível ter o acesso direto a informações e serviços, evitando muitas vezes que tenha que se enfrentar filas nas repartições públicas. Porém deve-se estar atento a maneira como será esse portal, sua forma visual, e também a organização das informações e serviços ali dispostos.

A interface, a parte visual do portal, deve ser desenvolvida de tal maneira que possibilite a melhor interação com o usuário, facilitando o seu acesso e também deve estar coesa com a arquitetura de informação do portal.

Assim, de acordo com Silveira (2001), os governos devem ter atenção na construção dos portais desde a sua página inicial até a descrição das informações e dos serviços que são oferecidos. É fundamental que na página inicial tenha dados para contato na forma convencional (telefone, fax, e endereço), e também ligação com correio eletrônico (e-mail). A presença desses dados é importante para que os usuários tenham acesso também de forma escrita e por telefone com o governo, uma vez que nem todos têm acesso à Internet.

A arquitetura das informações não necessariamente deve refletir a estrutura hierárquica da organização, mas sim as necessidades dos usuários. Dessa maneira pode-se considerar:

“Um portal governamental é um canal através do qual o cidadão obtém informações, solicita serviços de uma maneira rápida e simples. A identidade visual do portal deve ser utilizado por todos os agentes governamentais, criando a marca de governo eletrônico. A maneira como serão dispostas e divididas as informações e serviços no portal, devem estar o mais próximo possível das necessidades dos usuários, possibilitando que o acesso seja fácil e rápido”. (BARBOSA *et al*, 2004, pag. 7)

Ou seja, a maneira como estão dispostos os serviços e informações nesses portais também é importante para o usuário. Alguns portais de governo como os de Cingapura e Reino Unido, utilizam uma metodologia de divisão das informações e serviços por duas classificações: assuntos e eventos da vida. Os assuntos são relacionados diretamente com o que o usuário procura, como por exemplo tributos. Já a metodologia de classificação das informações e serviços por *life events* ou eventos da vida, é feita por ações do cotidiano do usuário. Tomando ainda como exemplo o assunto tributos, pode-se classificá-lo em um evento da vida como “Pagando os seus tributos”. O objetivo desses dois tipos de abordagens, é tornar o acesso mais fácil e direto para o usuário.

A linguagem utilizada nas informações merecem também atenção especial. Segundo Silveira (2001) a linguagem de descrição dos serviços e informações deve ser clara, objetiva e também de fácil entendimento, sem erros gramaticais e também sem troca de letras ou repetição de palavras.

O desenvolvimento de portais é um processo contínuo, ou seja, sempre há aperfeiçoamento, utilizando-se dos avanços das tecnologias. Porém esse processo de incremento dos portais, agregando novas tecnologias, tem de ser feito de maneira que não se impeça o acesso aos usuários, uma vez que deve-se considerar que os usuários não estão frequentemente agregando as novas tecnologias aos seus computadores.

2.4 Potencialidades do governo eletrônico

Na última década tomou força um movimento de discussão relacionado ao tema de reforma administrativa, sendo que ponto importante é a utilização pelos governos das Tecnologias de Informação e Comunicação, configurando-se em políticas de governo eletrônico. Assim deve-se considerar as potencialidades que o governo eletrônico tem a oferecer nesse processo de mudança da gestão pública.

As Políticas de Governo Eletrônico buscam a integração do Estado com a Sociedade, utilizando-se de um grande facilitador que são as Tecnologias de Informação e Comunicação.

O desenho de uma política de governo eletrônico deve considerar as duas pontas participantes do projeto, a sociedade e a Administração Pública. Os ganhos se refletem nas duas partes. De acordo com Barbosa *et al* (2004, p.2): “os programas de governo eletrônico objetivam a modernização do estado e atendem a necessidade de maior transparência na gestão econômica e fiscal da administração pública, buscando maior eficiência e melhoria da qualidade dos serviços públicos”

Assim as políticas de governo eletrônico vêm de encontro às demandas de um novo ambiente: serviços públicos com qualidade, serviços e informações *on line* baseados em

transações em tempo real, estabelecimento de parcerias do setor público com o setor privado. (ABRAMSON E MEANS, *apud* BARBOSA, 2004)

2.4.1 Melhores serviços para os cidadãos

Os governos eletrônicos trazem uma série de potencialidades para a melhoria dos serviços públicos prestados:

[...] amplo acesso a informações, a agilização de prazos, com a possibilidade de prestação instantânea do serviço, a eliminação ou redução da necessidade de deslocamento físico e a disponibilidade do serviço em tempo integral, ininterruptamente. (CHAIN *et al*, 2004, p. 103)

Analisando-se o fato do acesso a um serviço poder ser realizado em tempo real pela Internet, já representa um grande ganho para o usuário, uma vez que não necessita de se dirigir a uma instituição e também esperar em filas para ser atendido.

Deve-se estar atento ao fato de que ocorrendo a melhoria da qualidade dos serviços e também agilização de sua prestação, poderá haver uma aumento da demanda. Assim a Administração Pública deve estar preparada, sendo feito um trabalho interno de melhoria dos processos e também maior qualificação de seus trabalhadores, especificamente em relação às Tecnologias de Informação e Comunicação. Ou seja, os servidores públicos também devem estar aptos a trabalhar com essas tecnologias.

Fundamental também é a integração dos três níveis de governo – federal, estadual e municipal – como por exemplo oferecendo serviços conjuntamente em um único espaço físico, sendo o caso dos serviços de atendimento aos cidadãos (SACs).

Para Chain *et al* (2004,p.47). a integração é “limitada pelas dificuldades de integrar tanto processos isolados da administração pública como os dados em meio eletrônico, os sistemas de informação e as arquiteturas tecnológicas existentes em cada estrutura de governo”.

De acordo com Chain, de maneira geral os projetos de e-gov em desenvolvimento nos estados e municípios indicam para:

- a) Disponibilização no médio e longo prazos pela Web, de meios para o atendimento a todo ciclo de prestação do serviço, com a solicitação e a prestação do serviço (quando possível eletronicamente), o pagamento e o acompanhamento de processo;
- b) Entrega eletrônica de informações públicas, por demanda, e formatadas para uso específico;
- c) Integração com instituições financeiras para o pagamento eletrônico de taxas e de impostos simultaneamente à prestação do serviço ou à entrega da informação. Para isso é necessário alterar a legislação vigente;
- d) Enquetes, chats (bate-papos) e fóruns de discussão sobre temas de interesse público, que podem ser considerados disponibilização de serviços públicos e também implementação de mecanismos de participação. (CHAIN *et al.*, 2004, p.48)

Assim pode-se perceber um movimento dos estados e municípios em direção a utilização das TICs para prestarem melhores serviços e também informações aos cidadãos. Importante a se considerar, é que estados e municípios devem buscar integrar os seus projetos de governo eletrônico, integrando suas redes de informática.

2.4.2 Controle social e accountability

A grande disseminação de informações sobre as ações do governo é um grande instrumento para o aumento do controle social e também de accountability, ou seja, “a obrigação que tem aquele administra recursos públicos de prestação de contas da sua gestão e da possibilidade de ser responsabilizado pelo que fez”. (CHAIN *et al.*, 2004, p.50)

O governo eletrônico oferece grandes potenciais para:

“a generalização da perspectiva da diretriz de transparência por meio da criação de canais integrados de acesso do cidadão e de entidades da sociedade civil a informações, a procedimentos administrativos, ao processo decisório e aos bancos de dados governamentais”. (CHAIN *et al*, 2004, p.104)

Assim é possível a instalação de canais que possibilitem aos cidadão de maneira geral, o acesso a informações e aos bancos de dados do governo, para que possa haver um acompanhamento do funcionamento da administração pública e também possibilita verificar de que maneira estão sendo aplicados os recursos recolhidos junto à sociedade. Podem ser citados como exemplos a divulgação da execução orçamentária dos governos na Internet e também a possibilidade de acompanhamento do processo de licitação realizada “on line”, conhecida como pregão eletrônico.

Há que se ressaltar que, para o aumento de divulgação de informações, deve haver um tratamento de conteúdo, de maneira que essas informações estejam sempre atualizadas e também estejam em linguagens acessíveis, já que muitas vezes são encontradas informações que só podem ser entendidas por técnicos.

2.4.3 Qualificação do servidor público

O governo eletrônico oferece grandes possibilidades para a capacitação dos servidores públicos através do ensino à distância. Experiência de sucesso nessa área é o Gov On-line dos Estados Unidos, que é uma espécie de campus virtual para treinamento de funcionários públicos. A introdução do site dá uma idéia de seu objetivo:

Bem vindo ao Gov On-line Centro de Aprendizagem – um recurso para todo o governo federal que apoia o desenvolvimento do funcionalismo federal mediante o acesso simplificado e num só lugar a produtos e serviços de e-capacitação de alta qualidade (...).(CHAIN *et al*,2004, p.23)

O Gov- on line concentra todos os cursos, sendo que isso reduz o custo unitário. Há uma grande diversidade de cursos, principalmente na área de gestão e

administração de pessoal, tecnologia da informação, sendo os provedores dos cursos, empresas conhecidas nos Estados Unidos.

O Brasil também possui uma experiência na área de capacitação de funcionários, que é a Universidade Corporativa da Previdência Social. A Universidade Corporativa “é um novo modelo de aprendizado que busca trazer a escola para dentro da empresa, usando recursos tecnológicos da WEB [...]”. (CHAIN *et al*,2004, p.153).

Dessa maneira foi desenvolvido um campus virtual acessado pelos servidores através do endereço www.uniprev.gov.br. no qual estes têm acesso aos cursos e informações.

O objetivo de adoção desse modelo pela Previdência é aumentar a eficiência e a eficácia dos serviços oferecidos à população, treinando os seus funcionários. Na seguinte tabela é possível verificar as diferenças de investimentos entre os cursos presencial e a distancia.

Tabela 1: Valor do investimento em curso presencial *versus* curso a distância

Item	Curso presencial	Curso a distância
Carga horária	50 horas	50 horas
Total de treinandos	2.470 servidores	2.470 servidores
Total de investimentos	R\$ 6.840.796,00	R\$ 275.000,00
Investimento por servidor	R\$ 2.770,00	R\$ 111,34

Fonte: CHAIN, Ali *et al*. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**, 2004, p.159

2.4.4 Redução dos custos da Administração Pública

As políticas de governo eletrônico podem representar uma redução de custo de administração da máquina pública. Isso porque pode-se obter ganhos de produtividade com a capacitação do servidor público e também economias com sistemas informatizados.

Os cursos de capacitação via Web é um dos exemplos que podem ser adotados pelos governos como meio de redução de custos. A diferença de valores entre os custos por servidor de um curso presencial e a distância é bastante acentuada. O exemplo da Uniprev

citado anteriormente, aponta tal fato. O curso à distância representa uma economia de aproximadamente R\$268.000.000,00 em relação ao presencial

Outro processo que possibilita redução de custos é o novo modelo de licitação, realizado pela Internet, que é o pregão eletrônico. O pregão eletrônico é uma espécie de leilão reverso, no qual os fornecedores fazem lances de preços de venda de seus produtos, para que a administração pública possa optar pelo valor que atenda às suas necessidades. As vantagens desse processo, é que não é mais necessário um espaço físico, já que é determinada a data e hora para que o fornecedor compareça ao site caso queira participar. E também é feita a conferência de documentação, somente daquele que for o vencedor do processo de licitação, reduzindo tempo e custos.

Todos os exemplos citados, cursos de capacitação à distância e pregão eletrônico possibilitam economia de recursos à Administração Pública. Assim os governos devem planejar e estruturar suas políticas de governo eletrônico afim de que possam usufruir de todas as potencialidades que são oferecidas pelas TICs, contribuindo para o processo de mudança na gestão pública.

3.1 Informática Pública

A utilização de computadores e outros recursos tecnológicos pelos governos vem sendo tratado dentro do tema informática pública. A incorporação dessas tecnologias, inicialmente grandes computadores para trabalhar volumes de dados, a criação empresas de processamento de dados podem ser consideradas etapas não planejadas, pensando-se em governo eletrônico, que em um momento posterior dotaram a Administração Pública de um maior conhecimento na área de informática que trouxeram grandes benefícios para o desenvolvimento de políticas de governo eletrônico.

3.1.1 Informática Pública no Brasil

De acordo Chain *et al* (2004), após a Revolução de 1964 o Brasil entrou em um grande processo de reformas. Um dos principais pontos era a modernização da máquina pública, e o computador era um importante instrumento nesse processo, já que consegue tratar um grande volume de dados. O primeiro centro de processamento de dados do Brasil foi o *Celepar* (*Centro de Processamento de Dados do Paraná*), juntamente com o *Serpro* (*Serviço Federal de Processamento de Dados*), criados em 1964. Foram criadas nos anos seguintes, as empresas de processamento de dados: Prodesp (São Paulo), Prodemge (Minas Gerais), o Proderj (Rio de Janeiro), a Procergs (Rio Grande do Sul) Todas elas detinham o monopólio de desenvolvimento de sistemas para os estados e sua forma jurídica era de economia-mista.

Todas essas empresas seguiam um modelo centralizador, semelhante ao federal. Pode-se considerar que tais empresas foram importantes para a automação da área meio do estado, como por exemplo aplicações fazendárias como a arrecadação e o controle financeiro.

Ainda segundo Chain *et al* (2004,p.42) “o modelo de gestão da informática centralizado foi seguido por muito dos grandes municípios na década de 70, e assim surgiram as organizações de informática municipais.”. Pode-se citar a criação da Prodabel (Belo Horizonte), a Prodam (São Paulo) e a Prodasal (Salvador).

Os conselhos de informática surgiram na década de 70, buscando democratizar e estender o uso da informática no Executivo estadual. “Entretanto, nas décadas de 70 e 80, o

poder público brasileiro não via as tecnologias da informação e comunicação como ferramentas para a gestão governamental e para a governança”. (CHAIN *et al*, 2004, p.42). Os conselhos tornaram-se então, um instrumento de controle dessas empresas. Havia planos para a informatização dos órgãos, sendo que eram barrados pelos conselhos com a alegação de que eram ameaça ao modelo centralizador de gestão. Assim estes conselhos começaram a ser excluídos das decisões de informatização.

Na década de 90 ainda permanecia este modelo centralizador de gestão. Os benefícios oferecidos pelas tecnologias de informação e comunicação ainda não eram utilizados na prestação de serviços aos cidadãos.

De acordo com Chain *et al* (2004), o quadro descrito anterior começou a mudar a partir do advento da Internet no Brasil. Inicialmente foi montada a partir do segundo semestre de 1992, a espinha dorsal da Rede Nacional de Pesquisa (RNP), que interligava pontos de presença localizados em Brasília e em dez capitais de estado. Depois estados começaram a montar suas redes regionais passando a integrar a Internet no Brasil, sendo pioneiro o estado do Rio Grande do Sul e Pernambuco.

No Paraná o primeiro ponto de relacionamento com a Rede Nacional de Pesquisa, foi a Celepar. Isso permitiu um contato do corpo técnico da empresa com a tecnologia. Em 1995 foi criada a figura do provedor de acesso privado, sendo que a Celepar se cadastrou na Fapesp com administradora do domínio www.pr.gov.br lançando o site de governo estadual. Nessa mesma época o Rio Grande do Sul lançou o projeto ViaRS, o primeiro provedor comercial do estado.

Como relatado a informática pública no Brasil começa a tomar forma a partir de 1960. Porém os benefícios das Tecnologias de Informação e Comunicação ainda não eram utilizados para a prestação de serviços e relacionamento com os cidadãos, podendo-se considerar, que ainda era um momento inicial de desenvolvimento. Com o surgimento da Internet passaram a surgir iniciativas importantes como do governo paranaense, com a criação de um site governamental. Dessa maneira o surgimento do projeto de governo eletrônico federal em 2000, foi um grande indutor para que estados e municípios pudessem desenvolver ações e projetos nessa área.

3.2 Governo Eletrônico Federal

A Política de Governo Eletrônico Federal começou com a criação de um grupo de trabalho interministerial, denominado Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação – GTTI, que realizou diagnósticos, estabelecendo um conjunto de diretrizes e metas que deram origem ao Programa de Governo Eletrônico Federal. O documento Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal, foi apresentado em setembro de 2000 e aprovado pelo Presidente da República, em reunião do Conselho de Governo.

O Governo Federal já dispunha na época uma série de serviços pela Internet e também de um portal único, o Rede Governo (www.redegoverno.com.br). Assim o documento produzido resgatava essas ações, para que o Programa já pudesse partir de um patamar elevado. Alguns dos principais serviços que já estavam disponíveis na época:

- a) Entrega de declarações de Imposto de Renda;
- b) Emissão de certidões de pagamento de impostos;
- c) Divulgação de editais de compras governamentais;
- d) Cadastramento de fornecedores governamentais;
- e) Matrícula escolar no ensino básico;
- f) Acompanhamento de processos judiciais;
- g) Acesso a indicadores econômicos e sociais e a dados dos censos;
- h) Prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social;
- i) Envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos; e
- j) Informações sobre programas do Governo Federal. (BRASIL, Comitê Executivo do Governo Eletrônico, 2002, p. 5)

Esse diagnóstico apontava para a necessidade de uma política integrada e abrangente. Assim a formulação e implantação da política de Governo Eletrônico integrou diversas outras iniciativas e projetos que já estavam em andamento.

A principal iniciativa era o programa “Sociedade da Informação”, sob responsabilidade do Ministério da Ciência e Tecnologia -MCT. Esse Programa iniciou-se em

1999, quando o MCT compôs um grupo de Implantação. Já em 15 de dezembro do mesmo ano, o Programa foi oficialmente lançado pelo Presidente da República, e em 2000 iniciou-se os trabalhos de discussão com a criação dos Grupos Temáticos de discussão contratação de estudos, análises de experiências no exterior. Todo esse processo resultou em um documento chamado Livro Verde, que é o detalhamento do Programa. O documento Livro Verde tem duas características importantes:

- a) [...] tenta cobrir, de forma articulada e abrangente, todos os aspectos considerados relevantes para a Sociedade da Informação no Brasil, de P&D a aplicações, do setor governamental ao setor privado, de tecnologias avançadas a impacto social;
- b) [...] tenta chegar até o nível de ações concretas, visando a enriquecer as discussões subsequentes para a consolidação de um plano final no Livro Branco. (BRASIL, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000, p.5)

As principais linhas de ação do Programa são as seguintes

- a) apoio à implantação do comércio eletrônico e a oferta de novas formas de trabalho, por meio do uso intensivo de tecnologias da informação e de comunicação;
- b) estímulo a novas formas de comunicação e de acesso comunitário à Internet, fortalecendo a cidadania e a coesão social;
- c) apoio à aplicação das tecnologias da informação e de comunicação na educação formal e em projetos de educação à distância, por meio da Internet ou de redes, utilizando metodologias inovadoras de educação;
- d) estímulo à elaboração de conteúdos e de aplicações voltados para a preservação artística, cultural, histórica e para a pesquisa científica e tecnológica de interesse para a área cultural;
- e) promoção da informatização da administração pública, a padronização dos seus sistemas aplicativos, o desenvolvimento de aplicações em serviços de governo e a disseminação de informações ao cidadão;
- f) fomento ao desenvolvimento de tecnologias estratégicas, a implementação de projetos piloto e a formação de recursos humanos;
- g) implantação de uma infra-estrutura básica de informações no país, integrando as diversas redes e os setores do governo, iniciativa privada e comunidade científica e tecnológica. (BRASIL, Comitê Executivo de Governo Eletrônico.2002.p.7)

O documento de Proposta de Política de Governo Eletrônico do Poder Executivo Federal estabeleceu como diretrizes do Programa: a melhoria dos serviços

prestados aos cidadãos, ampliação dos acesso a serviços e melhoria da gestão interna e a transparência e controle social sobre as ações de governo. Como objetivos de longo prazo do Programa de Governo Eletrônico Federal tem-se:

- a) oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- b) ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
- c) promoção da convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- d) implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões adequados de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- e) utilização do poder de compra do Governo Federal para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- f) estímulo ao acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias;
- g) fortalecimento da competitividade sistêmica da economia. (BRASIL, Comitê Executivo do Governo Eletrônico, 2002, p.9)

A Política brasileira atua nas linhas de relacionamento com os cidadãos, o Governo e seus parceiros e fornecedores.

Para os cidadãos foram disseminados portais na Internet, para a prestação de serviços e informações. No caso da gestão interna, tem-se buscado a integração dos sistemas em rede interna (intranet) e no relacionamento com parceiros e fornecedores suas redes estão sendo integradas ao governo através de uma extranet.

O Programa de Governo Eletrônico Federal tem sido implementado com a atuação da Presidência de República com o apoio técnico e gerencial da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

O desenvolvimento do Programa, com a atuação desses diversos atores, está sendo apoiada pelo Comitê Executivo de Governo Eletrônico, criado por Decreto em 18 de outubro de 2000, que é responsável pela gestão das Tecnologias de Informação no âmbito do Governo Eletrônico.

3.3 Governo Eletrônico no Estado de Minas Gerais

Minas Gerais começou de maneira tímida o seu projeto de governo eletrônico, sendo que inicialmente, haviam apenas algumas diretrizes que eram dispostas no Decreto Nº 41.167/2000, que normatizavam os serviços prestados pelo Estado por meio da Internet. Esses serviços estavam dispostos no Portal Minas (www.mg.gov.br), sendo que havia também um serviço telefônico, o Lig-Minas, para a disponibilização das informações sobre os serviços do Estado.

No Portal Minas estavam concentradas todas as informações do Estado como notícias, estrutura e órgãos da Administração Pública, serviços prestados eletronicamente ou não e links para outros sítios de interesse do cidadão. Sendo que todas essas informações também já estavam disponíveis no Lig Minas. Porém todos esses serviços estavam em estágio pouco avançado de desenvolvimento, faltando um processo de divulgação na sociedade.

A partir do ano de 2003, começou um processo de reordenação das ações de Governo Eletrônico no Estado de Minas Gerais.

Inicialmente este processo começou com a publicação do Decreto 43.666 de 25 de novembro de 2003, que cria a política mineira de governança eletrônica e institui o Comitê Executivo de Governança Eletrônica. São diversas as competências desse comitê, a se destacar:

- I- coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Estadual;
- II- estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos órgãos e entidades, de plano anual de tecnologia da informação e comunicações;
- III- estabelecer as diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Estadual;

- IV- definir padrões inclusive de qualidade, para as formas eletrônicas de interação;
- V- coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração Pública Estadual;
- VI- estabelecer níveis para a prestação de serviços e informações por meio eletrônico;
- VII- estabelecer diretrizes, orientações e manifestar-se sobre as propostas orçamentárias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Estadual, relacionadas com a aplicação de recursos em investimento e custeio na área de tecnologia da informação e comunicações, para fins de proposição e revisão dos projetos de lei do Plano Plurianual de Ação Governamental, de Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento anual; e
- VIII- exercer outras atividades correlatas.” (Decreto Nº 43666 de 25 de novembro de 2003)

Além da criação do Comitê Executivo de Governança Eletrônica, foram empreendidas outras ações com o objetivo de possibilitar a construção de uma nova política de governança eletrônica no Estado. Essas ações vieram através de resoluções da Secretaria Estadual de Planejamento e Gestão (SEPLAG), onde encontra-se a Superintendência Central de Governança Eletrônica.

Através da resolução nº 71 de 27 de novembro de 2003, buscou-se a padronização dos serviços de correio eletrônico nos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

A resolução nº 72 de mesma data, estabeleceu diretrizes para a estruturação, elaboração, manutenção e administração de sítios de informação de serviços públicos na Internet dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual. Seguindo essas diretrizes, foi elaborado um manual, disponibilizado no sítio da SEPLAG

(www.planejamento.mg.gov.br), servindo como um guia para que toda a Administração Pública Estadual pudesse ser adequar à resolução.

Em 21 de janeiro de 2004, através da resolução nº 21 foi instituído no âmbito do Comitê de Governança Eletrônica o grupo de trabalho do Portal Minas. Ficando decidido que deveria haver um processo de reestruturação do Portal Minas

3.3.1 Portal Minas *On line*

O Portal Minas, atual Minas *On line* foi reestruturado seguindo uma nova lógica de organização das informações e serviços. As informações e serviços do Portal Minas , foram classificados de duas maneiras: por assuntos e por eventos da vida.(life-events). O processo de classificação por assuntos foi basicamente baseado na estrutura de atendimento do Lig-Minas e processo de verificação em outros portais. O processo de organização por eventos da vida, segue basicamente modelos de sucesso como os portais de Canadá e Cingapura. A idéia na organização por eventos da vida é tentar familiarizar as informações e serviços a partir de elementos que fazem parte de cotidiano de uma pessoa. Situações como ‘tirando sua carteira” ou “pagando seus tributos”, tornam o acesso mais fácil e objetivo à informação, por maior familiaridade. (Portal Minas *On line*- ver ANEXO A)

A partir da página inicial de um portal é que se tem o acesso ao conteúdo interno, como os serviços e informações. Como já citado anteriormente é fundamental que a página inicial conste dados para a comunicação com o governo, que não somente meio eletrônico. A interface também deve ser agradável e fácil navegabilidade, observando-se o tipo de linguagem que é utilizada no portal. Dessa maneira será feita uma descrição da página inicial do novo Portal de Minas Gerais, para que se possa ter noção de como este está organizado.

Na página inicial encontram-se cinco seções. São as seguintes:

- a) Minas gerais;
- b) Cidadãos;
- c) Empresas;

- d) Governo;
- e) Servidores Públicos;

Os títulos de cada seção já são auto explicativos, ou seja, já determinam a quem se dirige o conteúdo ali presente. Merece porém uma melhor explicação as seções Minas Gerais e Governo. Na seção Minas Gerais encontram-se informações gerais sobre o Estado, como por exemplo geografia, símbolos e hino. Já na seção governo estão serviços e informações que são direcionados tanto aos Municípios quanto para o governo estadual.

Além desses títulos direcionando a públicos-alvo distintos, há também na página inicial quatro ícones de extrema importância:

- a) Ajuda: traz informações de como foi feito o trabalho de organização das informações e serviços do Portal, e também instruções para que os usuários possam ter o melhor aproveitamento no acesso;
- b) Mapa do site: mostra a estrutura do Portal com os seus principais links;
- c) Fale Conosco: este link é utilizado para que o usuário possa enviar sua mensagem ao governo, sendo que este envio é feito através de formulário próprio;
- d) Busca: este link é utilizado para a realização de busca no Portal, podendo ser uma busca mais simples, ou avançada com resultados mais completos como nº de informações relacionadas ao tema, unidade prestadora e outras.

Há ainda uma outra seção com o título **Governo do Estado**, a partir da qual tem-se acesso a toda estrutura legal do estado. A seguir encontra-se os links dessa seção:

- a) Governador;
- b) Órgãos e entidades;
- c) Ações do governo;
- d) Contas Públicas;
- e) Judiciário, Legislativo, Ministério Público.

Há também uma seção dedicada somente às notícias relacionadas ao Estado. Na página inicial sempre aparece a notícia mais recente, sendo que está sempre atualizada. Há ainda a possibilidade de consulta às notícias anteriores, a partir de um banco de notícias

4 AVALIAÇÃO DE PORTAIS DE GOVERNO

Inicialmente foi realizada uma construção teórica para o tema Governo Eletrônico, obviamente não se esgotando o tema, porém uma tentativa de levantar os principais pontos, como tipos de relações, grau de desenvolvimento, portais de governo.

O presente trabalho se constitui em uma avaliação do Portal de Governo do Estado de Minas Gerais. Ou seja, um trabalho de avaliação de recursos de informação e prestação de serviços na Internet, especificamente portais de governo. Dessa maneira, é de extrema importância que se faça uma pequena revisão de bibliografia sobre o tema de avaliação de portais de governo, para então entender como são elaboradas as metodologias de avaliação.

4.1 Dimensões de avaliação de Portais de Governo

Diversos trabalhos de avaliação de Portais de Governo já foram produzidos, levando-se em consideração critérios diferenciados, ou seja, utilizando abordagens diferentes.

Em seu trabalho de avaliação de Web sites governamentais a autora Barboza *et al* (2000) utiliza como base a dimensão usabilidade definida como “a extensão em que um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação num contexto específico de uso. (BARBOZA *et al*, 2000, p.119)

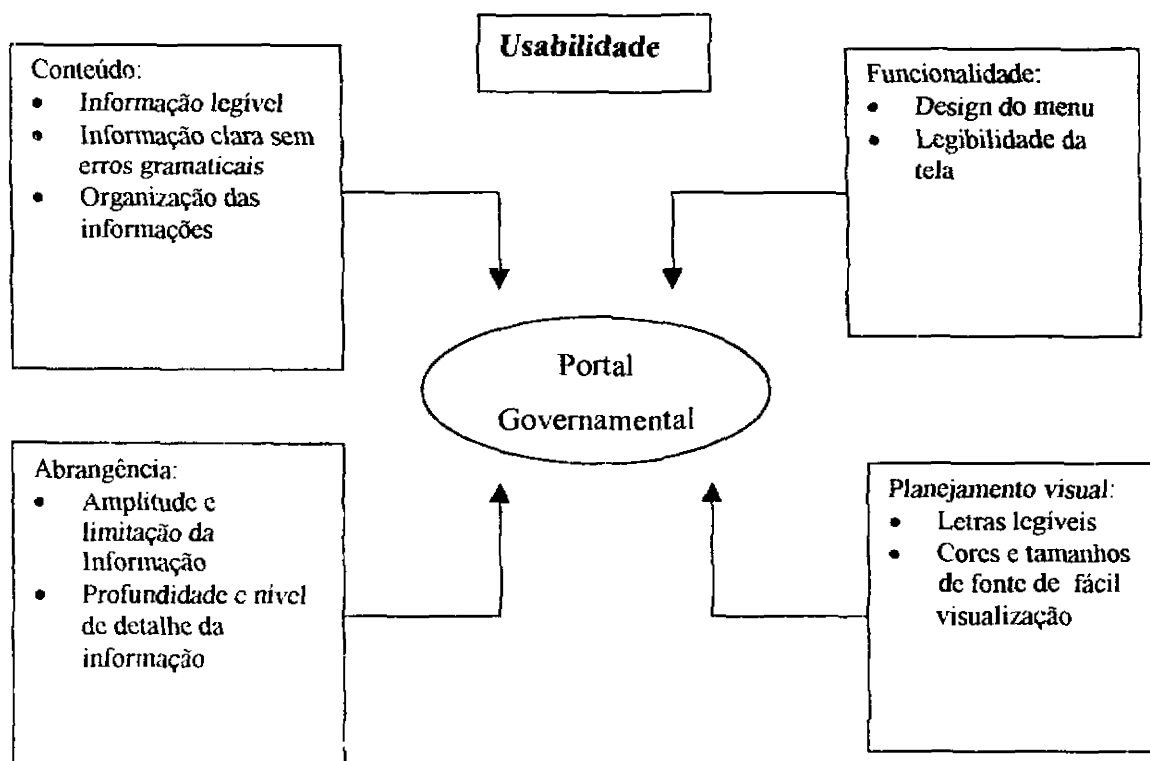
Dessa maneira vão sendo elaborados critérios para a mensuração de tal dimensão. Os principais critérios são:

- a) Conteúdo: avalia a apresentação da informação utilizando como parâmetros a correção gramatical, a clareza da comunicação (...);
- b) Funcionalidade: se os aspectos relativos à navegação pelo site são bem objetivos, tais como o design do menu e a legibilidade da tela facilitando a navegação(...);

- c) **Abrangência e propósito:** verifica a amplitude ou limitação da fonte de informação, sua profundidade e nível de detalhe (...);
- d) **Planejamento visual/gráfico(webdesign):** verifica se as letras e os tipos estão claros, simples e facilmente legível (...); (BARBOZA *et al*, 2000,p120-122)

Esses critérios estão relacionados com o que até o presente momento, é encontrado em trabalhos de diversos autores, como itens importantes a um portal de governo. A interface, a divisão das informações no portal de maneira que facilite o acesso ao usuário, a clareza das informações. Dessa maneira essas são dimensões de extrema importância na avaliação de um Web site governamental.

Figura 1: Critérios de avaliação para portais de governo



Fonte: BARBOZA *et al*. Websites governamentais, uma esplanada à parte. 2000.

É possível encontrar uma outra metodologia de avaliação de portais de governo no trabalho dos autores Cunha e Reinhard (2001). O objetivo do trabalho desses autores é estudar a prestação de serviços públicos e informações ao cidadão pela World Wide Web. São escolhidos quatro pontos de avaliação:

- a) Como está sendo utilizada a World Wide Web na prestação de serviços públicos e de informação pelo governo ao cidadão ?
- b) Por que esta tecnologia está sendo ou será utilizada? (Objetivos estratégicos por parte do governo e motivação por parte do cidadão)
- c) Como estão sendo considerados aspectos da Sociedade Informacional na construção de portais de serviços ao cidadão?
- d) Como foram implementados os portais de serviços ao cidadão? (CUNHA, REINHARD, 2001,p.5)

Ponto relevante para esse trabalho é a primeira questão de avaliação: “Como está sendo utilizada a World Wide Web na prestação de serviços públicos e de informação pelo governo ao cidadão?”. Nesse aspecto os autores concentram-se em verificar que tipo de informação está presente nos portais de governo e também se os serviços já são prestados “on line”, ou seja, sem necessitar da presença do cidadão na repartição pública. Os autores também se preocupam com alguns dos aspectos levantados por Barboza *et al* (2000) em seu trabalho, como a funcionalidade do site.

Assim pode-se perceber que diversos autores convergem para uma mesma direção em relação a avaliação de portais de governo. Avaliam a usabilidade dos portais e também de que maneira estão sendo usados para a interação com os cidadãos. Ponto importante é que não existe uma metodologia fixa de avaliação. O processo de avaliação dos portais é um processo em construção, em que metodologias são aprimoradas reunindo material produzido e aprimorando as metodologias existentes.

5 METODOLOGIA

Como já citado este é um trabalho de avaliação de prestação de informações e serviços via Internet, especificamente através de portais de governo. O objetivo principal, ou geral, é avaliar o Portal de Governo do Estado de Minas Gerais, verificando o direcionamento dos serviços e informações do Portal para públicos alvo específicos e seu nível de presença na Web. Para atingir este objetivo, foram executados os seguintes passos:

- a) Realizar uma construção teórica para o tema governo eletrônico;
- b) Traçar um panorama da Política de Governo Eletrônico Federal
- c) Traçar um panorama da Política de Governo Eletrônico em Minas Gerais
- d) Construir uma metodologia de avaliação dos serviços e informações do Portal Minas, utilizando critérios para estabelecer o grau de desenvolvimento e direcionamento para públicos alvo específicos;
- e) Coleta de dados; e
- f) Reunir os dados para construção dos resultados finais.

Dessa maneira foram executados cada um desses passos, para realizar o trabalho de avaliação, a fim de se produzir a análise dos dados. Inicialmente foi feita uma *revisão teórica, baseada em bibliografia disponível e conceitos frequentemente utilizados em relação aos temas governo eletrônico e governança eletrônica, estabelecendo uma linha conceitual para nortear o trabalho.*

Baseado no documento “2 anos de Governo Eletrônico – Balanço de Realizações e desafios Futuros”, produzido pelo Comitê Executivo de Governo Eletrônico Federal em 2002, foi possível descrever a Política de Governo Eletrônico Federal.

Para traçar a Política de Governo Eletrônico do Estado de Minas Gerais, foram utilizados materiais produzidos pela Secretaria de Estado de Planejamento através da antiga Diretoria de Governança Eletrônica, hoje atual Superintendência dessa área. Com o material foi possível explicar o processo de mudança na Política de Governança Eletrônica do Estado, e também o processo de reestruturação do Portal Minas, atual Minas *On line*, sendo fundamental para o trabalho, já que este portal será o objeto de avaliação.

Assim a etapa seguinte foi definir o que será avaliado no Portal e como será então realizada esta avaliação. Decidiu-se pela avaliação do conteúdo presente no portal, informações e serviços, sendo que foi então desenvolvida uma metodologia para realizar tal processo de avaliação.

Após definido o que seria avaliado no Portal Minas On line, a etapa seguinte era coletar os dados no Portal. Como já descrito na seção Portal Minas, o Portal de Governo de Minas Gerais está dividido em:

- a) Minas gerais;
- b) Cidadãos;
- c) Empresas;
- d) Governo;
- e) Servidores Públicos; e
- f) Governo do Estado.

Dentro de cada uma dessas seções é que estão distribuídos os serviços e informações do Portal. Assim foi dentro de cada uma dessas seções é que foram recolhidos os dados para o processo de avaliação.

Cada serviço ou informação foi avaliada a partir das duas metodologias de avaliação elaboradas, sendo que os resultados para cada critério avaliado, serão apresentados em termos de números absolutos e também em percentuais. Assim será possível, por exemplo, verificar quantos serviços ou informações são direcionadas a estudantes, servidores ativos, e também quantos serviços podem ser feitos "on line" para cada público.

Assim depois de recolher os dados e classificá-los de acordo com as metodologias de avaliação elaboradas, os dados foram reunidos para a apresentação dos resultados e análise.

5.1 Metodologia de Avaliação do Portal Minas On line

A metodologia de avaliação foi construída a partir de pontos utilizados na construção teórica para Governo Eletrônico. Serão utilizadas duas linhas de avaliação:

- a) Direcionamento das informações e serviços do Portal a públicos alvo específicos
- b) Nível de presença do Portal na Web

5.1.1 Avaliação do direcionamento das informações e serviços do Portal a públicos alvo específicos.

Em relação ao direcionamento das informações e serviços a públicos alvos específicos, foi elaborada uma metodologia de avaliação a partir dos níveis de relacionamento de um governo eletrônico:

- a) G2C: Governo se relacionando com os cidadãos;
 - b) G2B: Governo se relacionando com as empresas e parceiros;
 - c) G2G: Governo se relacionando internamente e também com outros níveis e governo; e
 - d) G2E: Governo se relacionando com os servidores públicos.
- (BARBOSA *et al.*, 2004, p.6):

Em cada um desses níveis de relação foram definidos públicos alvo específicos, que são coerentes ao tipo de relação. É importante ressaltar que foram escolhidos públicos que melhor poderiam ser avaliados, e que são os possíveis usuários do portal.

Assim foi feita a seguinte divisão:

Quadro 1: Públicos alvo a serem avaliados no Portal Minas On line

Relações	Público alvo
G2C	Governo-cidadãos
	Cidadãos
	Turistas
	Estudantes / Pesquisadores
G2B	Governo-empresas/parceiros
	Empresas/ Pessoas Físicas
	Parceiros
G2G	Governo-governo
	Órgãos estaduais
	Municípios
	Outros estados
	Governo Federal
G2E	Governo-Servidores públicos
	Servidores Ativos
	Servidores Inativos
	Servidores Ativos / Inativos

É fundamental para o entendimento dessa metodologia que seja, explicitada a descrição de cada um dos públicos:

a) Cidadãos: são os usuários que utilizam o portal na busca de informações e serviços que atendam as suas necessidades básicas. Poderia-se dizer uma pessoa física natural, comum que não se reveste de atributos jurídicos, ou funcionais.

b) Turistas: são usuários que utilizam o portal para buscar serviços e informações relacionados à turismo:

c) Estudantes / Pesquisadores: são os usuários que utilizam o portal para buscar informações e serviços que possam ajudar em seus estudos e pesquisas:

d) *Empresas/pessoas físicas*: são usuários pessoas jurídicas ou físicas que necessitam registro para exercer suas atividades. Considera-se nessa classificação, pessoa física como empresário: “aquele que exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou circulação de bens ou de serviços” (código civil art.966 - caput). Assim estão submetidas á uma série de quesitos que se assemelham e que então têm grande parte de serviços e informações de interesse comum, sendo alocados em apenas um item de avaliação;

e) *Parceiros*: são usuários que utilizam o portal para buscar informações e serviços relacionados a *parcerias com o estado*. Entendendo-se como parceria a situação em que tanto Estado e Parceiro atuam de maneira conjunta para a consecução de um objetivo;

f) *Órgãos estaduais*: são usuários que fazem parte da estrutura legal do Governo Estado de Minas Gerais, como secretarias, fundações, autarquias.

g) *Municípios*: são os usuários das que fazem parte da estrutura legal das prefeituras municipais;

h) *Outros estados*: são os usuários que fazem parte da estrutura legal de outros estados da federação;

i) *Governo Federal*: são usuários que fazem parte da estrutura legal do Governo Federal;

j) *Servidores ativos*: são os usuários ocupantes de cargo efetivo e em comissão do Governo Estado de Minas Gerais. Nesse tópico avaliou-se os serviços e informações que são exclusivos para esse público.

k) *Servidores inativos*: são os servidores aposentados e pensionistas do Governo do Estado de Minas Gerais. Nesse tópico avaliou-se os serviços e informações que são exclusivos para esse público.

l) *Servidores ativos / inativos*: esta categoria envolve os serviços e informações que são direcionadas aos dois públicos ao mesmo tempo.

Dessa maneira foi criada uma metodologia de avaliação a ser utilizada no Portal de Governo de Minas Gerais, baseada em material bibliográfico recolhido para o estudo de governo eletrônico.

5.1.2 Avaliação do nível de presença do Portal na Web

A metodologia de avaliação do nível de desenvolvimento do portal foi elaborada partindo-se da definição de três níveis de presença de uma organização pública na Web, extraída do documento *Ciência e Tecnologia para a Construção da Sociedade da*

Informação, produzido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia (1999), no Programa Sociedade da Informação. São três os níveis de presença da organizações pública na Internet:

- a) Oferece apenas informações institucionais;
- b) Presta serviços relevantes de download de informação; e
- c) Prestação de serviços em tempo real (BRASIL, Ministério da Ciência e Tecnologia, 1999)

Dentro de cada um desses níveis foram definidos critérios coerentes para que se pudesse realizar o processo de avaliação. Dessa maneira a metodologia de avaliação do nível de desenvolvimento do Portal Minas ficou assim definida:

Quadro2: Níveis de presença na Web a serem avaliados no Portal Minas On line

Crítérios
1 Oferece apenas informações institucionais
a) estrutura legal
b) programas e ações de governo
2 Presta serviços relevantes de download de informação
a) informações atualizadas
b) informações sobre os serviços prestados pelo governo
3 Prestação de serviços em tempo real (on line)
a) solicitação / prestação "on line"
a.1) Potencialmente "on line"
b) acompanhamento "on line"
4 Solicitação/prestação potencialmente on line

Para o entendimento dessa segunda metodologia serão explicados cada critério de avaliação:

Critério 1: Presta apenas informações institucionais

- a) Estrutura legal: informações e serviços relacionados a divisão da estrutura legal do Governo, órgãos, secretarias, fundações e autarquias que fazem parte da Administração Pública Estadual.
- b) Programas e ações de governo: são informações e serviços relacionados aos programas e ações que são empreendidas pelo Governo.

Critério 2: Serviços relevantes de download de informação

a) *Informações atualizadas*: refere-se às informações produzida pelo Governo, como censos, pesquisas e publicações.

b) *Informações sobre os serviços prestados pelo Governo*: refere-se à descrição de serviços que são prestados pelo Governo: como por exemplo local de prestação, documentos necessários, valor. Nessa categoria encaixa-se somente descrição de serviços que não são prestados “on line”.

Critério 3: Prestação de serviços em tempo real

a) *Solicitação / Prestação “on line”*: nessa categoria foram avaliados os serviços cuja solicitação pode ser feita diretamente pela Internet.

b) *Acompanhamento “on line”*: nessa categoria foram avaliados os serviços que permitem o acompanhamento do processo de prestação diretamente pela Internet.

Critério 4: Serviços Potencialmente “ on line”:

Nessa categoria foram avaliados serviços cuja solicitação/prestação oferece grandes potenciais para ser feita “on line”

A avaliação desse critério foi feita basicamente através dos serviços que já são prestados “on line”. São serviços simples como por exemplo, cadastros, mudança de endereço. Assim, foi uma avaliação comparativa, sendo que a classificação do serviço como potencialmente “on line” não considerou fatores, como por exemplo estrutura para realizar tal tarefa, e sim serviços de mesma natureza e de pouca complexidade e que já são prestados “on line.”

O objetivo desse critério é demonstrar o potencial que o Portal de Governo do Estado de Minas Gerais tem para tornar alguns serviços com solicitação/prestação “on line”. Uma vez que inicialmente tornar serviços mais simples, são passos que contribuem para que o Portal possa atingir estágios mais avançados, tomando maior o número de serviços “on line”, até mesmo serviços de maior complexidade.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

A partir do trabalho de pesquisa realizado encontrou-se 1.558 serviços e informações no Portal de Governo de Minas Gerais. As informações e serviços do Portal Minas foram avaliados a partir da duas metodologias de avaliação propostas. Assim os dados serão apresentados inicialmente de acordo com as duas matrizes de avaliação.

Na seção 6.1 os resultados serão apresentados, agrupados por públicos alvos específicos. Já na seção 6.2 os resultados serão apresentados agrupados de acordo com o nível de presença do Portal na Web. E Por fim na seção 6.3 os dados são analisados a partir da conjugação das duas matrizes de avaliação.

6.1 Direcionamento dos serviços e informações do Portal Minas On line para públicos alvo

Os serviços e informações do Portal Minas On line foram divididos em públicos alvo, sendo apresentados os resultados em números absolutos e a porcentagem que cada público alvo representa em relação ao número total de serviços e informações do Portal.

Dessa maneira como aponta a Tabela 2, foram encontrados no Portal Minas 1558 serviços e informações. Fazendo uma divisão do total de serviços e configurações por relações de um governo eletrônico pode-se tirar algumas conclusões.

Percebe-se que a relação G2C foi a que tem maior número de serviços e informações no Portal Minas, representando 57% do número total. A primeira conclusão então é que o portal Minas tem um maior direcionamento à relação G2C, que representa as relações do governo como os cidadãos. Nessa relação os serviços e informações relacionados aos cidadãos representam 40,9% do total do Portal. Dessa maneira o Portal Minas está privilegiando a prestação de serviços e informações para o cidadão.

A segunda relação privilegiada pelo Portal foi a G2B, que representa as relações entre os governos e as empresas/pessoas físicas. Esta relação representa 30,5% do total de serviços e informações do Portal Minas *On line*. Na relação G2B o público

privilegiado foram as empresas com 30,3% do total do Portal. Assim esse consegue, através do Portal, ter acesso a uma grande quantidade de serviços e informações, o que pode estar facilitando as suas atividades.

Desses dois pontos analisados até agora percebe-se então, que cidadãos e empresas foram os públicos privilegiados no Portal em termos de prestação de serviços e informações, já que juntos representam mais de 71% do total de informações e serviços do Portal.

Os estudantes/pesquisadores também têm uma grande quantidade de informações e serviços à sua disposição, representando 13,8% do total. Esse fato é importante, pois a contribuição desse público pode ser benéfica ao desenvolvimento do Estado, com grande produção de trabalhos de pesquisa. Assim o Portal pode facilitar este trabalho, na medida em fornece tanto serviços quanto informações a esse público.

As relações Governo-Governo (G2G) e Governo-servidores (G2E), praticamente estão na mesma posição com 6,1% e 6,4% dos serviços e informações do Portal, respectivamente. Assim ainda é necessário uma maior quantidade de serviços e informações para outros governos. Isso porque serviços e informações para outros estados e para o governo federal ainda não estão presente no Portal. O nível de governo privilegiado foi o municipal recebendo 4,5% do total de serviços e informações do Portal. Buscar a integração com outros níveis de governo é fundamental para o desenvolvimento de uma política de governança eletrônica.

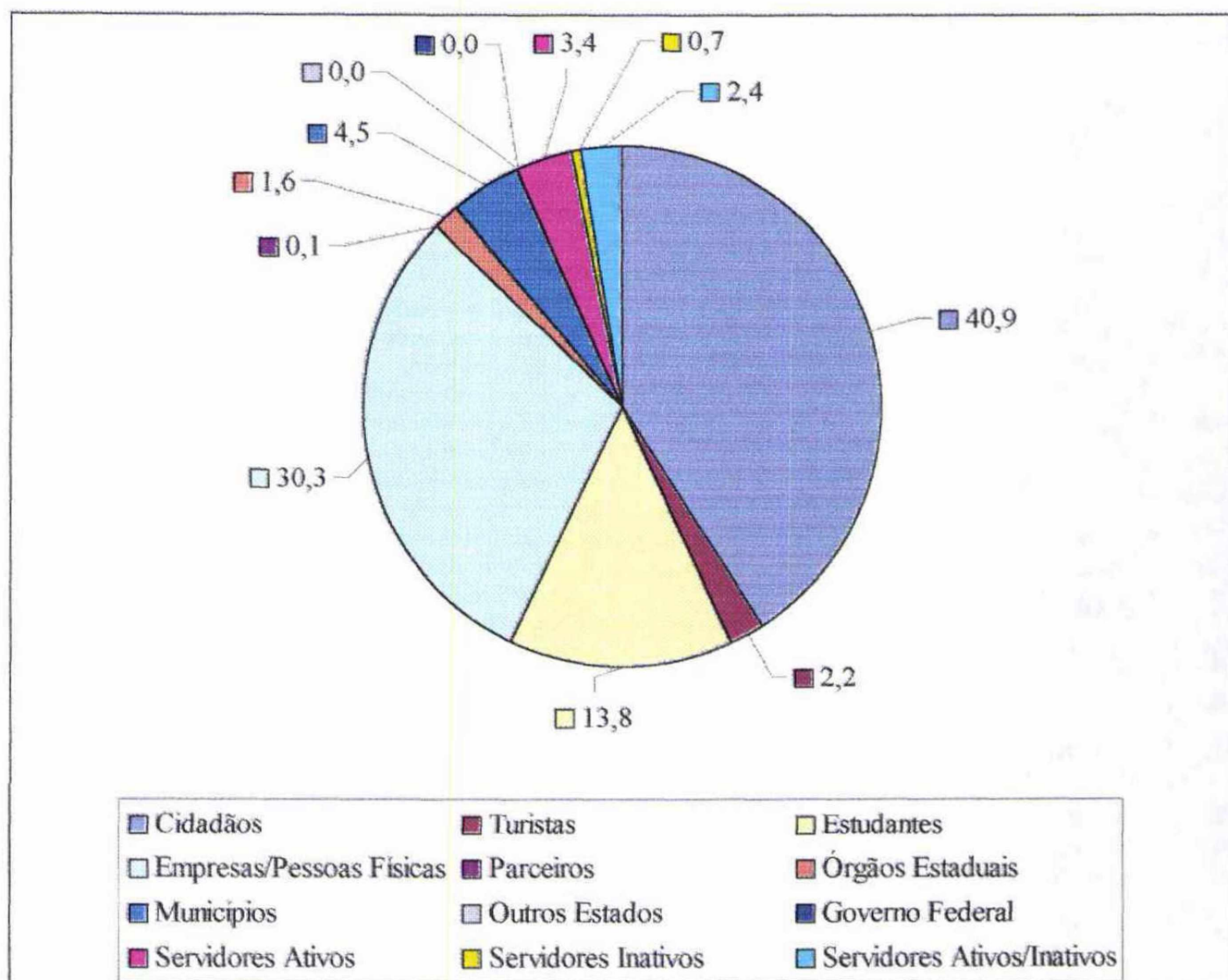
Os servidores contam com 6,4% dos serviços e informações do Portal. Pode-se considerar um número expressivo, já que a prática usual é que essas informações e serviços façam parte das intranets de cada órgão.

Tabela 2- Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por Público alvo- Minas Gerais-2004

Relações	Público Alvo	Quantidade	% Número total
G2C	Cidadãos	637	40,9
	Turistas	35	2,2
	Estudantes/Pesquisadores	215	13,8
SubTotal		887	57,0
G2B	Empresas/ Pessoas Físicas	472	30,3
	Parceiros	2	0,1
SubTotal		474	30,5
G2G	Órgãos Estaduais	25	1,6
	Municípios	70	4,5
	Outros Estados	-	-
	Governo Federal	-	-
SubTotal		95	6,1
G2E	Servidores Ativos	53	3,4
	Servidores Inativos	11	0,7
	Servidores Ativos/Inativos	38	2,4
SubTotal		102	6,4
Total		1558	100,0

Fonte: próprio autor

Gráfico 1 Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por público-alvo – Minas Gerais 2004.



Fonte: próprio autor

6.2 Nível de Presença do Portal Minas On line na Web

Nessa etapa os serviços e informações do Portal Minas On line foram divididos em cada um dos níveis de presença de uma organização pública na Internet. Os dados são apresentados na Tabela 3, em números absolutos e em porcentagem em relação ao número total.

A partir dos dados totais de serviços e informações do Portal Minas, fazendo a análise de sua presença na Web, percebe-se que o maior número de serviços e informações do Portal está concentrado no nível dois que é “prestação de serviços relevantes de download de informação, com 79,7% do total de serviços e informações do Portal.

Dentro desse nível, a maior parte dos serviços e informações referem-se a informações sobre serviços prestados pelo governo, sendo 71,7% dos serviços do portal. Comparando-se com o nível de prestação de serviços em tempo real, que representa 9,4% do Portal, percebe-se que ainda há um grande caminho a ser percorrido pelo Portal a fim de tornar os serviços on line.

Um dado adicional importante é que o Portal tem uma potencial de 5,9% dos serviços que poderiam estar sendo prestados on line. São serviços simples como cadastros, mudança de endereço.

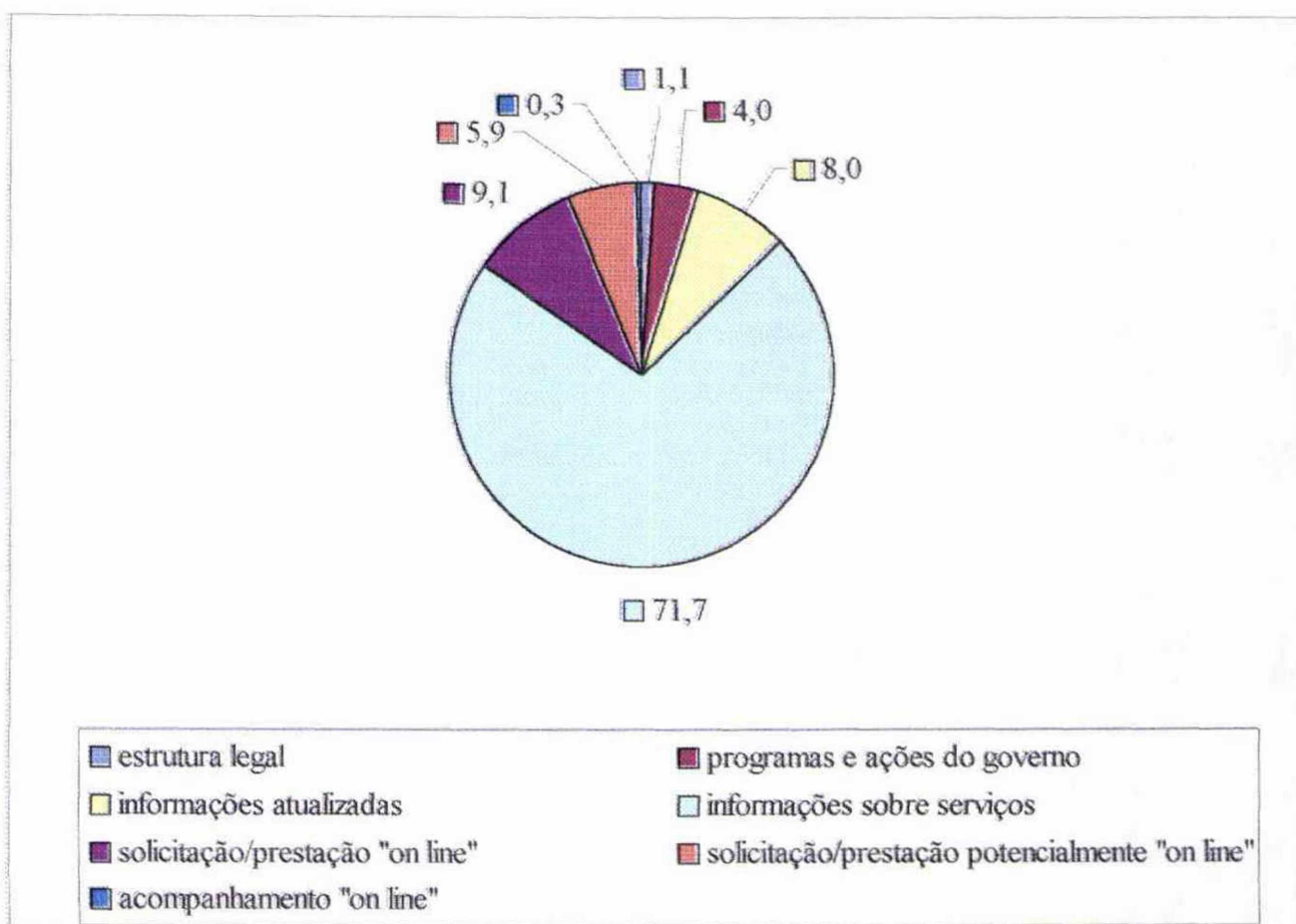
Outro dado importante é que os serviços sobre informações institucionais representam 5,1% do Portal, assim percebe-se que o Portal já não prioriza somente a divulgação de informações institucionais apenas.

Tabela 3- Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por nível de presença na Web – Minas Gerais-2004

Crítérios	Número	%	Número Total
1 Oferece apenas informações institucionais			
Estrutura legal	17		1,1
Programas e ações do governo	63		4,0
Subtotal	80		5,1
2 Presta serviços relevantes de download de informação			
Informações atualizadas	124		8,0
Informações sobre serviços	1117		71,7
Subtotal	1241		79,7
3 Prestação de serviços em tempo real			
Solicitação/prestação "on line"	141		9,1
Acompanhamento "on line"	4		0,3
Subtotal	145		9,4
4 Solicitação/prestação potencialmente "on line"			
	92		5,9
Total	1558		100

Fonte: próprio autor

Gráfico 2 Serviços e informações do Minas On line agrupados pelo nível de presença do Portal Minas na Web- Minas Gerais 2004.



Fonte: próprio autor

6.3 Análise dos dados conjugados

A partir da metodologias de avaliação desenvolvidas para o trabalho, é possível conjugar os dados, direcionamento por público alvo e nível de presença na Web, e fazer recortes para análises separadas. Assim serão feitas análises separadas, porém trabalhando com os dados conjuntamente. Inicialmente será feita um recorte por público alvo na seção 6.3.1, assim será possível saber como estão distribuídos os serviços de cada público alvo nos níveis de desenvolvimento do Portal.

Optou-se inicialmente por trabalhar com todos os dados de forma separada, pois seria mais fácil a análise e também a visualização da distribuição dos dados. Com essa separação os resultados serão melhor entendidos, evitando-se assim grandes quantidades de

dados em uma única tabela que poderia levar a incompreensão do processo de avaliação e análise

6.3.1 Análise dos dados dos públicos alvo agrupados pelo nível de presença do Portal Minas On line na Web

Os serviços para cada público alvo foram agrupados pelas categorias de presença de uma organização pública na Web, sendo então possível fazer a sua análise. Nessa análise optou-se por apresentar os dados em relação ao número total de serviços e informações que é direcionado a cada público alvo. Dessa maneira, pode-se saber quantos serviços dos cidadãos são on line e também quantos serviços dos estudantes são informações atualizadas. Os dados relacionados à outros estados e governo federal não constam dessa análise, pois ainda não há no Portal serviços e informações para esses dois públicos.

Assim os dados são apresentados em números absolutos e em porcentagem em relação ao número total de serviços e informações de cada público.

a) Serviços e informações direcionados aos cidadãos

Como já exposto anteriormente são direcionados aos cidadãos 637 serviços e informações, o que representa 40,9% do total do Portal.

Analisando a Tabela 4 percebe-se que a maior parte dos serviços prestados aos cidadãos é de informações sobre serviços prestados pelo governo representando 71,0% do total desse público. Assim os cidadãos têm grande disponibilidade de informações sobre serviços no Portal. Já a solicitação/prestação on line representa 14% do total de serviços. E com um potencial de 2,2% de serviços ainda podendo ser prestados on line.

Este fato se repete em todos os outros públicos alvo avaliados. A presença de informações sobre serviços prestados é ainda o que representa a maior parte dos serviços e informações dentro de cada um dos públicos.

Tabela 4- Serviços e informações direcionados aos cidadãos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web – Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	17	2,7
Programas e ações do governo	46	7,2
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	15	2,4
Informações sobre serviços	452	71,0
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	89	14,0
Acompanhamento on line	4	0,6
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line		
	14	2,2
Total	637	100,0

Fonte: próprio autor

b) Serviços e informações direcionados aos turistas

Os serviços dos turistas representam apenas 2,2% do total de serviços e informações do Portal. No universo dos 35 serviços e informações direcionados aos turistas, 91,4% são relativos a informações atualizadas. Basicamente são as informações produzidas pelo governo sobre as cidades históricas, fato importante já que possibilita àquele que pretenda vir a Minas Gerais, conhecer um pouco mais sobre as cidades históricas, o barroco mineiro, a cultura, comidas típicas.

Tabela 5- Serviços e informações direcionados aos turistas agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	-	-
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	32	91,4
Informações sobre serviços	3	8,6
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	-	-
Acompanhamento on line	-	-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	-	-
Total	35	100

Fonte: próprio autor

c) Serviços direcionados aos estudantes/pesquisadores

Os serviços e informações direcionados aos estudantes/pesquisadores representam 13,8% do total do Portal.

Do número total de serviços direcionados para os estudante/pesquisadores (215), 28,8% referem-se a informações atualizadas, que são censos, pesquisas. Esse fato é importante uma vez que este tipo de material é essencial a esse público, para seus trabalhos escolares ou também de pesquisa. São materiais produzidos pelo governo e que podem muito embasar as atividades desse público.

E também, outro fato de destaque, é a prestação de serviços em tempo real, do número total dos serviços a esse público, este item representa 5,1%.

Tabela 6- Serviços e informações direcionados aos estudante/pesquisadores agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	2	0,9
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	62	28,8
Informações sobre serviços	139	64,7
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	11	5,1
Acompanhamento on line		-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	1	0,5
Total	215	100,0

Fonte: próprio autor

d) Serviços e informações direcionados às empresas/pessoas físicas

As empresas/pessoas físicas contam com 30,3% do total de serviços do Portal.

Do número total de serviços e informações direcionados a esse público (472), as informações sobre serviços prestados pelo governo representam 74,6%. Porém, já existem serviços que podem ser realizados on line, 8,1% do total, como serviços junto a Companhia Energética de Minas Gerais- CEMIG.

Ponto interessante a se observar, é que do total de serviços desse público existe um potencial de 14,0% que poderiam ser prestados *on line*, o que estaria tornando a relação governo empresas ainda mais dinâmica. Também a Administração Pública estaria abrindo ainda mais espaço, para que os processos sejam mais flexíveis, tentando-se evitar a lentidão de atendimentos que necessitem a presença do usuário para a realização do serviço.

Tabela 7- Serviços e informações direcionados aos empresas/pessoas físicas agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade N° total %	
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	8	1,7
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	8	1,7
Informações sobre serviços	352	74,6
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	38	8,1
Acompanhamento on line		-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	66	14,0
Total	472	100,0

Fonte: próprio autor

e) Serviços e informações direcionados aos parceiros

Como pode-se perceber há uma quantidade pequena de serviços e informações para os parceiros, sendo que este valor representa 0,1% do total de serviços e informações do Portal. É importante ressaltar, que nesse ítem foram avaliados serviços e informações que se relacionavam somente a parcerias do Estado com a iniciativa privada.

Das informações e serviços direcionados aos parceiros(2), um é sobre informação de serviço prestado e o outro é de solicitação potencialmente on line.

Dessa maneira ainda existe pouca orientação no Portal àqueles que desejam estabelecer uma parceria com o Governo. Tal fato pode ser explicado por tal movimento de parcerias Estado-Iniciativa privada ainda ser um pouco recente.

Tabela 8- Serviços direcionados aos parceiros agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	-	-
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	-	-
Informações sobre serviços	1	50,0
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	-	-
Acompanhamento on line		
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	1	50,0
Total	2	100,0

Fonte: próprio autor

f) Serviços direcionados aos órgãos estaduais

Existe no Portal Minas algumas informações e serviços que são de interesse do Governo do Estado de Minas Gerais, ou seja, para sua estrutura interna de funcionamento, como autarquias, fundações, secretarias. Assim o número de serviços e informações direcionados aos órgãos estaduais representam 1,6 % do total do Portal.

Desse número total de serviços e informações para esse público, como observado na Tabela 9, todos são sobre informações de serviços prestados pelo Governo. Um ponto a se destacar é que não foi encontrado nenhum item no critério informações atualizadas, que poderiam estar contribuindo para o trabalho dos agentes em cada órgão estadual., como por exemplo documentos de otimização da gestão de recursos.

Tabela 9- Serviços e informações direcionados aos órgãos estaduais agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	-	-
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	-	-
Informações sobre serviços	25	100,0
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	-	-
Acompanhamento on line	-	-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line		
	-	-
Total	25	100,0

Fonte: próprio autor

g) Serviços e informações direcionados aos municípios

Os Municípios têm 4,5% do total de serviços e informações do Portal. Analisando-se a Tabela 10, dois pontos podem ser destacados: a presença de informações atualizadas como estudo e pesquisas, representando 10% do total desse público. E também a presença de informações sobre Programas e Ações do Governo que são direcionados aos Municípios representando 10% do total desse público.

As informações atualizadas são de extrema relevância para os Municípios pois são instrumentos que podem auxiliar na gestão das prefeituras, como resultados de pesquisas feitas pela Fundação João Pinheiro.

E informações sobre Programas e Ações de Governo são relevantes no sentido de que possibilitam que as populações dos municípios possam conhecer que projetos existem a seu benefício, e também que esses possam cobrar que suas prefeituras participem de determinado programa como os desenvolvidos pela Secretaria Estadual de Esportes e Desenvolvimento Social (SEDESE)

Tabela 10- Serviços e informações direcionados aos Municípios agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	7	10,0
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	7	10,0
Informações sobre serviços	55	78,6
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	1	1,4
Acompanhamento on line	-	-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line		
	-	-
Total	70	100,0

Fonte: próprio autor

h) Serviços direcionados aos servidores ativos

Os servidores ativos contam com 3,4% do total de serviços e informações do Portal. De acordo com a Tabela 11, do número total correspondente a este público (53) foram encontrados 92,5% de informações sobre serviços prestados pelo governo. Assim através do Portal Minas *On line*, os servidores têm acesso a informações sobre serviços da previdência, como pagamento de benefícios, ou também informações sobre marcação de exames e consultas no Instituto de Previdência do Servidores do Estado de Minas Gerais (IPSEMG). Outro ponto importante é que, 5,7% de serviços direcionados a esse público, têm o potencial de solicitação/prestação on line. Ou seja, pode-se ainda conseguir aumentar a prestação de serviços on line, o que hoje representa 1,9% do total direcionado a esse público.

Tabela 11- Serviços e informações direcionados aos servidores ativos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	-	-
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	-	-
Informações sobre serviços	49	92,5
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	1	1,9
Acompanhamento on line		
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	3	5,7
Total	53	100,0

Fonte: próprio autor

i) Serviços e informações direcionados aos servidores inativos

Os servidores inativos contam hoje com apenas 0,7% do total de serviços e informações do Portal. Assim de acordo com a Tabela 12, dentro desse universo (11), a grande parte é de informações sobre serviços prestados, o que representa 90,9% do total. Sendo que existe um serviço que pode ser prestado *on line* a esse público.

Tabela 12- Serviços e informações direcionados aos servidores inativos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.- Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	-	-
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	-	-
Informações sobre serviços	10	90,9
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	-	-
Acompanhamento on line	-	-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	1	9,1
Total	11	100,0

Fonte: próprio autor

j) Serviços e informações direcionados aos servidores ativos/inativos

Nessa categoria foram avaliadas informações e serviços que poderiam ser direcionados, tanto para servidores ativos quanto para inativos. Assim esse público conta com 2,4% do total de serviços e informações do Portal. Analisando-se a Tabela 13, percebe-se que a grande parte é de informações sobre serviços prestados, representando 81,6% do total de serviços e informações que são direcionados a esse público. Outro ponto importante é que já existe serviço on line, mesmo que seja pouco representativo. Esse ponto merece destaque uma vez que foi avaliado que existe ainda um potencial de 15,8% dos serviços desse público que poderia estar sendo prestado on line, como por exemplo recadastramento dos aposentados e pensionistas do Estado de Minas Gerais.

Tabela 13- Serviços e informações direcionados aos servidores ativos/inativos agrupados pelo grau de presença do Portal Minas On line na Web.– Minas Gerais-2004

Nível de presença na Web	Quantidade	Nº total %
1 Oferece apenas informações institucionais		
Estrutura legal	-	-
Programas e ações do governo	-	-
2 Presta serviços relevantes de download de informação		
Informações atualizadas	-	-
Informações sobre serviços	31	81,6
3 Prestação de serviços em tempo real		
Solicitação Prestação on line	1	2,6
Acompanhamento on line	-	-
4 Solicitação/ Prestação potencialmente on line	6	15,8
Total	38	100,0

Fonte: próprio autor

6.3.2 Análise dos dados dos níveis de presença do Portal Minas On line na Web agrupados por públicos alvo.

Nessa seção de análise optou-se por trabalhar os dados de cada nível de desenvolvimento agrupados por públicos- alvo. Dessa maneira é possível saber qual público alvo tem mais serviços on line, ou qual público alvo tem mais informações atualizadas. Os dados serão apresentados relativamente ao número total de serviços e informações de cada nível de presença na Web.

Os dados de cada nível de presença foram trabalhados separadamente para que fosse possível uma análise mais criteriosa, já que a tabela completa com todos os dados conjugados, dificultaria o entendimento.

a) Informações sobre a estrutura legal

As informações sobre a estrutura legal do Governo do Estado de Minas Gerais representam 1,1% do total do Portal. Pode-se perceber pela Tabela 14, que todas essas informações direcionam-se aos cidadãos. Essa avaliação foi feita dessa maneira, já que são informações sobre as secretarias, fundações, autarquias do Governo do Estado de Minas Gerais, e entendeu-se que seriam direcionadas em um primeiro momento aos cidadãos, que querem saber onde se encontra, telefone, dirigentes dos órgãos.

A única ressalva é que apesar das informações sobre a Secretaria de Estado da Fazenda, serem pensadas como direcionadas às empresas, fez-se a opção de classificá-la no público alvo cidadãos.

Tabela 14 Informações sobre estrutura legal do Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.-- Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Nº total %
G2C		
Cidadãos	17	100
Turistas	-	-
Estudantes	-	-
G2B		
Empresas/ empresas físicas	-	-
Parceiros	-	-
G2G		
Órgãos estaduais	-	-
Municípios	-	-
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	-	-
Servidores inativos	-	-
Servidores ativos/inativos	-	-
Total	17	100

Fonte: próprio autor

b) Informações sobre Programas e Ações do Governo do Estado de Minas Gerais

As informações sobre os Programas e Ações do Governo do Estado de Minas Gerais, representam 4,0% do total do Portal. De acordo com a tabela 15, percebe-se que a maior parte direciona-se aos cidadãos, recebendo 73% do total desse item. Assim percebe-se que os cidadãos têm maior conhecimento através do Portal, das ações do governo, podendo assim saber que tipo de trabalho vem sendo desenvolvido pelo governo para seu benefício.

A segunda observação é que as empresas ocupam o segundo lugar com 12,7% do total, seguida pelos municípios com 11,1% do total. Assim as empresas e municípios também já estão podendo, através do Portal, conhecer as Ações e Programas de Governo que são de seu interesse.

Tabela 15 Informações sobre Programas e Ações do Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.- Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Nº total %
G2C		
Cidadãos	46	73,0
Turistas	-	-
Estudantes	2	3,2
G2B		
Empresas/pessoas físicas	8	12,7
Parceiros	-	-
G2G		
Órgãos estaduais	-	-
Municípios	7	11,1
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	-	-
Servidores inativos	-	-
Servidores ativos/inativos	-	-
Total	63	100,0

Fonte: próprio autor

c) Informações atualizadas

As informações atualizadas do Portal Minas como censos e pesquisas, representam 8,0% do total de serviços e informações do Portal Minas. Analisando-se a Tabela 16, percebe-se que os cidadãos ficaram com 12,1% do total dessa informações. Os turistas ficaram com 25,8% desse total e os estudantes com 50,0%. Uma primeira observação é que os estudantes/pesquisadores estão tendo acesso maior a informações produzidas pelo governo, considerando-se que é um tipo de material que auxilia muito no trabalho desse público.

Os turistas ficaram com 25,8% do total, o que é interessante já que estão tendo acesso a um material que traz incentivos ao aumento do turismo em Minas, já que possibilita que outras pessoas tenham um maior conhecimento sobre o Estado de Minas Gerais, como cultura, festas típicas.

Tabela 16 Informações atualizadas do Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Nº total %
G2C		
Cidadãos	15	12,1
Turistas	32	25,8
Estudantes	62	50,0
G2B		
Empresas/pessoas físicas	8	6,5
Parceiros	-	-
G2G		
Órgãos estaduais	-	-
Municípios	7	5,6
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	-	-
Servidores inativos	-	-
Servidores ativos/inativos	-	-
Total	124	100,0

Fonte: próprio autor

d) Informações sobre serviços prestados pelo governo

Em relação às informações sobre serviços prestados pelo governo, que representam 79,7% do total do Portal, percebe-se também que houve uma distribuição em relação aos públicos alvo. Excluindo-se outros estados e governo federal, todos os públicos têm acesso a esse tipo de informação.

De acordo com a Tabela 17, o público que obteve maior número em relação ao número total desse item foi o cidadão, com 40,5%. Já as empresas/pessoas físicas que obtiveram 31,5% do total. Assim tanto cidadãos e empresas/pessoas físicas, podem ter uma maior facilidade de encontrar informações sobre serviços prestados pelo governo, considerando que nem todos ainda fazem parte do Portal. Assim podem estar conseguindo atender às necessidades de uma maneira melhor do que os outros públicos.

Tabela 17 Informações sobre serviços prestados pelo Governo de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Número total %
G2C		
Cidadãos	452	40,5
Turistas	3	0,3
Estudantes	139	12,4
G2B		
Empresas/pessoas físicas	352	31,5
Parceiros	1	0,1
G2G		
Órgãos estaduais	25	2,2
Municípios	55	4,9
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	49	4,4
Servidores inativos	10	0,9
Servidores ativos/inativos	31	2,8
Total	1117	100,0

Fonte: próprio autor

e) Solicitação/Prestação de serviços on line

Esse item representa 9,1% do total do Portal. Fato interessante na análise da Tabela 18 é que o maior número é direcionado aos cidadãos com 63,1% do total desse item. Esse público é seguido pelas empresas/pessoas físicas com 27% desse total. Assim percebe-se como em vários outros pontos analisados no Portal, que os cidadãos também são privilegiados, contando com um maior número de serviços on line. Assim os cidadãos já estão tendo um maior acesso a serviços on line o que é importante em uma política de governo eletrônico.

Segundo ponto é que as empresas já estão tendo acesso a serviços on line, e isso pode facilitar as atividades, e isso pode contribuir para que o Estado também tenha gastos menores com grandes estruturas de atendimento pessoal e outros.

Tabela 18 Solicitação/Prestação de serviços on line pelo Governo de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Nº total %
G2C		
Cidadãos	89	63,1
Turistas	-	-
Estudantes	11	7,8
G2B		
Empresas/pessoas físicas	38	27,0
Parceiros	-	-
G2G		
Órgãos estaduais	-	-
Municípios	1	0,7
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	1	0,7
Servidores inativos	-	-
Servidores ativos/inativos	1	0,7
Total	141	100,0

Fonte: próprio autor

f) Acompanhamento *on line* de serviços prestados pelo governo

O acompanhamento on line de um serviço ainda é pouco presente no Portal, sendo que representa 0,3% do total do Portal. De acordo com a Tabela 19, todos o serviços de acompanhamento on line são direcionados somente aos cidadãos, que podem por exemplo acessar como está o seu recurso de uma multa de trânsito.

Assim o Portal pode estar dando maior contribuição à sociedade possibilitando o acompanhamento on line de um maior número de serviços, para que todos possam saber como está o andamento do serviço solicitado, sendo esse também um retorno do governo à sociedade demonstrando que está fazendo todo o necessário para realizar o serviço solicitado

Tabela 19 Acompanhamento on line do serviços prestados pelo Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupadas por públicos alvo.– Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Nº total %
G2C		
Cidadãos	4	100
Turistas	-	-
Estudantes	-	-
G2B		
Empresas/pessoas físicas	-	-
Parceiros	-	-
G2G		
Órgãos estaduais	-	-
Municípios	-	-
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	-	-
Servidores inativos	-	-
Servidores ativos/inativos	-	-
Total	4	100

Fonte: próprio autor

g) Solicitação/prestação de serviços potencialmente on line

O objetivo desse item é perceber as possibilidades de aumento de acesso *on line* a serviços. O potencial de serviços potencialmente on line representam 5,9% do total do Portal. De acordo com a Tabela 20, percebe-se que o público que tem maior potencial de prestação de serviços on line é empresas/pessoas físicas, representando 71,7% do total desse item. Assim como já citado o aumento de serviços on line é fundamental para que as empresas possam melhorar as suas atividades.

Os cidadãos têm 15,2% do total de serviços potencialmente on line, assim esse público já possui o maior número de serviços on line, podendo aumentar esse número.

Tabela 20 Solicitação/Prestação de serviços, potencialmente on line, pelo Governo do Estado de Minas Gerais no Portal Minas On line agrupados por públicos alvo. – Minas Gerais-2004

Público alvo	Número de serviços	Nº total %
G2C		
Cidadãos	14	15,2
Turistas	-	-
Estudantes	1	1,1
G2B		
Empresas/pessoas físicas	66	71,7
Parceiros	1	1,1
G2G		
Órgãos estaduais	-	-
Municípios	-	-
Outros estados	-	-
Governo Federal	-	-
G2E		
Servidores ativos	3	3,3
Servidores inativos	1	1,1
Servidores ativos/inativos	6	6,5
Total	92	100,0

Fonte: próprio autor

6.3.3 Análise dos dados em relação ao número total de serviços e informações e serviços do Portal Minas On line

A última análise deste trabalho consiste em agrupar todas as informações e serviços do Portal Minas On line, em uma única tabela, e perceber assim em relação ao número total do Portal (1558), como é comportamento de cada item avaliado. É importante ressaltar que essa análise somente vem a confirmar as duas análises anteriores. A grande contribuição é que poderá ser feita uma comparação em relação ao todo. Por exemplo: pode-se saber em relação ao número total dos serviços e informações do Portal, qual percentual representa as informações sobre estrutura legal direcionadas aos cidadãos. A análise será feita a partir da Tabela 21.

Primeiramente que a maior parte de serviços e informações do Portal Minas, são relativas a informações sobre serviços prestados pelo governo direcionadas aos cidadãos, representando 29% do total(1558).

Segundo ponto a se destacar é que os cidadãos também possuem a maior taxa de prestação de serviços on line, com 5,7 % do total do Portal.

O maior potencial para prestação de serviços on line é das empresas/pessoas físicas, representando 4,2% do total do Portal.

O público alvo que tem a menor taxa de informações sobre serviços prestados é parceiros, ficando com 0,1% do total do Portal.

Nessa análise pode-se trazer alguns pontos finais a serem destacados. O público alvo cidadãos é que obtém melhor desempenho, obtendo melhores porcentagens em 5 itens de avaliação: estrutura legal, programas e ações do governo, informações sobre serviços prestados pelo governo, solicitação prestação on line, acompanhamento on line. Dessa maneira somente em dois itens os cidadãos não obtiveram maior pontuação, demonstrando um direcionamento do Portal Minas para o público alvo cidadãos.

No segundo lugar em termos de porcentagens, ficou o público alvo empresas/pessoas físicas, que obteve melhor desempenho em 4 do itens avaliados.

Tabela 21- Serviços e informações do Portal Minas On Line agrupados por públicos alvo e nível de presença na Web

Públicos alvo	Nível de presença na Web														Total de serviços
	Estrutura legal		Programas e ações do governo		Informações atualizadas		Informações sobre serviços		Solicitação/pres tação on line		Solicitação/pre stação potencialment e on line		Acompanhame nto on line		
	Abs. ^(a)	% ^(b)	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	
G2C															
Cidadãos	17	1,1	46	3,0	15	1,0	452	29,0	89	5,7	14	0,9	4	0,3	637
Turistas	-	-	-	-	32	2,1	3	0,2	-	-	-	-	-	-	35
Estudantes	-	-	2	0,1	62	4,0	139	8,9	11	0,7	1	0,1	-	-	215
G2B															
Empresas	-	-	8	0,5	8	0,5	352	22,6	38	2,4	66	4,2	-	-	472
Parceiros	-	-	-	-	-	-	1	0,1	-	-	1	0,1	-	-	2
G2G															
Órgãos estaduais	-	-	-	-	-	-	25	1,6	-	-	-	-	-	-	25
Municípios	-	-	7	0,4	7	0,4	55	3,5	1	0,1	-	-	-	-	70
Outros estados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Governo Federal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G2E															
Servidores ativos	-	-	-	-	-	-	49	3,1	1	0,1	3	0,2	-	-	-
Servidores inativos	-	-	-	-	-	-	10	0,6	-	-	1	0,1	-	-	11
Ativos/inativos	-	-	-	-	-	-	31	2,0	1	0,1	6	0,4	-	-	38

Fonte: próprio autor

Nota: (a) números absolutos; (b) percentual em relação ao número total de serviços e informações do Portal Minas On line

7 CONCLUSÃO

A implantação de uma Política de Governo Eletrônico em Minas Gerais, pode-se dizer que começou no ano de 2000 com o decreto Nº 41.167/2000 do Governo do Estado, que normatizava os serviços prestados pelo governo por meio da Internet através do Portal Minas (www.mg.gov.br). É preciso deixar claro que, anteriormente a esse decreto, algumas secretarias já tinham os seus sítios na Web para a divulgação de seus serviços e informações. Porém, uma definição mais clara sobre o tratamento desses serviços e informações, disponibilizados na Web somente começou a partir do decreto citado.

As informações sobre esses serviços também já estavam disponíveis em um serviço telefônico conhecido com Lig Minas. Essas iniciativas demonstram um movimento do Governo de Minas de se utilizar das potencialidades que são oferecidas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação.

A partir do ano de 2003 houve um processo de reestruturação da política do Estado de Minas Gerais, relativa a governo eletrônico. Através do Decreto 43.666 de 25 de novembro de 2003, foi realmente consolidada a Política Mineira de Governança Eletrônica e instituído o Comitê Executivo de Governança Eletrônica. Tais passos são de fundamental importância para o desenvolvimento futuro das ações em Minas Gerais, relacionadas ao tema.

No ano de 2004, acompanhando o processo de mudanças na Política de Governo Eletrônico no Estado, o Portal Minas também foi reestruturado. A organização das informações e serviços seguiu uma nova lógica, encontradas em portais de governo de outros países, considerados como de sucesso nessa área, como Cingapura e Reino Unido. Assim essa nova organização dos serviços e informações do Portal, por assuntos e *life events* (eventos da vida), possibilita que os usuários encontrem mais facilmente o que procuram.

O Portal de Governo de Minas Gerais (Minas *On line*) foi o objeto de avaliação deste trabalho, especificamente seus serviços e informações. Com essa avaliação buscou-se entender qual era o direcionamento do portal a públicos alvo específicos e qual o seu nível de presença na Web.

A partir desse trabalho de avaliação foi possível retirar conclusões importantes, que possibilitaram entender melhor o Portal e perceber os avanços do Estado de Minas Gerais nessa área de governo eletrônico.

O Portal de Governo de Minas Gerais, atende às quatro relações de governo eletrônico propostas, G2C (Governo-cidadãos), G2B (Governo-empresas), G2G (Governo-Governo) e G2E (Governo-Servidores Públicos), observando-se porém algumas diferenças entre estas. Dentro de cada uma dessas relações foram definidos públicos alvo de acordo com a seção 5.1.1.

O público alvo beneficiado pelo Portal é o cidadão com 40,9% do total de informações e serviços do Portal. Já o governo federal e outros estados ainda não têm nenhum serviço ou informação a sua disposição.

O segundo público alvo é empresas/pessoas físicas com um 30,3% do total de serviços e informações do Portal.

Dentro dos três níveis de presença das informações e serviços de uma organização pública na Web propostos na metodologia de avaliação na seção 5.1.2, foi possível encontrar algumas diferenças.

Primeiramente que a maior parte de serviços e informações do Portal, são relativas ao fornecimento de informações sobre os serviços prestados pelo governo, representando 71,7% do total(1558). Também é importante observar, que o Portal não se restringe somente a divulgação de informações institucionais que representam apenas 5,1% do total.

Os serviços on line ainda representam somente 9,4% das informações e serviços do Portal, porém com um potencial de mais 5,9% do total a serem prestados on line.

Assim duas considerações podem ser apontadas. A relação G2C (governo-cidadãos) é a relação privilegiada pelo Portal recebendo 57% do total do Portal.

E por fim, o Portal se encontra no nível dois, que é o de prestação de serviços relevantes de download de informação com 79,7% do total do Portal.

Foi possível também integrar as duas metodologias de avaliação, explicadas na seção 5.1, e perceber resultados interessantes. Estes resultados produzidos confirmam os resultados produzidos nas análises individuais, explicadas nas seções 6.1 e 6.2. Assim o público alvo privilegiado pelo portal, cidadãos, é o que possui mais informações sobre a estrutura legal do estado, informações sobre os serviços prestados e ações e programas do governo, serviços prestados on line e acompanhamento on line dos serviços prestados.

A partir dos resultados relatados foi possível perceber que o Governo do Estado de Minas Gerais conseguiu grandes avanços na área de Governo Eletrônico, sendo empreendidas diversas ações como a publicação do decreto 43666 que consolidou a Política de Governo Eletrônico do Estado e também o processo de reestruturação do Portal Minas, atual Minas *On line*.

A partir desse decreto foi possível uma maior definição dos rumos para a implantação de ações em Governo Eletrônico no Estado. Já o processo de mudança do Portal Minas, possibilitou que o acesso seja mais objetivo e também tornou mais rápido encontrar as informações e serviços. .

Considerando-se o que foi exposto durante a discussão teórica, relativamente ao tema de integração entre as redes de tecnologia dos estados, municípios e governo federal e também os grandes potenciais que são oferecidos pelas TICs para a qualificação do servidor público, é necessário que ainda que seja melhor exploradas essas potencialidades no Portal. Os níveis de governo dos estados e governo federal ainda não têm nenhum serviço ou informação à sua disposição. Os servidores públicos já contam com serviços relacionadas a sua vida funcional e também à previdência. Porém ainda a disponibilização de informações sobre cursos ou elementos que possibilitem a sua qualificação ainda é pouco presente.

Assim, como exposto foi possível atingir o objetivo principal deste trabalho. Os dados produzidos possibilitaram entender o comportamento do portal em relação aos públicos alvo e também ao seu nível de presença na Web. Em um segundo momento foi possível unir as duas metodologias, e assim obter a visão completa do Portal.

A metodologia de avaliação criada possibilita que sejam realizados outros trabalhos em um momento futuro, produzindo dados que sirvam como fonte de comparação percebendo como outros portais de governo se comportam em relação aos itens avaliados.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AKUTSU, Luiz; PINHO, José Antonio Gomes. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo do Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.36, n.5, p.723-745, set/out. 2002.

AROUCK, Osmar. Avaliação de sistemas de informação: revisão da literatura. **Transformação**, Campinas, v.13, n.1, p.7-21, jan./jun..2001.

BARBOSA, Alexandre Fernandes; FARIA, Fernando Inacio; PINTO, Solon Lemos. Governo Eletrônico: um modelo para a sua implementação. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO. 2004, São Paulo. Anais do Congresso Anual de Tecnologia da Informação. p. 1-15.2004

BARBOZA, Elza F.; NUNES, Eny M.; SENA, Nathália K.. *Websites governamentais, uma esplanada à parte*. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

BRASIL, Lei nº 10406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o novo Código Civil. Brasília, DF, 10 de jan. de 2002. Disponível em www.planalto.gov.br

CHAIN, Ali; CUNHA, Maria Alexandra; KNIGHT, Peter T.; PINTO, Solon Lemos. **Egov.br: a próxima revolução brasileira**. 1.ed. São Paulo:Prentice Hall,2004.380p.

COELHO, Espartaco Madureira. Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 52, n.2, p. 111-138,abr./jun.2001

COHEN, Fabiola B. R. Farage; MELLO, Sheyla Abreu de Brito; OLIVEIRA, Paula Patricia. **Avaliação de capital intelectual das páginas web das assembleias legislativas brasileiras**. 2003. 177p. Monografia (Curso de Pós-Graduação "lato sensu") – Pontifície Universidade Católica de Minas Gerasi. PUC MINAS, Belo Horizonte, 2003.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez; REINHARD, Nicolau. Portal de Serviços Públicos e de informação ao cidadão: estudo de casos no Brasil. **ENANPAD- Encontro Nacional da Anpad**. 2001

CUSTODIO, Isaias; HIRASIKE, Silvio Natsuo; OZAKI, Adalton Masalu. Governo Eletrônico: um estudo sobre a utilização da Internet no acompanhamento de programas e projetos sociais. **XXVII ENANPAD – Encontro Nacional da Anpad**, Atibaia, set. 2003.

DIAS, Cláudia Augusto. Portal Corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.1, p.50-60, jan./abr. 2001.

FEDERAÇÃO DA INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Desburocratização Eletrônica nos Municípios do Estado do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2002, 43p.

FEDERAÇÃO DA INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **Desburocratização Eletrônica nos Estados Brasileiros**. Rio de Janeiro, 2002, 49p.

FERNANDES, Andréa Gomes; AFONSO, José Roberto Rodrigues. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v.8, n.15, p.21-63, jun. 2001.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA- IBGE. **Normas de apresentação tabular**. Rio de Janeiro, 1993, 61p.

GONTIJO, Miriam. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito do regime de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.7, n.2, p.179-196, jul./dez. 2002.

MINAS GERAIS, Decreto nº 403844 de 05 de agosto de 2004. Altera o decreto nº43244 de 1º de janeiro de 2003, que regulamenta a Lei delegada nº63, de 29 de janeiro de 2003, que dispõe sobre a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e dá outras providências. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, Minas Gerais, 05 ago. 2004. Disponível em www.planejamento.mg.gov.br

MINAS GERAIS, Decreto nº 43666 de 25 de novembro de 2003. Institui a política de governança eletrônica no âmbito da administração pública estadual. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, Minas Gerais, 25 nov. 2003. Disponível em www.planejamento.mg.gov.br

MINAS GERAIS, *Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão*. Resolução nº 004, de 21 de janeiro de 2004. Cria o grupo de trabalho de certificação digital no âmbito do comitê executivo de governança eletrônica. Disponível em www.planejamento.mg.gov.br

MINAS GERAIS, *Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão*. **Reflexões sobre o governo eletrônico em Minas Gerais: documento base zero**. Belo Horizonte, 2003, 20p.

MINAS GERAIS, *Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão*. Resolução nº 72, de 27 de novembro de 2003. Estabelece diretrizes para estruturação, elaboração, manutenção e administração de sítios de informação de serviços públicos na Internet dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo. Disponível em www.planejamento.mg.gov.br

MINAS GERAIS, *Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão*. Resolução nº 005, de 21 de janeiro de 2004. Constitui no âmbito do Comitê de Governança Eletrônica o Grupo de Trabalho do Portal Minas. Disponível em www.planejamento.mg.gov.br

MINAS GERAIS. *Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão*. Resolução nº 71, de 27 de novembro de 2003. Dispõe sobre padronização e utilização dos Serviços de Correio Eletrônico Oficial dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional. Disponível em www.planejamento.mg.gov.br

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia. **Ciência e Tecnologia para a construção da Sociedade da Informação**. Brasília, 1999, 48p.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, *Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação*. **A Política de Governo Eletrônico no Brasil**. Brasília, 2001, 8p.

PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA, Comitê Executivo do Governo Eletrônico. **2 anos de governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. Brasília, 2002, 46p.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações e Sociedade**, Salvador, v.9, n.25, p.29-43, set./dez. 2002.

SAUR, Ricardo Adolfo de Campos. A tecnologia da informação na reforma do Estado: considerações sobre a prestação de serviços de informática na área pública. **Ciência da Informação**, Brasília, v.26, n.1, p.88-93, jan./abr.1997.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues. Internet, governo e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.2, p.80-90, maio/ago. 2001.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. 2003. 263f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG, Belo Horizonte, 2003.

APÊNDICE A

Tabela 22 – Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por públicos alvo – Minas Gerais 2004

Público alvo	Nível de desenvolvimento														Total
	Estrutura legal		Programas e ações do governo		Informações atualizadas		Informações sobre serviços		Solicitação/pres tação on line		Solicitação/poten cialmente on line		Acompanhame nto on line		
	Abs. ^(a)	% ^(b)	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	
G2C															
Cidadãos	17	2,7	46	7,2	15	2,4	452	71,0	89	14,0	14	2,2	4	0,6	637
Turistas	-	-	-	-	32	91,4	3	8,6	-	-	-	-	-	-	35
Estudantes	-	-	2	0,9	62	28,8	139	64,7	11	5,1	1	0,5	-	-	215
G2B															
Empresas	-	-	8	1,7	8	1,7	352	74,6	38	8,1	6	14,0	-	-	472
Parceiros	-	-	-	-	-	-	1	50,0	-	-	1	50,0	-	-	2
G2G															
Órgãos estaduais	-	-	-	-	-	-	25	100,0	-	-	-	-	-	-	25
Municípios	-	-	7	10,0	7	10,0	55	78,6	1	1,4	-	-	-	-	70
Outros estados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Governo Federal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G2E															
Servidores ativos	-	-	-	-	-	-	49	92,5	1	1,9	3	5,7	-	-	53
Servidores inativos	-	-	-	-	-	-	10	90,9	-	-	1	9,1	-	-	11
Ativos/inativos	-	-	-	-	-	-	31	81,6	1	2,6	6	15,8	-	-	38

Fonte: próprio autor

Nota: (a) número absoluto de serviços e informações de cada público alvo; (b) número percentual em relação ao número total de serviços e informações de cada público alvo

APÊNDICE B

Tabela 23- Serviços e informações do Portal Minas On line agrupados por nível de presença na Web- Minas Gerais 2004

Público alvo	Nível de desenvolvimento														Total
	Estrutura legal		Programas e ações do governo		Informações atualizadas		Informações sobre serviços		Solicitação/prestação on line		Prestação potencialmente on line		Acompanha mento on line		
	Abs. ^(a)	% ^(b)	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	
G2C															
Cidadãos	17	100,0	46	73,0	15	12,1	452	40,5	89	63,1	14	15,2	4	100	637
Turistas	-	-	-	-	32	25,8	3	0,3	-	-	-	-	-	-	35
Estudantes	-	-	2	3,2	62	50,0	139	12,4	11	7,8	1	1,1	-	-	215
G2B															
Empresas	-	-	8	12,7	8	6,5	352	31,5	38	27,0	66	71,7	-	-	472
Parceiros	-	-	-	-	-	-	1	0,1	-	-	1	1,1	-	-	2
G2G															
Órgãos estaduais	-	-	-	-	-	-	25	2,2	-	-	-	-	-	-	25
Municípios	-	-	7	11,1	7	5,6	55	4,9	1	0,7	-	-	-	-	70
Outros estados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Governo Federal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
G2E															
Servidores ativos	-	-	-	-	-	-	49	4,4	1	0,7	3	3,3	-	-	53
Servidores Inativos	-	-	-	-	-	-	10	0,9	-	0,0	1	1,1	-	-	11
Ativos/inativos	-	-	-	-	-	-	31	2,8	1	0,7	6	6,5	-	-	38
Total	17	100,0	63	100,0	124	100,0	1117	100,0	141	100,0	92	100,0	4	100,0	1558

Fonte: próprio autor

Nota: (a) número absoluto de serviços e informações do nível de presença do Portal Minas On line na Web; (b) percentual em relação ao número total do Portal Minas On line

ANEXO A- Portal Minas *On line* (acessado em 11/10/2004)

Links de navegação

Seções

Links para acesso à estrutura legal do Governo de Minas

Notícias atualizadas

Minas On-line - Governo do Estado de Minas Gerais - v2.42 - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço: <http://www.mg.gov.br/portalmg/do/home?open=infom>

Links: Microsoft Channel Guide HotMail gratuito Iniciar a Internet O melhor da Web Personalizar links Windows Media

Minas on-line Ajuda | Mapa do Site | Fale Conosco BUSCAR

MINAS GERAIS GOVERNO DO ESTADO

INICIAL MINAS GERAIS CIDADÃOS EMPRESAS GOVERNO SERVIDORES NOTÍCIAS

Você Sabia?
...que Minas Gerais foi o primeiro estado a ampliar de 8 para 9 anos a duração do ensino fundamental?

Minas Gerais
Neste estado, seu povo, e sua história.

Cidadãos
Os serviços para o cidadão.

Empresas
Espaço de apoio ao empresário.

Governo
Serviços para a gestão pública.

Servidores Públicos
Servidor, este é o seu espaço.

GOVERNO DO ESTADO

Governador
Órgãos e Entidades
Ações do Governo
Contas Públicas
Judiciário, Legislativo e Ministério

DESTAQUE

Ação cobra recuperação da malha rodoviária federal em Minas

Durante encontro com ministro dos Transportes, Aécio Neves reitera necessidade de recuperação da malha rodoviária federal no Estado. Para governador, Minas é que mais tem sofrido pela falta de investimentos no

Internet 21/21