

Estratégias em Governo Eletrônico Municipal - Prefeitura Virtual

Autoria: Fábio Alexandrini, Ingobert Piske, Marco Aurélio Butzke, Juliano Tonizetti Brignoli, Francisco Spaeth, Egon Sewald Junior

RESUMO

O trabalho é um estudo das estratégias de Governo Eletrônico (e-gov) e sua situação nas prefeituras da região do Alto Vale do Itajaí - SC, como parte dos trabalhos do projeto de cooperação internacional TRANSREG – Virtuelles Rathaus (Prefeitura Virtual). Os dados foram coletados nas prefeituras, através de um questionário, entre outubro de 2005 e maio de 2006, referem-se a todos os 28 municípios dessa região. Os destaques estão na concordância plena pelo uso do e-gov em 77,78% dos entrevistados: acesso à Internet por banda larga (84,62%) das prefeituras e a inexistência de serviços on-line para os cidadãos e apenas apresentando informações sobre as cidades. Como expectativas estão 76,92% dos pesquisados vêem maior aproximação com a população e entre 38% e 46% melhoria da qualidade de vida, ganho de imagem e marketing, e por último a redução de custos. Como perspectivas futuras 55,55% dos entrevistados consideraram a discussão oportuna ou avançada e desejam mais informações a respeito do tema. Os resultados apresentam um panorama de pouco desenvolvimento do governo eletrônico nas administrações municipais em relação às esferas federais e estaduais. As informações obtidas com a pesquisa servirão para orientar o desenvolvimento de soluções em governo eletrônico e na troca de experiências entre as prefeituras da região com a Alemanha.

Palavras-Chave: Estratégias de Governo Eletrônico, TransReg - Prefeitura Virtual, Administração de Sistemas de Informação, Alto Vale do Itajaí.

1. INTRODUÇÃO

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) revolucionaram as formas de como as pessoas e as organizações se comunicam, fazem negócios e até se relacionam, baseando-se fortemente na Internet, como meio de comunicação. Os órgãos governamentais, de diversos, utilizam-se destes recursos como um importante instrumento de prestação de serviços à sociedade, reduzindo os custos, ampliando atendimento, além de gerar facilidades a população que se beneficiam diretamente dessas soluções.

O Governo Eletrônico tornou-se uma tendência global, pois os governos de diversos países têm concentrado esforços no desenvolvimento de políticas e definições de padrões em termos de tecnologias da informação e comunicação, comumente chamadas de TIC's, visando construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.

Segundo Chadwick (2003) um outro aspecto no uso de sistemas de informação visa conhecer a opinião dos cidadãos que queiram expressar suas idéias, e também para que eles possam participar do processo de tomada de decisões, o que torna o Governo Eletrônico um elemento muito útil na difusão democrática.

Esse emergente tema é o objeto central dessa pesquisa, cujo objetivo inicial foi realizar o estudo da situação do Governo Eletrônico nas prefeituras da região do Alto Vale do Itajaí, realizada através de questionários aplicados aos gestores de informática das prefeituras e da análise dos sites das mesmas.

O trabalho está integrado ao projeto de cooperação internacional TRANSREG – Virtuelles Rathaus (Prefeitura Virtual), que visa à coleta de dados para orientação e desenvolvimento de soluções em Governo Eletrônico, além da troca de experiências das

prefeituras entre regiões vizinhas de Santa Catarina assim como as prefeituras da Alemanha, o que proporciona também o intercâmbio de informações que contribuirão para futuros trabalhos de avaliação da evolução do tema no país.

1. GOVERNO ELETRÔNICO

Para Nicolini e Ribeiro (2004) e Perri (2001), o e-government atua na prestação de serviços ao cidadão (e-administração), no fomento à extensão dos processos democráticos (e-democracia), na dinamização dos processos internos e de elaboração de políticas públicas (e-governança). Visa também ampliar discussões, democratizar o acesso à informação, dinamizar a possibilidade, a realização de negócios e economizar dinheiro dos recursos públicos. Vale observar que a maioria dos governos, que têm empreendido esforços para construir um governo eletrônico “e-gov” (ou governo digital como um conceito mais amplo), visa: ação pública direcionada ao cidadão; oferta de meios de acesso a informações e serviços; organização das informações dentro dos órgãos do governo, troca de informações entre as várias esferas do governo e suporte a interoperabilidade.

As novas tecnologias de informação e comunicação têm o potencial para melhorar a eficiência na prestação de serviços públicos e privados, melhorar a inserção das empresas locais numa economia cada vez mais globalizada e competitiva através de um relacionamento mais ágil com o governo. Além das empresas, o papel do cidadão na sociedade não pode ser esquecido. Segundo Albertin (2000), existe uma grande oportunidade de crescimento tanto do comércio eletrônico, assim como do Governo Eletrônico. Portanto deve-se estar atento ao exponencial número de pessoas que passam a ter acesso à Internet anualmente.

Nesse cenário, o Governo Eletrônico (E-Government) passou a ser um dos principais slogans da reforma das administrações públicas. Segundo Bhatnagar (2004), o E-Gov refere-se a qualquer mecanismo que converta processos que em um escritório tradicional são feitos em papel para a forma eletrônica. Ele trata ainda da mobilização das sociedades democráticas no sentido de dar transparência às ações dos administradores públicos com o uso intensivo das tecnologias de informação especialmente a Internet.

Fernandes (2001) diz que o E-Gov envolve basicamente quatro tipos de transações:

1. G2G (Government to Government): a relação entre governo e outros órgãos do governo em uma relação intra ou intergovernos;
2. G2B (Government to Business): a relação entre governo e empresas do setor privado;
3. G2C (Government to Constituent - Governo e Cidadão): envolve relações entre governos e cidadãos
4. G2E (Government to Employee): a relação governo e o servidor público.

Um dos objetivos dessas ferramentas de e-gov é disponibilizar acesso às informações e ao conhecimento, execução de serviços ao cidadão e às organizações de maneira mais eficiente, utilizando recursos tecnológicos. Ele está se tornando cada vez mais importante e ao mesmo tempo tem sido freqüentemente tema de discussão entre as administrações e órgãos públicos.

Por isso, segundo Seel e Thomas(2005) monitorar a performance é de fundamental importância. Permitindo as administrações públicas que utilizam o Governo Eletrônico poder atuar mais próximo ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna, na integração com parceiros e fornecedores, além da racionalização e da redução dos custos relacionados aos

processos administrativos internos, bem como na agilidade do atendimento ao público. Dentro deste objetivo, são funções características do e-gov (FERNANDES, 2001):

- a) prestação eletrônica de informações e serviços;
- b) regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação;
- c) prestação de contas públicas, aumentando a transparência e o acesso ao cidadão para monitoramento da execução orçamentária;
- d) ensino a distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais;
- e) difusão cultural com ênfase em identidades locais, fomento e preservação das culturas locais;
- f) E-procurement, isto é, relacionamento com fornecedores para a aquisição de bens e serviços, utilizando-se da Internet como ferramenta, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, cartões de compras governamentais, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de transações digitais;
- g) estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

Segundo Bhatnagar (2004), um dos resultados práticos do Governo Eletrônico é a qualidade da prestação dos serviços ao cidadão, representada pela economia de tempo em deslocamentos e filas para obtenção dos serviços públicos, sem custo adicional para o cidadão, e com o conseqüente ganho na melhoria da qualidade de vida.

Outro ponto positivo é a facilidade de se encontrar em um único local todos os serviços prestados pelos órgãos e entidades do governo, que normalmente tem distâncias consideráveis entre os locais físicos onde se encontram. Para Gronlund (2002), também tem como objetivo, introduzir transparência total e responsabilidade, para melhorar a governabilidade dentro de qualquer organização pública, nunca esquecendo do seu foco, o cidadão.

Para Graf e Gründer (2003), o Governo Eletrônico deve oferecer aos cidadãos serviços com qualidade, de forma cada vez mais rápida e sem complicação, através da economia e redução de custos pelo governo. Como objetivo há a melhoria da produtividade e da performance das organizações que o utilizam, tornando o governo mais eficiente na prestação de serviços ao cidadão utilizando os recursos tecnológicos disponíveis.

Em estudo da Bull (2004), conhecida empresa do mercado de TI - Tecnologia da Informação e prestadora de serviços para o departamento de defesa norte-americano, publicou um "white paper" sobre o desenvolvimento do e-government (e-gov) e a evolução dos sistemas de informação públicos. Esse documento é o resultado da experiência da Bull na implementação de projetos na Europa, nos E.U.A., no Oriente Médio e na África, e de entrevistas com responsáveis governamentais. A evolução do e-gov deverá conduzir a uma verdadeira revolução dos sistemas de informação públicos.

Com efeito, a Bull considera que até 2006 mais de 70% dos serviços públicos dos países desenvolvidos irão oferecer acesso on-line, a implementação do e-gov está apenas no seu início para os demais países. O verdadeiro desafio é colocar os cidadãos e as empresas no coração do processo administrativo, implicando uma reconstrução progressiva dos sistemas de informação, e um forte desenvolvimento da e-democracia. Segundo a Bull(2004) o sucesso desta evolução irá depender de 3 fatores-chave:

- modularização dos sistemas de informação - Com a ajuda de "Arquiteturas Orientadas para Serviços" (SOA), baseadas nas tecnologias Internet;
- criação de um clima de confiança, associando harmoniosamente segurança, confidencialidade e respeito pelas liberdades individuais.
- gestão da mudança de forma a alinhar progressivamente os processos e as organizações com os desafios da reforma, ligando-os aos agentes do serviço público.

Como esse tema é de interesse mundial, tanto o Brasil como Alemanha tem atuado para desenvolver bons resultados, mas cada qual a sua maneira por isso com a cooperação bilateral podem alcançar situações melhores. Para tanto se esboça a seguir um breve histórico da situação nos dois países.

2.1. SITUAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL E ALEMANHA

No Brasil, seguindo a essa tendência mundial de utilização de Tecnologia da Informação para construção de soluções em governo eletrônico (e-gov), o Governo Federal através do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão(2005) lançou no ano 2000 as bases para a criação de uma sociedade digital ao criar um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. As ações do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) coadunaram-se com as metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. Por orientação do governo, o trabalho concentrou esforços em três das sete linhas de ação do programa "Sociedade da Informação": a universalização de serviços; governo ao alcance de todos; e infra-estrutura avançada.

O GTTI propôs uma nova política de interação eletrônica do Governo com a sociedade apresentando um diagnóstico da situação da infra-estrutura e serviços do Governo Federal, as aplicações existentes e desejadas e a situação da legislação de interação eletrônica. Quando do estabelecimento do Comitê Executivo de Governo Eletrônico pode ser considerado um dos grandes marcos do compromisso do Governo Federal em prol da evolução da prestação de serviços e informações ao cidadão, formulando políticas, estabelecendo diretrizes, coordenando e articulando as ações de implantação do e-gov e gerando o documento "Política de Governo Eletrônico".

Nesse sentido, diversos serviços foram disponibilizados aos brasileiros através dos órgãos federais, tais como os serviços prestados pela Receita Federal (imposto de renda, declaração, certidões negativas de débitos a pessoas físicas e jurídicas), Previdência Social, Denatran e outros. A política do Governo Eletrônico, segundo o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2005), segue um conjunto de diretrizes gerais e possui 45 metas objetivas, que vão do incentivo à popularização do acesso à Internet, com a implantação de 250 mil Pontos Eletrônicos de Presença – PEPs no país, passando pela realização eletrônica de compras governamentais e chegando até uma estrutura para o pagamento eletrônico de taxas e impostos. A meta principal da Política é a garantia de universalização do acesso e a disponibilização de todos os tipos de serviços de governo via Internet.

O Governo Federal tem procurado ser um exemplo indutor para a sociedade na utilização de documentos eletrônicos e novas aplicações de suporte aos processos de trabalho, atuando em três frentes fundamentais: junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores.

Outro grupo de trabalho responsável pela utilização de Software Livre realizou, em 2005, eventos de "Migração para Software Livre", onde os gestores de tecnologia da

informação dos órgãos públicos federais puderam compartilhar soluções que facilitem a implantação de programas abertos nos ambientes corporativos da administração pública. A intenção também foi promover o compartilhamento do conhecimento, importante para o aprimoramento do software livre.

Conforme a declaração do secretário da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação SLTI, Rogério Santana, o software livre é uma estratégia central do governo federal. "O software livre é fundamental para a redução de dependência, para melhorar a qualidade do gasto público, qualificar o domínio do país sobre seus sistemas e para incentivar o compartilhamento do conhecimento entre os diferentes órgãos públicos e a comunidade".(SANTANNA 2005, p.1).

O Governo do Brasil, conforme descrito anteriormente, vem se esforçando para a elaboração do modelo de governo eletrônico e sua utilização objetiva proporcionar aos cidadãos melhor integração. Nesse Modelo as aplicações de TI para e-gov podem ser enquadradas em três categorias: acesso à informação; participação de cidadãos; e serviços de transação, informatização das relações internas do governo e deste com os diversos setores da sociedade. Essas relações governo-cidadão incluem, entre outras, o pagamento de impostos e a disponibilização de informações ao público sobre documentos pessoais, legislação e outros assuntos relacionados ao governo, incluindo consultas públicas a projetos de leis.

Segundo Pacheco (2003) o usuário (cidadão) pode realizar pesquisas sobre a situação fiscal, solicitar parcelamento e quitação de dívidas, emitir pedidos de documentos, ou ainda obter informações sobre concursos públicos, entre outros. Como, por exemplo, a Plataforma Lattes, (Lattes 2005), que lançada pelo CNPQ em 1999, ganhou o 1º lugar na categoria Governo para Cidadão (G2C) do Prêmio Gov 2004 pelas informações e serviços prestados pela plataforma. O Prêmio Excelência em Governo Eletrônico visa incentivar ao desenvolvimento eficaz e abrangente de iniciativas de governo eletrônico nos diferentes segmentos da administração pública federal, estadual e municipal, sendo uma iniciativa da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – ABEP, em parceria com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal. (PREMIO-E.GOV 2004).

A interação direta entre usuário e governo bem como a inclusão de todos os atores do cenário nacional de Ciência Tecnologia e Inovação - CT&I também foram atributos reconhecidos para a premiação. A Plataforma Lattes conta com mais de 400 mil currículos em sua base e hospeda mais de 20 mil grupos de pesquisa.

Porém, apesar das suas dificuldades orçamentárias e tecnológicas da administração pública federal, bem como as estaduais, elas possuem um grande interesse no Governo Eletrônico. Com o uso dele, esperam pela potencial redução de custos, o que nos dias atuais representa muita coisa, já que os caixas estão cada vez mais vazios ou endividados.

Além da redução de custos e economia gerada pelo uso dessa ferramenta, outro importante argumento das administrações é o aumento da competição entre as cidades. Da mesma forma que as administrações públicas, os cidadãos têm mais e mais interesse que os serviços prestados por sua autarquia sejam oferecidos de forma on-line e interativa, evitando dessa forma que se tenha a necessidade de grandes deslocamentos e de enfrentar filas.

“O Governo Eletrônico permite a prestação de serviços num único portal integrado, e vai mais além – é um novo conceito de relacionamento com o cidadão, uma aproximação do governo com a população” (BHATNAGAR, 2004). Neste novo enfoque, segundo Holf e Reichstädter (2004), ganha uma dimensão especial o acesso da população aos serviços eletrônicos e ao conhecimento necessário para utilizá-los. Todo usuário passa a ter um papel

importante para o seu funcionamento, pois através dele é possível um constante monitoramento da qualidade dos serviços disponíveis na Internet.

No Estado de Santa Catarina, o governo estadual também vem desenvolvendo aplicações através do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina - CIASC em parceria firmada com a Fundação CERTI, está desenvolvendo soluções de Tecnologia da Informação, especialmente em Governo Eletrônico o 'Programa Governo Cidadão - PGC', com o objetivo maior de atender às necessidades do cidadão, oferecendo serviços de alta qualidade, informações e diálogo, utilizando fortemente a tecnologia para interagir com a comunidade e, ao mesmo tempo, inserir o Governo do Estado de Santa Catarina(2005) no contexto da Sociedade da Informação.

Esse projeto de Governo Eletrônico desenvolvido tem também o objetivo focado no cidadão, visando tornar o Governo mais disponível através dos recursos da tecnologia, atuando fortemente desde a geração do conteúdo nas unidades governamentais até o momento da interação com o usuário, abrindo assim uma nova oportunidade de negociação e interação com o usuário (Cidadão, Empresas e Governo). Esse projeto visa contemplar vários meios para interação com o usuário final independente do seu perfil econômico e do conhecimento tecnológico.

Entre as ações em implantação em Santa Catarina está o Portal de Internet (www.sc.gov.br) que oferece todas as informações referentes ao governo e disponibiliza serviços completos para o usuário capacitado a utilizar tecnologia da informação e com acesso a internet, através de transações seguras e que garantam a privacidade e confidencialidade das informações geradas (CIASC 2004).

Dentre os serviços já disponíveis pelo Governo do Estado de Santa Catarina estão informações e situação para os contribuintes da Secretaria de Estado da Fazenda, horários de ônibus intermunicipais, mapa interativo, traçando as melhores rotas para viagens entre os municípios catarinenses, interligação de âmbito nacional referente dados dos veículos, Imposto sobre Veículos Automotores - IPVA, multas e carteira nacional de habilitação entre o Detran e Denatran. Além de informações sobre todos os municípios do Estado, principalmente as turísticas, existem informações acerca da estrutura e funcionamento de todos os órgãos estaduais com sites próprios a cada um deles e licitações ou "pregão on-line". (GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA, 2005).

Como justificativa da pesquisa está a situação oposta em que se encontram as administrações municipais, praticamente desprestigiadas. Contam apenas com informações em páginas estáticas, sem o verdadeiro uso das potencialidades do e-gov. Através dessa pesquisa realizada no interior de Santa Catarina, em 2004, e confirmada em contato inicial e também pesquisa informal realizada durante o "Seminário Internacional - Prefeitura Virtual, a Internet a serviço da comunidade", com participação de 100% dos prefeitos e/ou administradores municipais do Alto Vale do Itajaí, em 2005, descrita em detalhes no próximo item, observou-se uma baixa utilização de tecnologias de Governo Eletrônico por parte das prefeituras. Outro levantamento foi feito a das prefeituras que possuem sites no estado e 40,3% não possuem e os que possuem tem apenas informações estáticas, ver o gráfico 1.

Na Alemanha, esta iniciativa é especialmente desenvolvida em organizações governamentais e universidades, onde a responsabilidade pública é de especial interesse. Nesse sentido a Universität Münster e o European Research Center for Information Systems - ERCIS, na região de Münster Alemanha, realizou entre 2003 e 2004 uma série de projetos no âmbito do Governo Eletrônico e da modernização de administrações na região de Münsterland (BECKER, 2005). Fizeram parte, entre outros, o estudo Prefeitura Virtual - Münsterland (Virtuelles Rathaus Münsterland), que gerou o ranking dos portais na Internet

das administrações e uma cerimônia de premiação para as melhores administrações públicas em Münsterland. (ERCIS, 2004).

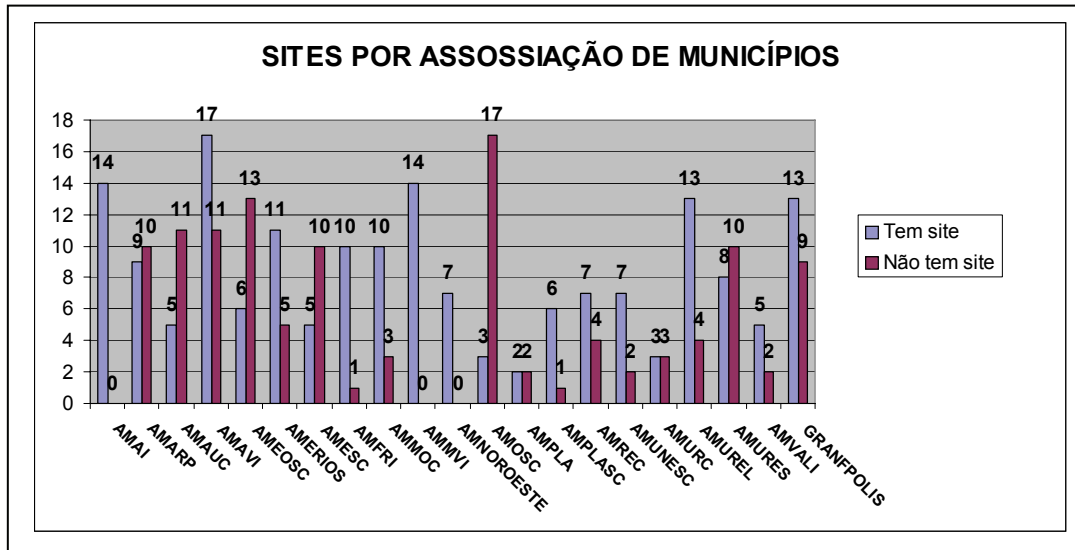


Figura 1. Gráfico referente à Situação do Governo Eletrônico das Prefeituras do Alto Vale.

Fonte: Acervo dos Autores

Para dar suporte e ajuda a estas administrações, foram desenvolvidos no contexto de um outro projeto de softwares de Governo Eletrônico para prefeituras, denominados “OSIRIS”, “BASIS” e “PICTURE”, todos open-source com licenças GNU-GPL. Desde então, mais de quinze administrações distritais e municipais alemãs, em especial as do Distrito de Warendorf, decidiram pela introdução da “Prefeitura Virtual OSIRIS”. (BECKER 2005)

Após realizarem uma pesquisa minuciosa, os alemães puderam afirmar que, o Brasil sendo federativo como a Alemanha, bem como o Estado de Santa Catarina sendo composto de administrações municipais, assim como o estado da Renânia do Norte-Vestfália (Nordrhein-Westfalen), que ambos os países e estados têm estruturas semelhantes em sua composição: federação, estados, municípios, distritos e comunidades; muitas das ofertas de prestações de serviços municipais, prestados até o momento pessoalmente, são compatíveis com as ofertas dos municípios alemães; a tendência para a modernização das administrações públicas através de novas tecnologias, em especial o Governo Eletrônico, é um tema de forte interesse político não só na Alemanha, mas também no Brasil.

3. METODOLOGIA

A pesquisa sobre a situação e utilização do Governo Eletrônico foi realizada entre outubro de 2005 a maio de 2006, com as 28 administrações municipais nas prefeituras da região do Alto Vale do Itajaí, que fazem parte da área da atuação da UNIDAVI – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí.

A pesquisa foi efetuada em duas fases, na primeira foi utilizando questionário para entrevistar os responsáveis das prefeituras pela área de informática e análise dos sites, quando estes existem. Para isso, obedeceu-se ao modelo desenvolvido inicialmente pelo ERCIS e a Universidade Münster, com 30 questões. Na segunda fase, fez-se a análise dos serviços existentes nos sites das prefeituras da região.

O método utilizado foram entrevistas pessoais, como os gestores de informática de cada uma das prefeituras, sendo possível obter todos questionários respondidos, pois

diferentemente do ano anterior em que havia eleição, nenhuma prefeitura se recusou a responder.

Os resultados dessa pesquisa foram discutidos com os gestores de informática das prefeituras no II Seminário Internacional – Prefeitura Virtual. Que contou com a participação de todas as prefeituras da região, inclusive a presença de diversos prefeitos que acompanharam pessoalmente os profissionais de informática, além de autoridades acadêmicas, lideranças regionais e pesquisadores da Universidade Münster e autoridades da mesma universidade utilizando-se de Videoconferência.

4. RESULTADOS

O primeiro item avaliado foi à situação do Governo Eletrônico, conforme figura 2, onde se nota que apenas 18,51% das administrações estão realizando a implantação ou projeto piloto, porém, nenhuma dessas considera ter implantado completamente.

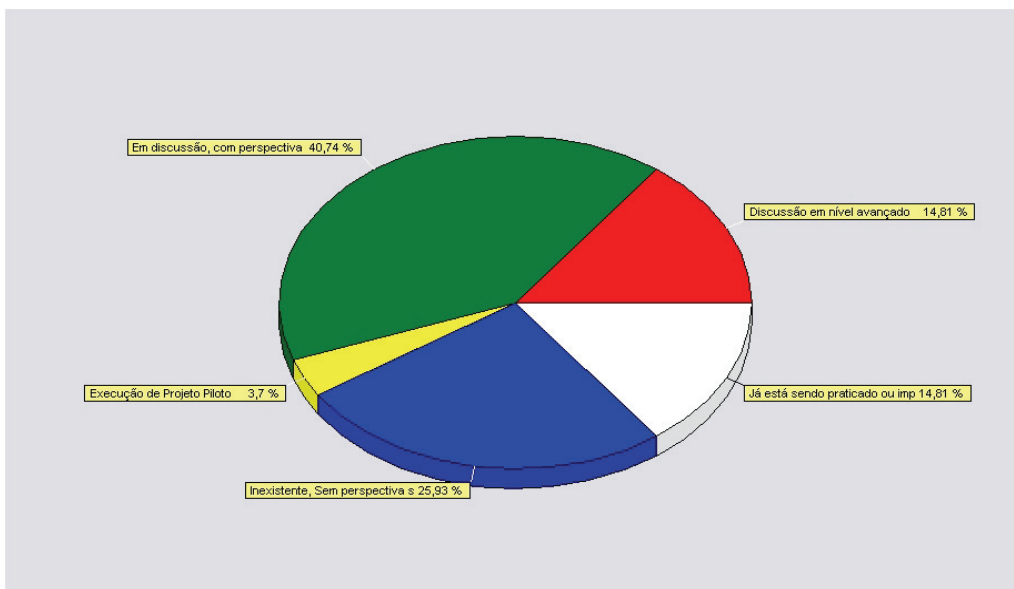


Figura 2. Gráfico referente à Situação do Governo Eletrônico das Prefeituras do Alto Vale.

Fonte: Acervo dos Autores

Enquanto 55,55% dos entrevistados consideraram a discussão oportuna ou avançada e desejam mais informações a respeito do tema, mesmo estando a três meses do final da gestão municipal, enquanto que 25,93% preferiu não comentar o assunto, pois não consideravam prioritário no momento, mas demonstraram interesse em receber o material com os resultados assim que fossem tabulados.

A figura 3 mostra que a forma de acesso a internet, 84,6260% das prefeituras dizem que possuem Banda Larga, 11,54% acesso discado a provedor gratuito, em 3,85% dos casos têm acesso discado a provedores pagos. Nesses dois últimos casos são cidades que não são atendidas pelo serviço de Banda Larga, necessitando fazer o acesso discado à Internet.

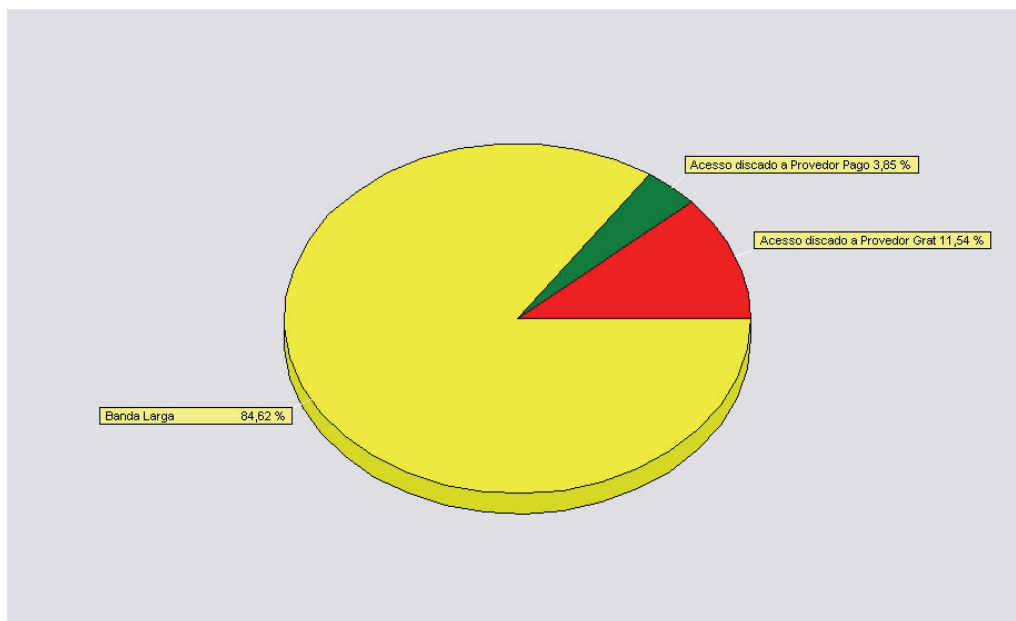


Figura 3. Forma de Acesso à Internet nas Prefeituras.

Fonte: Acervo dos Autores

A questão relativa ao grau de aplicabilidade do governo eletrônico a prefeitura na figura 4, mostra que 77,78% delas concordam e 18,52% concordam não plenamente, enquanto apenas 3,7 % concordam em partes, não havendo casos de não concordância. Ao comparar a figura 1 com a 3 nota-se que a concordância não plenamente ou em partes fica muito próxima ao número de acessos discados e também algumas cidades que possuem banda larga mas pela grande população rural sem acesso a internet também vêm o processo prejudicado por esse motivo.

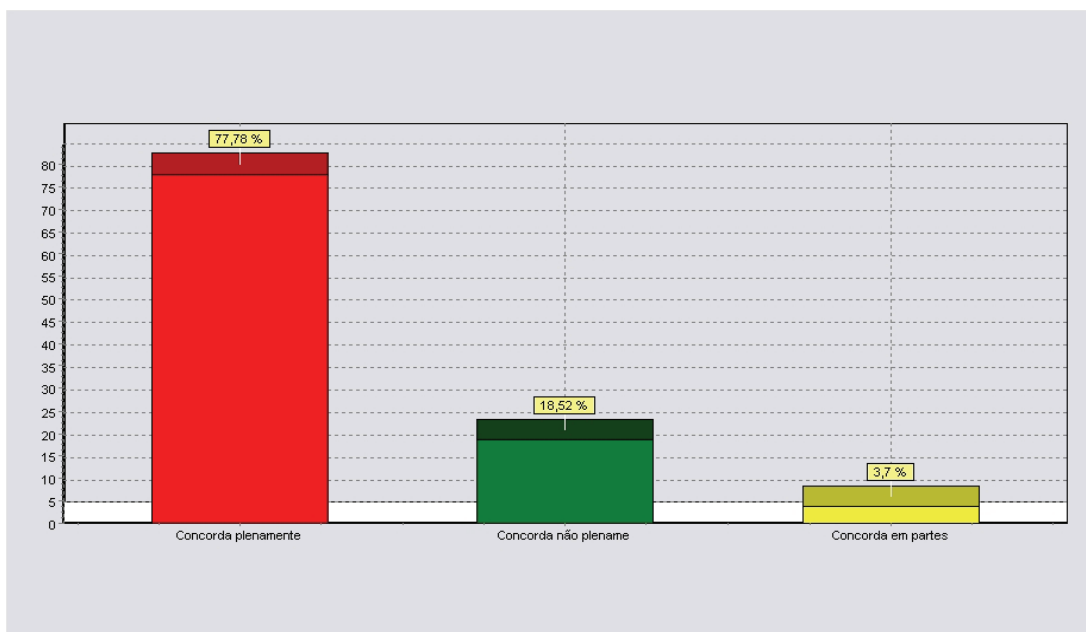


Figura 4. Gráfico referente à Hospedagem do Site/Portal de Serviços.

Fonte: Acervo dos Autores

A figura 5, referente às páginas e os serviços prestados pelas prefeituras via Internet, identificou que em 83,3 % delas apresentam apenas informações gerais da cidade, em 27,78%, além dessas, havia também downloads de propostas e 11,11% orientações ao contribuinte. Enquanto 16,7% não possuíam nem o site oficial.

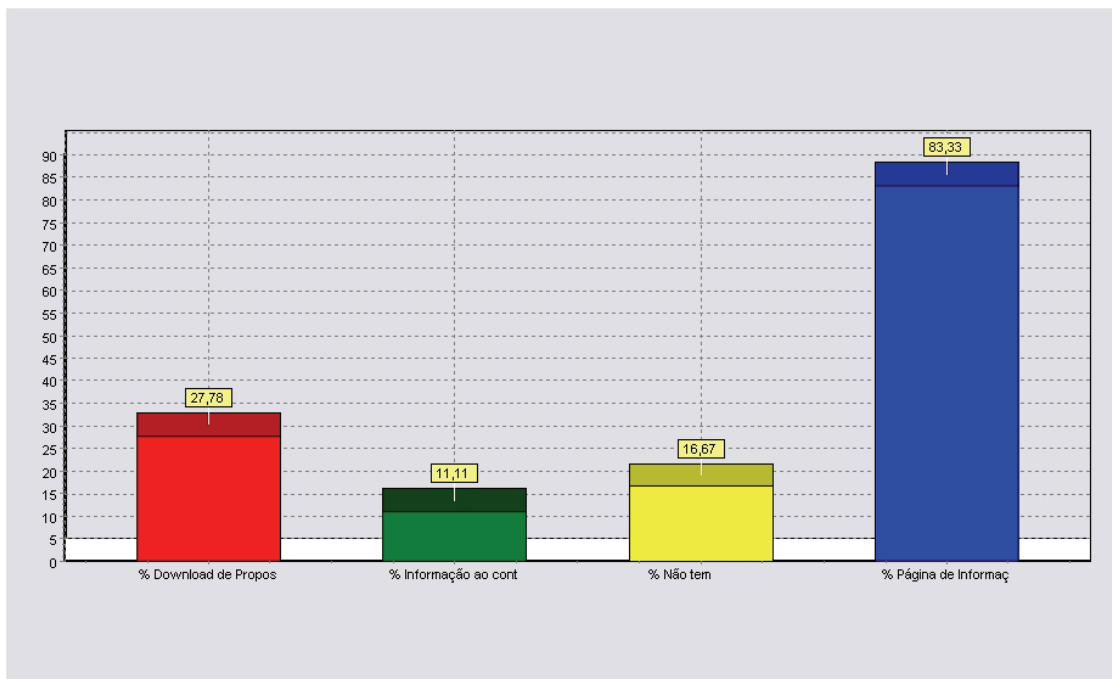


Figura 5. Gráfico dos Serviços Prestados pelas Prefeituras na Internet.

Fonte: Acervo dos Autores

Esses dados realmente condizem com segunda etapa da pesquisa onde foram analisados todos os sites das prefeituras da região, encontrando, em muitos casos, apenas informações do site que o governo do estado (www.sc.gov.br, link Municípios) disponibiliza a todos os municípios de Santa Catarina e que algumas administrações desconheciam a existência.

Nesses sites criados pelos CIASC a estrutura básica é composta dos seguintes itens de cada município: características, história, turismo, destaque, como chegar, serviços, que normalmente indicam o serviço de turismo da cidade e quando a prefeitura possui site próprio existe o item Mais Informações com o endereço do site e do e-mail. Mas em alguns casos essas informações estão incompletas, incorretas ou desatualizadas, pois durante a entrevista procurou-se comentar com o responsável local pela informática e encontraram-se incoerências que foram notificadas para correções.

Outro fato que chamou a atenção na pesquisa foi a total falta de serviços on-line aos cidadãos, tal como, cadastros, revisão de contas, emissão de guias e segundas vias de tributos, taxas e impostos do município. Como as páginas contêm apenas de informações turísticas para os municípios, representa um vasto campo para a pesquisa e desenvolvimento de soluções apropriadas a esses municípios.

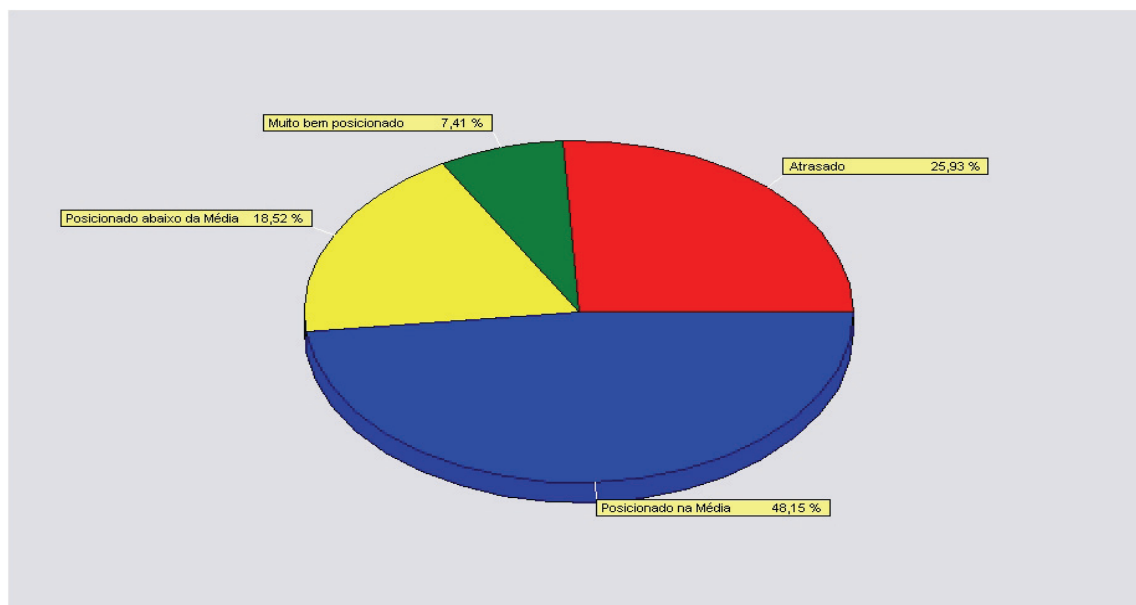


Figura 6. Gráfico da Auto-avaliação do e-gov nas prefeituras.

Fonte: Acervo dos Autores

Ao serem solicitados a fazer uma auto-avaliação referente ao tema do e-gov em relação às demais prefeituras da região, conforme demonstra a figura 7, obteve-se os que 44,45% consideravam-se atrasados ou abaixo da média, 48,15 % se posicionavam na média, apesar de não apresentarem qualquer tipo de serviço on-line e apenas 7,41 % dos municípios consideravam-se bem posicionados.

Na questão referente à previsão orçamentária para o tema e-gov demonstrada na figura 7, 24% dos entrevistados disse realizar não explicitamente e sim conjuntamente à rubrica de informática, 4% realizaram investimentos entre 10 e 29,9 mil reais, 4% realizaram mais de 60 mil reais e 16% menos de 10 mil. Ainda existem 52% das prefeituras que não tem nenhuma indicação de valores, o que indica uma grande melhoria em relação a pesquisa anterior que tinha índice de 70% nessa situação e nenhum caso acima de 30 mil reais ao ano. Isso vem reforçar dois fatores: a melhoria da situação e também a grande oportunidade e a necessidade de se desenvolver o e-gov, bem como, a carência de esclarecimentos sobre o tema.

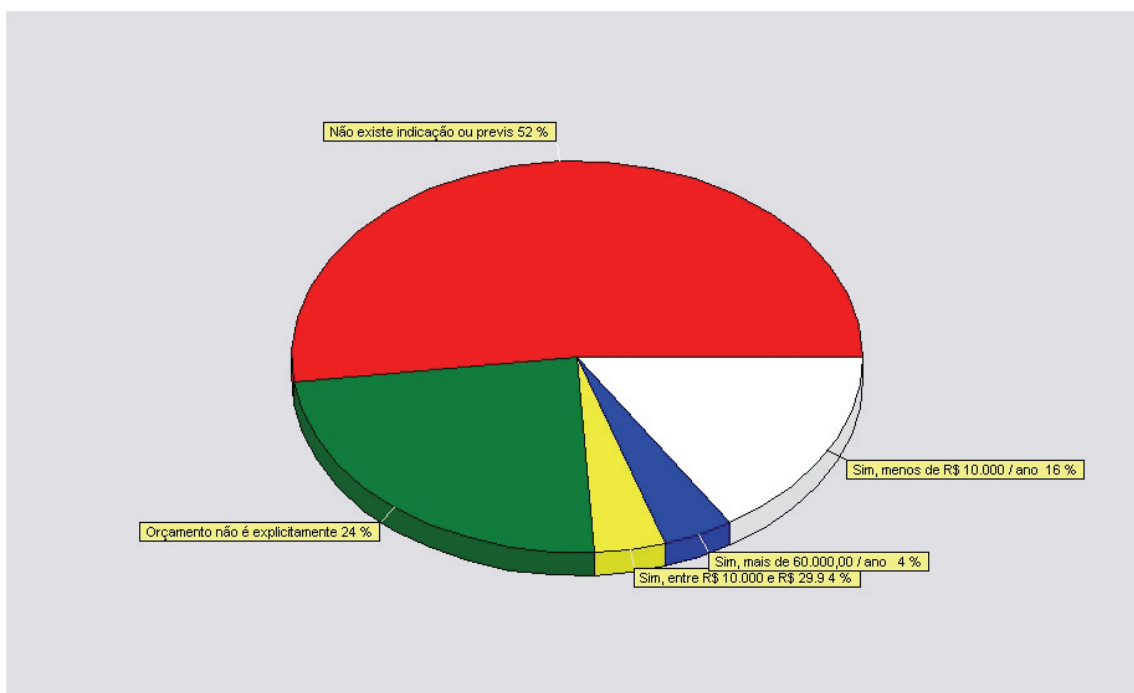


Figura 7. Gráfico dos Investimentos em Governo Eletrônico.

Fonte: Acervo dos Autores

A figura 8 apresenta as expectativas das administrações municipais com relação à implantação dos sistemas de e-gov, uma questão onde era permitido escolher mais de uma opção simultaneamente. O maior destaque ficou para Maior aproximação com o contribuinte 76,92% das prefeituras e um certo equilíbrio entre Instrumento de Marketing (46,15%), Ganho de Imagem (42,31%), Foco na Melhoria (38,46) e o menor destaque ficou com a redução de custos com 30,77%.

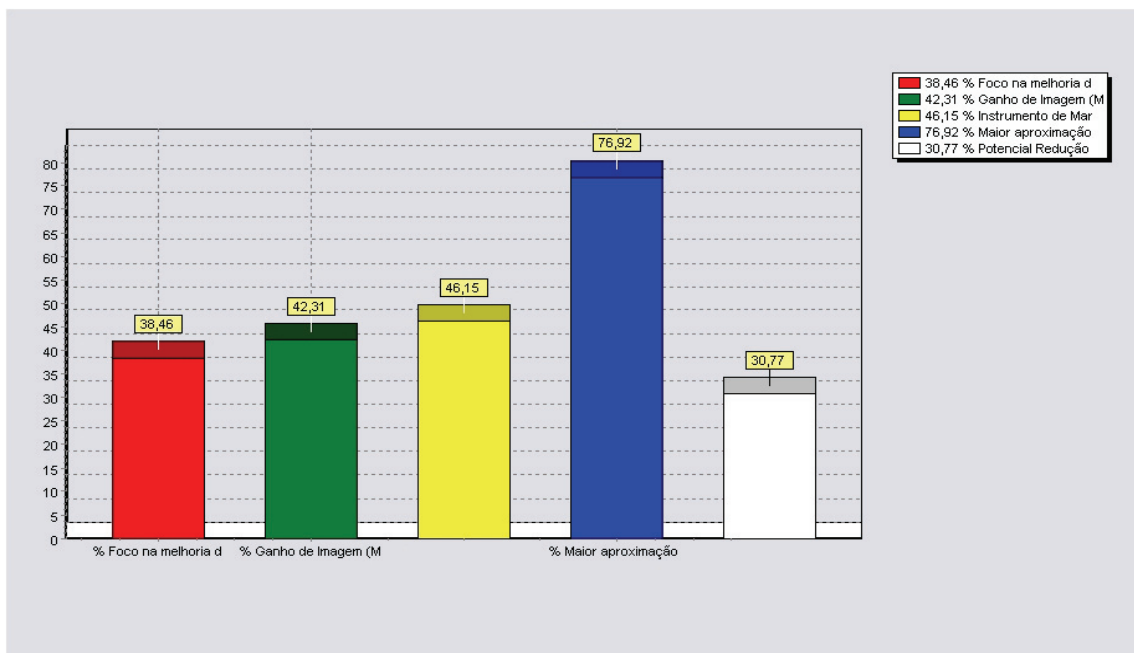


Figura 8. Gráfico das expectativas das prefeituras com o e-gov.

Fonte: Acervo dos Autores

Seguindo a mesma linha do item anterior, a opinião das prefeituras referente às qualidades e conhecimentos necessários aos funcionários para a implantação e-gov, apresenta também um equilíbrio entre o conhecimento de administração pública e de economia, seguidos por competências individuais, conhecimentos em tecnologia da informação e métodos de trabalho. Com base nessas informações, e apoiadas pelas universidades, as prefeituras traçaram planos e metas para melhoria da sua situação, estando programado para o início de 2006 e 2007 novas avaliações.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados mostram que houve evolução em relação às pesquisas 2004/2005, mas mesmo assim ainda apresenta-se um panorama de pouco desenvolvimento do governo eletrônico nas administrações municipais em relação às esferas federal e estadual. Essas administrações já vêm desenvolvendo soluções próprias principalmente nos serviços diretos ao cidadão, tais como os sites da Receita Federal, Secretarias de Estado da Fazenda, Denatran/Detran, Deter e outras.

Isso não representa a falta de interesse das prefeituras, pois ficou demonstrado tanto na pesquisa pela opção de discussão oportuna, quanto no seminário e nas ações realizadas a partir deste, tais como o intercâmbio de prefeitos entre o Brasil e a Alemanha, o desenvolvimento conjunto de solução de governo eletrônico e principalmente a troca de experiências regionais e internacionais.

Outros dados interessantes foram a concordância plena pelo uso do e-gov 77,78% dos entrevistados: acesso à Internet por banda larga (84,62%) das prefeituras e a inexistência de serviços on-line para os cidadãos, e com a maioria delas apresentando informações sobre suas cidades. Como expectativas estão 76,92 em maior aproximação com a população e entre 38 e 46 melhoria da qualidade de vida, ganho de imagem e marketing, e por último a redução de custos. Como perspectivas futuras 55,55% dos entrevistados consideraram a discussão oportuna ou avançada e desejam mais informações a respeito do tema.

Essas informações são para orientação e desenvolvimento de soluções em governo eletrônico e na troca de experiências entre as prefeituras da região com a Alemanha. Apresenta-se assim uma grande oportunidade para o desenvolvimento de pesquisas e soluções na área de governo eletrônico municipal, principalmente através da troca de experiências com os parceiros alemães que estão envolvidos nesse processo. Propõem-se, a seguir, recomendações que possam conduzir futuras pesquisas e estudos nesse tema:

- a continuidade da pesquisa atual no primeiro semestre de 2006 e 2007 para poder traçar o perfil da evolução do governo eletrônico em diversas regiões do estado de Santa Catarina.
- construção de projetos para as prefeituras em parceria com as Universidades do Brasil e da Alemanha visando ao desenvolvimento de ferramentas de auxílio às administrações municipais na implantação e manutenção de seus sites, principalmente para a prestação de serviços on-line aos cidadãos.

5. REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A.L. Comércio eletrônico: modelo, aspectos e contribuições de sua aplicação. 2. ed. atual. e ampl. São Paulo: Atlas, 2000.

LATTES. Plataforma Lattes, Disponível em: < <http://lattes.cnpq.br> > acesso em: 07 ago.2005.

BECKER, J.; Algermissen, L.; Falk, T.: Internationalisierungsinitiative TransReg. 1. Auflage Münster 2005.

BHATNAGAR, S, and Deane, Arsal, Building blocks of e-government: lessons from developing countries, PREM notes, Numero 91, Publicação Setorial, Banco Mundial, 2004.

BHATNAGAR, S., Universal e-Government and the Digital Divide, Asia pacific 2004, Beijing, July 15-16, 2004.

- BULL Tech & Trends. White paper: e-government, Disponível em: <<http://www.bull.com/techtrends/egov/index.html>> acesso em: 10 dez.2004.
- CIASC. Site do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina: Disponível em: <<http://www.ciasc.sc.gov.br>> acesso em: 10 dez.2004.
- CHADWICK, A. Bringing e-democracy back in: why it matters for future research on e-governance. Thousand Oaks, Estados Unidos: 2003.
- ERCIS, European Research Center of Information Systems. E-government: Projektstudie "Virtuelles Rathaus Münsterland" Disponível em: <<http://www.ercis.de/ERCIS/research/projects/eGovernment/index.html>> acesso em: 11 nov.2004.
- FERNANDES, Andréa. Governo no Brasil - Estudo da Secretaria para Assuntos Fiscais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (SF/BNDES).
- GRAF, N., GRÜNDER, T., eBusiness: Grundlagen für den globalen Wettbewerb, Deutscher Taschenbuch Verlag, München, 2003.
- GRONLUND, A. Electronic government: design, applications, and management. Hershey: Idea Group, 2002.
- GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. Site do Governo do Estado de Santa Catarina: Disponível em: <<http://www.sc.gov.br>> acesso em: 07 jul.2005.
- HOLF, S; REICHSTÄDTER, .P. Securing e-Government. In: ELETRONIC GOVERNMENT, 1., 2004, Zaragoza, Spain. Third International Conference, EGOV 2004 Zaragoza, Spain; Springer, 2004. v.1. p.336.
- LATTES. Plataforma Lattes, Disponível em: <<http://lattes.cnpq.br>> acesso em: 07 ago.2005.
- MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, Governo Eletrônico, Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>> acesso em: 07 ago.2005.
- NICOLINI, A.T. e RIBEIRO, É. B. Q. A sociedade da informação e o e-gov. Apresentação, 2004.
- PACHECO, Roberto. Uma metodologia de desenvolvimento de plataformas de governo para geração e divulgação de informações e de conhecimento, 2003, Florianópolis, Grupo Stela.
- PERRI 6. E-governance. Digital Aids Make a Difference in Policy Making? Designing E-Government, Prins, J.E.J. (Ed) Kluwer Law International, 2001.
- PREMIO-E.GOV 2004. Premiados E-gov 2004, Disponível em: <http://www.premio-e.gov.br/premiados_2004.asp> acesso em: 17 jul. 2005.
- SANTANNA, R., Proposta da Secretária de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão em apresentação sobre governo eletrônico. Brasília: Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao>> acesso em: 17 mai.2005.
- SEEL, C; THOMAS, O. Monitoring The Performance of e-Government. In: ELETRONIC GOVERNMENT, 1., 2004, Copenhagen, Denmark. Fourth International EGOV Conference 2005 Copenhagen, Denmark.; Trauner Verlag, 2005. v.1. p.283.
- UNIDAVI, Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí. Prefeitura Virtual: Primeiros Resultados Alto Vale do Itajaí. Apresentação em Seminário Internacional "Prefeitura Virtual: a Internet a serviço da comunidade - 2005". Não publicado.