

Governo Eletrônico nos Municípios do Alto Vale do Itajaí - Santa Catarina – Projeto Transreg

RESUMO

A rápida evolução das tecnologias da informação e comunicação, hoje presentes em diversas áreas da sociedade, surge à necessidade do governo se comunicar com a sociedade através das novas tecnologias, desse modo surge o governo eletrônico. O trabalho é um estudo da situação do governo eletrônico em Santa Catarina, escolhendo uma região para fazer a avaliação dos sites, saber a opinião da comunidade e propor um modelo que possa ser utilizado por essas. Para avaliar a qualidade dos sites e a opinião da comunidade foram utilizados os questionários do projeto TRANSREG - Virtuelles Rathaus (Prefeitura Virtual) e o avaliador DaSilva de acessibilidade, que faz análise do código HTML dos sites, usando as regras de acessibilidade do W3C. A pesquisa foi realizada na região do Alto Vale do Itajaí – SC composta por 28 municípios. Os resultados mostram um panorama de pouco desenvolvimento do governo eletrônico nas administrações municipais da região e um grande interesse da população em usar serviços do governo via Internet, observa-se que 59,7% das administrações possuem web site, mesmo que apenas uma página de informações, no entanto, 40,3% não possuem site oficial. A análise da qualidade dos sites, indica que os da região do Alto Vale seguem a tendência da maioria dos sites das administrações municipais de Santa Catarina, a maior parte páginas de informações estáticas. Com isso abre-se oportunidade para o desenvolvimento de aplicações e pesquisas na área governo eletrônico municipal.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico, Projeto TRANSREG, Alto Vale do Itajaí.

INTRODUÇÃO

A utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) está promovendo uma grande mudança na maneira de as pessoas, as organizações e os governos se comunicarem. Através do uso principalmente da internet como canal de comunicação, atualmente as pessoas fazem negócios, relacionam-se e estudam sem sair de casa.

Devido à necessidade do governo de conectar-se a sociedade, surgiu o termo governo eletrônico, que é uma forma do governo utilizar as tecnologias da informação e comunicação com o objetivo de desenvolver projetos em benefício da sociedade e governo.

O governo eletrônico tornou-se uma tendência global, nações do mundo todo estão investindo no desenvolvimento de projetos nessa área. O governo do Brasil lançou em 2000 as primeiras iniciativas em governo eletrônico, com a criação de um grupo de trabalho interministerial com a finalidade de regular e propor projetos relacionados a essa área.

O estado de Santa Catarina vem desenvolvendo projetos de governo eletrônico através do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (CIASC). O estado possui um portal (www.sc.gov.br), que oferece informações e serviços para as pessoas com acesso a internet.

Quanto às administrações municipais há uma grande diferença em relação às esferas federal e estadual. A maioria oferece somente informações estáticas não usufruindo de todo o potencial do governo eletrônico e das TICs.

Na Alemanha os projetos de governo eletrônico são desenvolvidos em organizações governamentais e universidades, como o ERCIS e a Universidade de Münster. Essas instituições realizaram na região de Münster – Alemanha entre 2003 e 2004 – vários projetos de governo eletrônico e modernização das administrações municipais dessa região. Fizeram parte, entre outros, o estudo Prefeitura Virtual, que gerou o ranking dos portais na internet das administrações e premiação para as melhores iniciativas ERCIS (2004, citado por ALEXANDRINI 2006).

GOVERNO ELETRÔNICO

Segundo BNDES (2001), a utilização pelo governo das tecnologias da informação e comunicação (TICs) na prestação de serviços e de informações para os cidadãos, fornecedores e servidores constitui-se o que se convencionou chamar de governo eletrônico.

O Governo eletrônico é hoje uma das principais formas de modernização do estado, principalmente prestando serviços e informações e reestruturando a maneira como interage com os cidadãos, empresas, servidores públicos e o próprio governo.

Para Dorris 2000 (citado por ZIMATH, 2003), o governo eletrônico utiliza as tecnologias da informação e das telecomunicações, integrando-se em rede, para prover serviços e informações para toda sociedade, a qualquer hora e em qualquer lugar, num canal de mão dupla fortalecendo a democracia.

Segundo Ferreira (2003), a internet não é o único canal de acesso para o governo eletrônico. Para garantir a comodidade e equidade das comunidades beneficiadas, o projeto de governo eletrônico considera uma infra-estrutura completa, suportada por uma multiplicidade de canais de relacionamento que garantem amplitude de participação da comunidade, em soluções que funcionem vinte e quatro horas em sete dias da semana.

PESQUISA

A pesquisa foi realizada analisando os portais municipais, quando estes existem e através da opinião da comunidade. Para isso, obedeceu-se aos questionários desenvolvidos pelo ERCIS e a Universidade de Münster, obtidos através do projeto TRANSREG e o avaliador DaSilva (<http://www.dasilva.org.br>), que faz análise do código HTML dos sites, usando as regras de acessibilidade do W3C.

O método utilizado foram análises junto aos portais municipais e entrevistas junto à população. Não sendo possível analisar todas as prefeituras, algumas administrações não possuem web site.

O primeiro item avaliado foram quais prefeituras possuem ou não possuem web site, conforme mostra o gráfico 1, onde pode observa-se que 59,7% das administrações possuem web site, mesmo que apenas uma página de informações. No entanto, 40,3% não possuem site oficial.

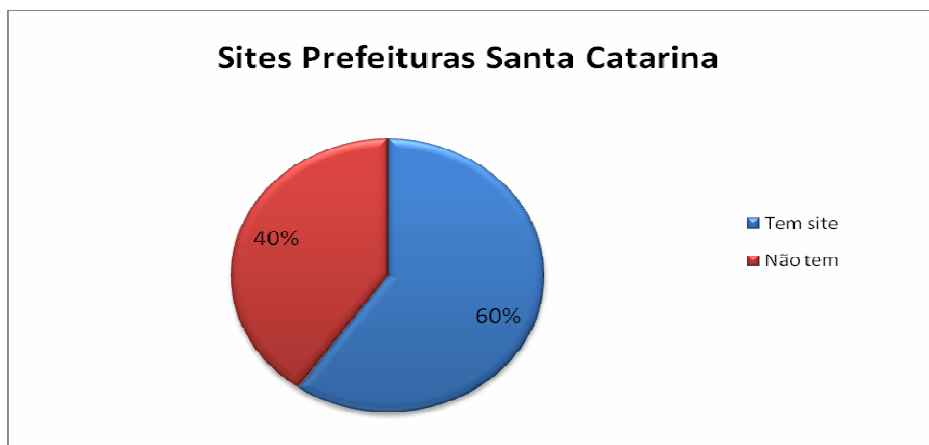


Grafico 1 – Site por Cidade em Santa Catarina
 Fonte: Acervo dos Autores

O gráfico 2 mostra o número de sites por associação de municípios, 17 das prefeituras da AMAVI possuem site, enquanto 11 não possuem site oficial. A AMMVI localizada no médio vale possui 100% das prefeituras com site. Nesse gráfico é possível observar a diferença na aplicação do governo eletrônico através de portais governamentais entre as regiões vizinhas.

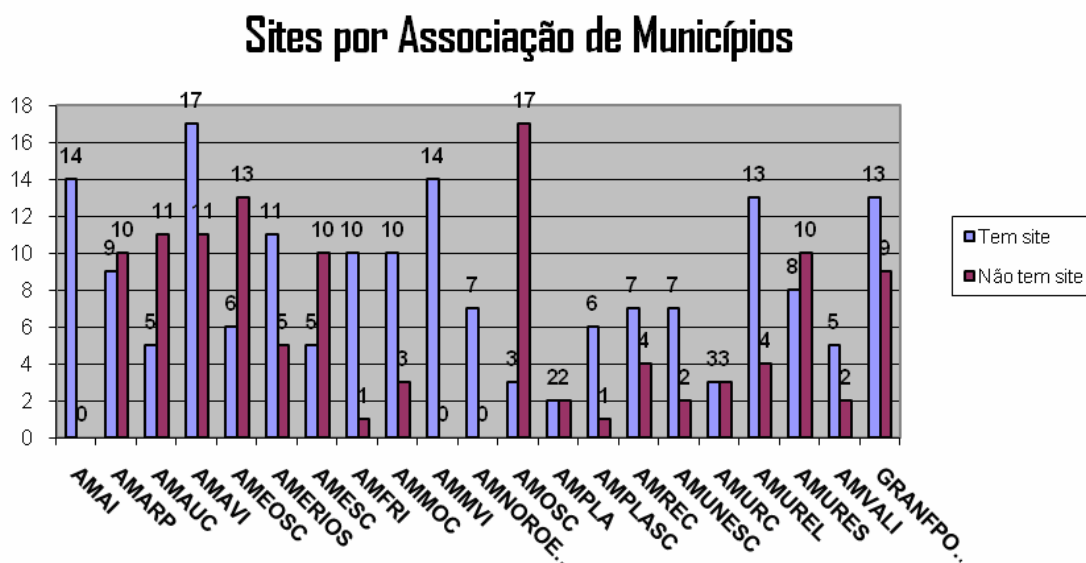


Grafico 2 – Site por Associação de Municípios em Santa Catarina
 Fonte: Acervo dos Autores

O gráfico 3 apresentou que 11 prefeituras possuem ou não possuem web site na região da AMAVI e as 17 que possuem, mas normalmente são apenas páginas de informações. Se comparadas com as demais regiões do Estado de Santa Catarina pode-se considerá-la em situação intermediária. Sendo apenas as regiões da AMAI, AMMVI, AMNOROE que possuem todas as cidades com um website com informações mínimas.

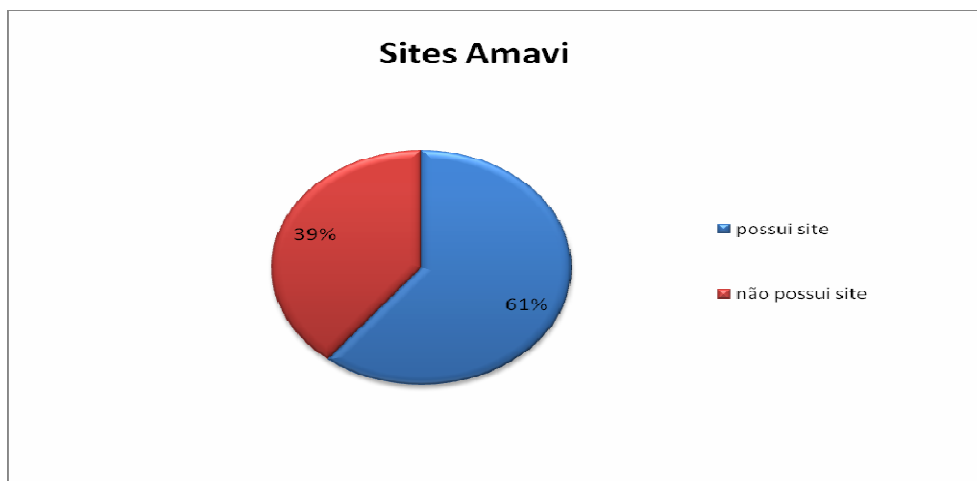


Gráfico 3 – Site da Região da AMAVI
Fonte: Acervo dos Autores

O gráfico 4 refere a qualidade dos sites com relação a acessibilidade, a pontuação indica o total de erros encontrados nas 3 prioridades, que avaliam o nível de impacto quanto à acessibilidade. Quanto mais pontos menos acessível é o site, prejudicando a navegabilidade de pessoas portadoras de deficiências ou com mobilidade reduzida. Os dados mostram que Presidente Getúlio, Rio do Sul e Vidal Ramos obtiveram a menor pontuação 3, esses 3 municípios tem os sites mais acessíveis da região. Em seguida vem Agronômica 11; Agrolândia 35; Taió 52; Petrolândia 70; Rio do Oeste 77; Vítor Meireles 97; Ibirama 143; Atalanta 164; Ituporanga 170; Trombudo Central 206 e por fim Lontras 227, tem o site menos acessível do Alto Vale do Itajaí segundo a avaliação DaSilva.

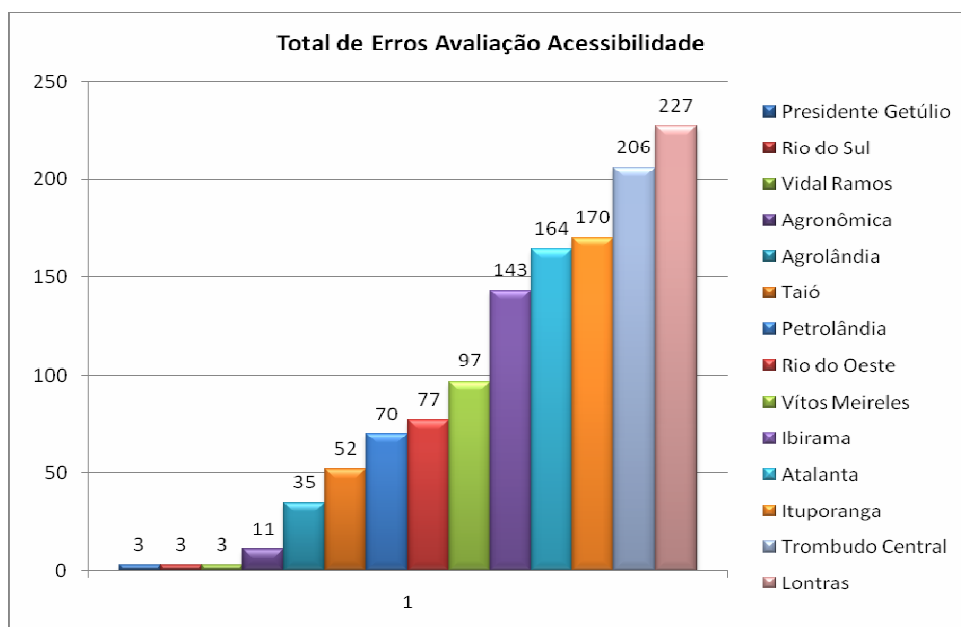


Gráfico 4 – Qualidade dos Site da Região da AMAVI
Fonte: Acervo dos Autores

Com relação ao link explícito para serviços, 93% não possui e 7% possui. Esses dados mostram a baixa oferta de serviços nos sites dos municípios pertencentes a AMAVI, os 7% de sites que oferecem link para serviços é representado somente pelo município de Rio do Sul.

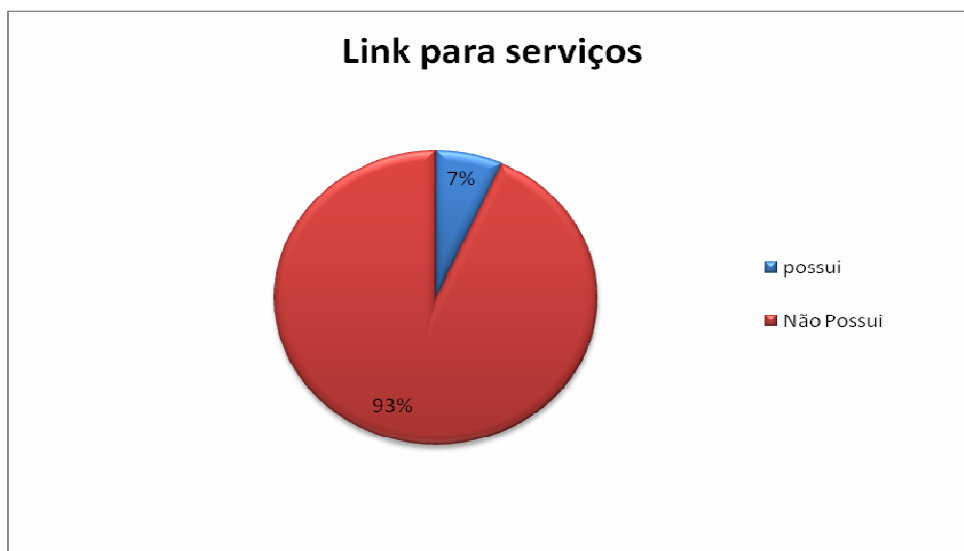


Gráfico 5– Link de Serviços em Sites da Região do Alto Vale
Fonte: Acervo dos Autores

O gráfico 6 mostra a classificação geral na avaliação dos sites das prefeituras do Alto Vale do Itajaí, a pontuação indica o grau de desenvolvimento do site, quanto maior for à pontuação mais desenvolvido e mais próximo aos padrões internacionais de governo eletrônico encontra-se o site. Rio do Sul atingiu a maior pontuação com 21,5 pontos, depois Atalanta 17,5, Trombudo Central 17, Rio do Oeste 15,5, Lontras 15, Presidente Getúlio 14, Vítor Meireles 13, Ibirama 12,5, Ituporanga 12, Agrolândia 11, Petrolândia 10,5, Taió 10, Agronômica 9,5, Vidal Ramos 9 e finalmente Dona Emma 6,5 que atingiu a menor pontuação entre as prefeituras que possuem site oficial.

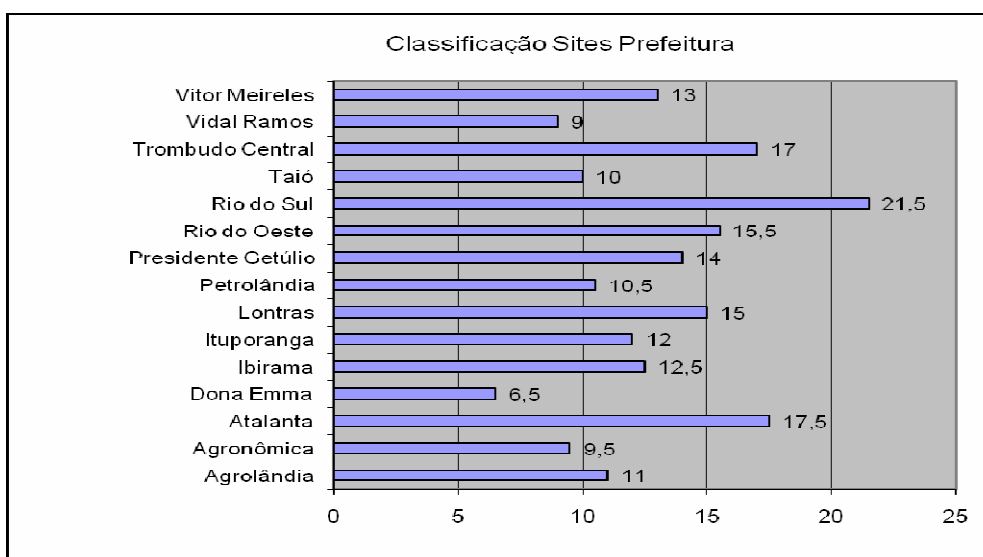


Gráfico 6 – Classificação dos Sites das Prefeituras do Alto Vale
Fonte: Acervo dos Autores

Também foram entrevistadas 400 pessoas da região sobre o que consideram importante para o uso de governo eletrônico municipal nas secretarias da Fazenda e de Obras. O gráfico 7 refere que serviços da secretaria de obras as pessoas gostariam de realizar através de um portal de serviços na internet. 17,09% iluminação; 4% desratização; 2,91% arborização; 16% saneamento básico; 12,73% gostariam de pedir

pavimentação; 14,91% pedido de patrôla; 13,82% pediriam limpeza de ruas e terrenos baldios e por fim 18,55% gostariam de pedir limpeza de bueiro.

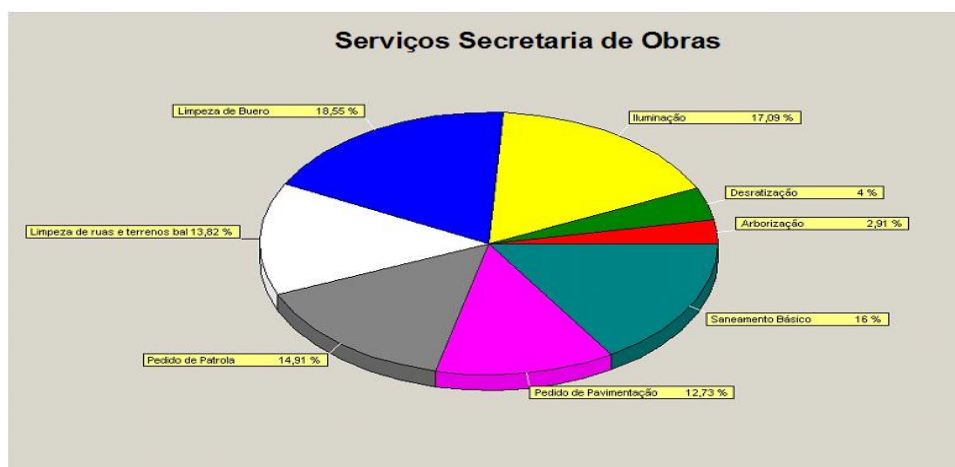


Gráfico 7 – Serviços Necessários a Secretaria de Obras
Fonte: Acervo dos Autores

O gráfico 8 refere quais serviços da secretaria da fazenda/administração as pessoas gostariam de realizar através de portal de serviços. 10,77% declaração mensal; 5,64% comprovante de recolhimento; 13,33% certidão negativa; 6,15% termo de impugnação; 5,13% gostariam de substituto tributário; 7,18% situação cadastral; 9,23% efetuar requerimentos; 13,33% obter informações de serviços; 10,77% guias; 9,23% obter formulários e extrato com 9,23%. Alguns serviços se destacam como informações de serviços e certidão negativa, no entanto não houve grande variação entre as preferências por serviços, mostrando a vontade das pessoas em utilizar toda uma gama de serviços através da rede.

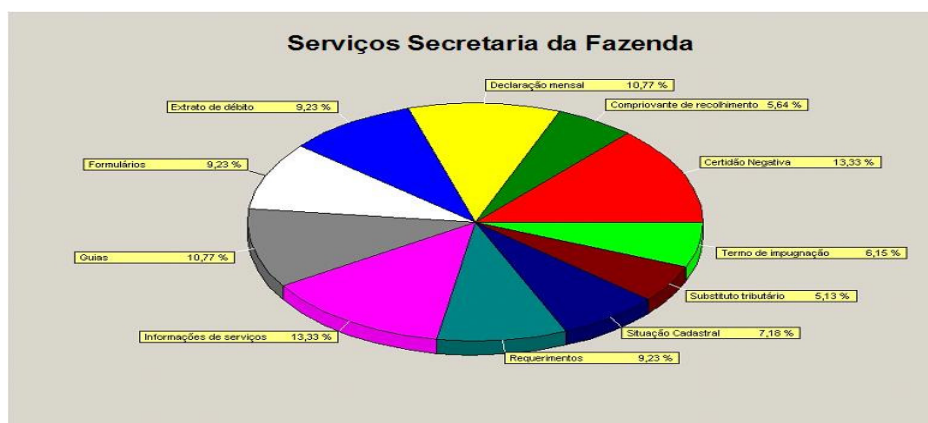


Gráfico 8 – Serviços Necessários a Secretaria da Fazenda
Fonte: Acervo dos Autores

Com relação aos serviços de responsabilidade do setor de compras, 36,6% cadastro de fornecedores, 21,05% pregão e por fim 40,35% gostariam de consultar licitações.

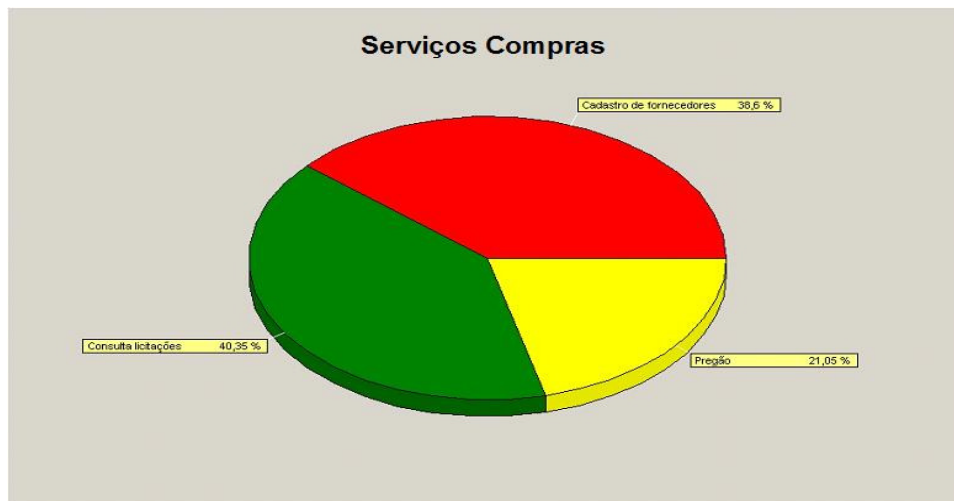


Gráfico 9 – Serviços Necessários ao Departamento de Compras da Prefeitura
Fonte: Acervo dos Autores

Os entrevistados também foram questionados com relação ao uso de outros serviços do governo via internet, nas esferas estaduais e federal. Conforme o gráfico 10 23,73% já usou e 76,27% nunca usou serviços via internet. Esses dados mostram que a maioria nunca usou serviços do governo via internet, se for considerada a esfera municipal o maior número de respostas não ocorre devido à falta de ofertas de serviços por parte dos sites das administrações municipais no Alto Vale.

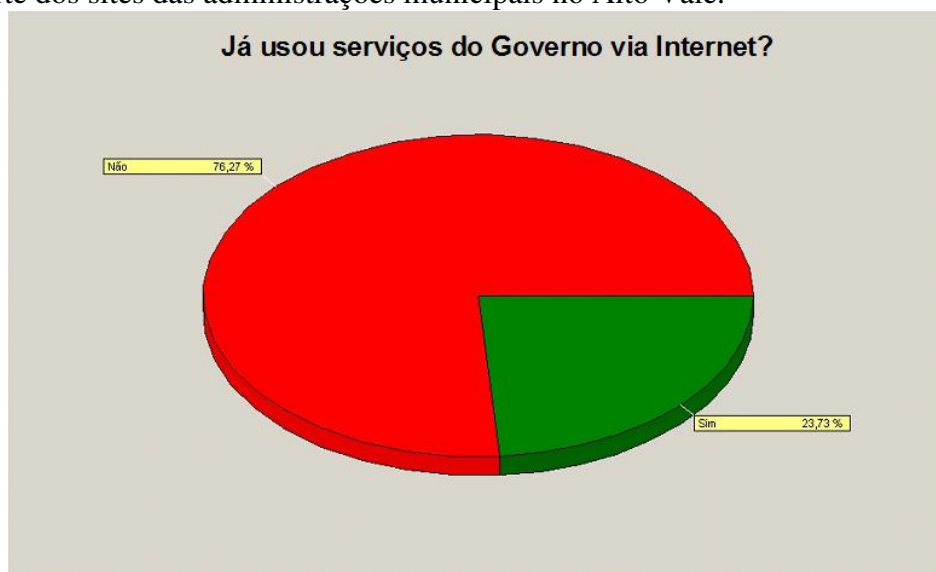


Gráfico 10– uso de serviços de Governo Eletrônico Estaduais ou Federal
Fonte: Acervo dos Autores

PROPOSTA DE MODELO

Baseando-se na pesquisa realizada foi realizada uma proposta de modelo de informações para um site de um município para acesso a informações e serviços para a população. Ao acompanhar os quadros abaixo, a estrutura de navegação inicia na primeira parte estrutura do site e a seguir cada item tem seu próprio desdobramento.

Na elaboração do modelo de site para um município que ofereça informações e serviços o primeiro aspecto a ser considerado é o conteúdo, para que o usuário encontre o que está procurando sem dificuldade Santos (2002).

[...] o valor de um portal que oferece serviços e informações ao cidadão depende de sua habilidade de dar acesso ao conteúdo relevante, devendo-se notar que o que pode ser importante para um cidadão pode não ser para outro, de maneira que as páginas oficiais, com a facilidade com a qual chega o cidadão, devem estar adequadas ao perfil de cada um deles – o que é extremamente complicado – , como um ato de reconhecimento da diversidade da audiência da internet GANT e GANT(2002; citado por SANTOS 2002).

Estrutura Site

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca [_____]
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none"> • Notícias 1 • Notícias 1 • Notícias 1 • Notícias 1 • Notícias 1 • Notícias 1 • Notícias 1 	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

A Cidade

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca [_____]
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none"> • Dados • História da cidade • Prefeitos • Hinos • Etc. 	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animando)	

Administração

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca [_____]
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none"> • Gabinete do Prefeito • Secretaria de Administração • Secretaria de Finanças • Secretaria de Obras • Secretaria de Planejamento • Secretaria de Saúde • Outras secretarias 	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Contas Públicas

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca []
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none">• 2005;• 2006;• Etc.• LRF (Lei de responsabilidade Fiscal);	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Leis Municipais

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca []
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none">• LDO• LOA• Etc.	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Serviços

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca []
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none">• Alvará• Biblioteca• Denúncia• Iluminação Pública• IPTU• ISS• Pedido de Patrola• Pedido de Pavimentação• Etc.	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Turismo

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca []
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none">• Pontos naturais• Hotéis• Restaurantes• Bares, Boates e Entretenimentos• Igrejas• Etc...	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Downloads

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca []
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	<ul style="list-style-type: none">• Documentos• Requerimentos• Etc.	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Fale com o Prefeito

Brasão da Cidade	Foto da cidade (Foto1)	Foto da cidade (Foto2) Busca []
A Cidade Administração Contas Públicas Leis Municipais Serviços Turismo Downloads Fale com o Prefeito	Nome [] Endereço[] Cidade [] Telefone [] E-mail [] Comentários [.....]	Botões de link (outros sites)
	Mensagens (animação)	

Quadro 1 – Estrutura Proposta para Sites de Prefeituras
Fonte: Acervo dos Autores

Outro ponto a ser levado em consideração é o aspecto da acessibilidade. Um portal público deve oferecer informações e oferta de serviços para todo tipo de usuário não excluindo alguns grupos das facilidades proporcionadas pela tecnologia.

Para SANTOS (2002), “um portal municipal de serviços e informações necessita de muitos requisitos técnicos, que contemplam a infra-estrutura necessária, o pessoal de manutenção, os sistemas que são acionados e os bancos de dados disponíveis”.

SANTOS (2002) aponta que a política do portal deve preocupar-se, com os seguintes aspectos:

- 1- Segurança e privacidade. Os requisitos internacionais de segurança de rede e de sítios devem estar todos presentes[...], bem como a garantias de que o cidadão não terá seus dados revelados ou comercializados (política de privacidade);
- 2- Estabilidade. É inadmissível que todo o momento os sítios tenham seus endereços alterados por conveniências políticas ou administrativas ou por simples caprichos de seus gestores [...]. A gestão de páginas deve estar em poder de servidores de carreira que se preocupam mais com questões do Estado do que com questões do governo para[...];
- 3- Gestão do portal. O portal deve possuir um módulo de gestão capaz de carregar as informações e os serviços e manter atualizada a massa de links, bem como editar a nomenclatura de cada serviço ou informação [...];
- 4- Atendimento 24x7. O portal deve funcionar durante todo o dia da semana. Isso, porém, não é suficiente, porque o funcionamento do portal na verdade depende das páginas para as quais aponta geralmente de responsabilidade de diferentes órgãos da administração. Deve haver, portanto, um comitê gestor que fiscalize a manutenção das páginas[...].

A definição de um modelo para sites de informações e serviços é uma tarefa difícil, pois cada cidade possui uma realidade e demandas específicas. RODRIGUES (2001; citado por SANTOS 2002), assinala as exigências mínimas para criação de um portal de informações e serviços público:

- 1- A finalidade básica é ser uma porta de entrada para serviços e produtos da rede, não sob o conceito de simples mediador, mas agregando valor à pesquisa, selecionado e estruturando informações;
- 2- Criação de comunidades virtuais com interesse comum, proporcionando mecanismos que permitam participação das mesmas em foros, serviços de correio eletrônico, bate papo, pesquisas etc;
- 3- Oferta de serviços integrados em distintos sítios da rede mediante correspondentes acordos os prestadores individuais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Investir em governo eletrônico é uma tendência observada em nações do mundo todo. A frenética evolução das TICs nos últimos 30 anos, popularizada atualmente pela internet criou a necessidade de o governo se comunicar com a sociedade por meio dessas tecnologias.

O desenvolvimento de aplicações nessa área demanda tempo e recursos, sendo necessária a continuação dos projetos entre uma administração e outra, não levando em consideração disputas partidárias e ideológicas, visando somente à evolução dos processos democráticos e em um estágio mais avançado de governo eletrônico a participação efetiva da sociedade nos processos decisórios.

O uso de todas as potencialidades do governo eletrônico passa por algumas condições prévias, para que não haja, por exemplo, a transferência da burocracia tradicional para uma burocracia digital. A conscientização e inclusão digital da sociedade quanto ao uso dessas tecnologias também é condição, já que o governo eletrônico torna os processos mais transparentes e diminui a distância entre empresa e governo e entre cidadão e governo.

O potencial do governo eletrônico é trabalhado de forma satisfatória, quando a satisfação dos usuários é maior ou igual que as formas tradicionais de atendimento, como guichês e balcões de serviço.

A região do Alto Vale composta por 28 municípios foi à escolhida para análise da qualidade dos sites. A pesquisa levantou que 61% possuem site e 39% não possui, acima da média estadual. No entanto os sites das administrações municipais da região apresentam na sua maioria páginas com informações estáticas e com exceção de Rio do Sul nenhuma ofereceu link para serviços.

Os sites analisados na região do Alto Vale seguem a tendência da maioria dos sites das administrações municipais de Santa Catarina, a maior parte páginas de informações estáticas. Com isso abre-se oportunidade para o desenvolvimento de aplicações e pesquisas na área governo eletrônico municipal.

A muito que se fazer com relação a governo eletrônico municipal, nas iniciativas encontradas atualmente a uma visível diferença com relação as esfera federal e estadual. No entanto, a grande interesse da população em utilizar essas tecnologias, tendência que só tende a aumentar com uso freqüente das novas tecnologias da informação em diversos ramos da sociedade.

REFERÊNCIAS

ALEXANDRINI, F. ; PISKE, I. ; PISKE, R. . **Prefeitura Virtual: a Internet a Serviço da Comunidade.** In: III SEGeT Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2006, Resende RJ. III SEGeT Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende RJ : Associação Educacional Dom Bosco (AEDB), 2006.

BNDES, “**e-Governo no Brasil: Experiências e Perspectivas**”. Junho, 2001.

FERREIRA, Marcos Vinícios Anátocles da Silva. **O que as iniciativas bem sucedidas de governo eletrônico tem em comum**, VIII Congresso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administracion Pública, Panamá,2003.

SANTOS, R. J. L. . **Governo Eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer.** Caracas: CLAD, 2002. 67 p.

ZIMATH, Patrícia B. P. **O e-Gov como fator de promoção do exercício da cidadania no Brasil.** Florianópolis: UFSC, 2003.