

GOVERNO ELETRÔNICO: INFORMAÇÕES E SERVIÇOS NOS PORTAIS DOS MUNICÍPIOS MÉDIOS DO INTERIOR BAIANO

*Carlos Eduardo Cardoso de Oliveira**

RESUMO — *O estudo objetiva analisar de que forma os municípios médios do interior baiano utilizam os conceitos de portais de governo eletrônico em seus Web sites oficiais de governo, quanto à prestação de informações e serviços para sociedade. Para tanto, discute-se a natureza dos portais de governo eletrônico, propõe-se uma perspectiva de evolução, abordam-se conceitos, relacionam-se aplicações e evidenciam-se concepções sobre os estágios ou níveis de desenvolvimento desse objeto. Através de uma pesquisa de natureza exploratória, apoiado pelo método de aproximação da pesquisa bibliográfica e pela coleta de dados de fonte primária, procura-se identificar quais os níveis ou estágios de desenvolvimento dos Web sites oficiais das prefeituras dos municípios em questão. Constatou-se a existência de um longo caminho a ser percorrido no desenvolvimento dos seus conteúdos, quanto a disponibilização de informações e serviços úteis para o cidadão-usuário.*

PALAVRAS-CHAVE: *Governo Eletrônico. Estágios do Governo Eletrônico. Portais de Governo Eletrônico Municipais.*

1 INTRODUÇÃO

O conjunto de transformações sociais, econômicas e tecnológicas da Era da Informação tem trazido crescentes e complexos desafios para as instituições quanto à utilização da tecnologia da informação e comunicação - TIC, na organização de seus

*Prof. Assistente (DCIS/UEFS). Doutorando em Desenvolvimento Regional e Urbano (UNIFACS). E-mail: carlos@uefs.br
Universidade Estadual de Feira de Santana – Dep. de Ciências Sociais Aplicadas (DCIS). Tel./Fax (75) 3224-8134 - Av. Transnordestina, S/N, Módulo III - Novo Horizonte - Feira de Santana/BA – CEP 44036-900. E-mail: dcis_uefs@yahoo.com.br

processos internos e na construção de novas relações com seus parceiros de negócios e com o restante da sociedade.

Nas organizações públicas, os impactos dessas transformações têm impulsionado governos locais, estaduais e nacionais, em todo o mundo, a desenvolverem e se apropriarem de soluções de TIC que lhes permitam uma nova lógica de interação entre os diversos atores do seu ambiente organizacional. Nesse contexto, surge um conceito relacionado ao emprego dessas novas tecnologias pelos governos, que vem sendo denominado de governo eletrônico ou *e-governo*.

Dentre outros, os objetivos do governo eletrônico compreendem:

- a) a prestação de informações e serviços públicos digitais aos cidadãos por meio dos *websites* oficiais de governo *Internet*;
- b) a melhoria dos processos operacionais intragovernamentais e intergovernamentais;
- c) a publicização das ações do governo, por meio da divulgação *on-line*;
- d) a aquisição de bens e serviços, através das compras eletrônicas;
- e) a disseminação das tecnologias da informação, através da inclusão digital;
- f) o desenvolvimento do ensino à distância;
- g) a criação e manutenção das bibliotecas virtuais;
- h) o fortalecimento da participação social, através dos canais de interação entre governantes e cidadãos.

O presente trabalho pretende ater-se apenas a um dos objetivos de governo eletrônico dos acima relacionados, qual seja, a prestação de informações e serviços públicos através dos *Web sites* de governo na *Internet*, também denominados de portais de governo eletrônico.

Com este propósito, analisa como os municípios do interior do Estado da Bahia, cujas sedes se caracterizam como cidades médias, estão utilizando os conceitos de governo eletrônico nos seus portais oficiais na *Internet* para prestação de informações e serviços à sociedade.

Para o alcance do objetivo principal, foram definidos três objetivos secundários, a saber:

- a. compreender a natureza do governo eletrônico e dos seus elementos constitutivos;
- b. analisar a importância dos portais de *Internet* para o desenvolvimento do governo eletrônico;
- c. estudar os níveis ou estágios de desenvolvimento do governo eletrônico, através da prestação de informações e serviços públicos na *Internet*.

O tema tem relevância por sua atualidade e emergência, sendo seu estudo importante para o processo de construção do conhecimento acerca das características estratégicas da utilização pelos governos municipais das novas tecnologias da informação, sobretudo, da *Internet*.

Desta forma, pretende-se contribuir para análise da presença dos governos municipais das cidades médias do interior do Estado da Bahia na *Internet*, o que trará como resultado o aprimoramento dos projetos de governo eletrônico nos municípios, mais especificamente na prestação de informações e serviços públicos através dos *websites* oficiais de governo.

Quanto ao nível, característica ou objetivos gerais, a metodologia fundamenta-se na pesquisa exploratória, por proporcionar maior conhecimento e familiaridade com o tema estudado, maior precisão no delineamento do problema e no aprimoramento de idéias, sem o propósito de verificar hipóteses. (ACEVEDO; NOHARA, 2007; GIL, 2006).

Quanto ao método (ACEVEDO; NOHARA, 2007), está dividido em duas fases. A primeira fase está assentada na pesquisa bibliográfica ou de fonte secundária com referências necessárias à compreensão do contexto de inserção do objeto de estudo, a saber:

- a) governo eletrônico;
- b) portais de governo eletrônico;
- c) níveis de desenvolvimento do governo eletrônico.

Na segunda fase, utiliza-se como técnica a visita aos *Web sites* oficiais (realizadas entre setembro e outubro de 2009) das prefeituras dos municípios médios (com mais de 100 mil habitantes) do interior do Estado da Bahia para análise das informações e serviços públicos digitais disponíveis.

Quanto ao tratamento dos dados e informações coletadas, a pesquisa tem natureza qualitativa e quantitativa e enfatiza as características dos objetos estudados bem como sua ocorrência no universo pesquisado.

2 GOVERNO ELETRÔNICO

2.1 Uma perspectiva de evolução do governo eletrônico

Muitas instituições e governos publicaram estudos diversos sobre o governo eletrônico, desde a década de 90. Sem o propósito de esgotar o assunto, apresenta-se, a seguir, uma perspectiva de alguns desses estudos que serviram de fundamentação para o desenvolvimento deste trabalho.

Desde o início dos anos 90, o interesse pelo governo eletrônico ocupa lugar estratégico na agenda dos governos. Nos Estados Unidos, por exemplo, o programa de governo intitulado *National Performance Review – NPR*, “recomendou que os órgãos governamentais reorganizassem suas atividades, fazendo total uso de sistemas de computação e telecomunicações para revolucionar seu modelo de prestação de serviços”. (GANT, GANT; JOHNSON, 2002, p. 13)

Também nos Estados Unidos, somado às recomendações da *NPR*, o Plano da *Acess America*, editado em 1997, promoveu o fortalecimento do compromisso dos órgãos americanos com a TI: “A *NPR* e a *Acess America* conclamaram por novos sistemas de informação com base em TI e por melhorias no processo pelo qual eles são gerenciados, para implementar reformas específicas nos programas que abrangem desde assistência à saúde até a execução da lei”. (HEEKS apud GANT, GANT e JOHNSON, 2002: 13).

Mais adiante, em 2002, o relatório *E-governement strategy: simplified delivery of services to citizens*, do governo Federal dos Estados Unidos, desenhava o plano do governo americano com o propósito de desenvolver o governo eletrônico, a partir de três metas principais: tornar mais fácil para o cidadão a interação e obtenção de serviços do governo federal; melhorar

a eficiência e a eficácia do governo; e melhorar a capacidade de resposta dos governo ao cidadão. (EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT; OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET WASHINGTON, 2002).

Para além do universo do governo americano, também em 2002, o Banco Mundial lançou a publicação *The E-Government Handbook For Developing Countries*, um manual para as aplicações de governo eletrônico nos países em desenvolvimento. No documento, a ONU propunha que apesar das aplicações mais avançadas das tecnologias da informação e comunicação serem dos países desenvolvidos, o governo eletrônico não estaria limitado apenas aos países ricos, mas à disposição de todos os governos. Para tanto, buscava reunir os principais recursos e exemplos de boas práticas no mundo, para fornecer um instrumento operacional capaz de ajudar os profissionais no desenvolvimento do governo eletrônico. (WORLD BANK, 2002).

No mesmo ano de 2002, o Conselho do Pacífico para Políticas Internacionais através da publicação “Diretrizes para o Governo Eletrônico no Mundo em Desenvolvimento” também dava conta de que o governo eletrônico não estava presente apenas nos países desenvolvidos, e que os governos em todo o mundo estavam desenvolvendo ações de governo eletrônico, nos níveis locais e nacionais, “colocando informações importantes *on-line*, automatizando processos burocráticos e interagindo eletronicamente com seus cidadãos”. (CONSELHO DO PACÍFICO PARA POLÍTICAS INTERNACIONAIS, 2002, p. 1).

Por sua vez, em 2001, as Nações Unidas - ONU realizava o estudo *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, publicado em 2002, com o objetivo de avaliar a situação dos seus estados membros no desenvolvimento de ações de governo eletrônico, principalmente quanto à presença dos governos na *Internet*. As conclusões da pesquisa constataram aquela altura, que dentre os 190 (cento e noventa) países membros, 169 (cento e sessenta e nove) possuíam *Web sites* de governo na *Internet*, com destaque para países como: Estados Unidos, Brasil, Finlândia, Austrália, Canadá, França, Alemanha, Irlanda, Itália, México, Nova Zelândia, Noruega, Portugal, República

da Coréia, Reino Unido, Cingapura e Espanha, que já possuíam aplicações avançadas de governo eletrônico.

No Brasil, no mesmo período de 2002, pesquisa da FIRJAN, intitulada “Desburocratização Eletrônica nos Estados Brasileiros,” realizou um estudo detalhado sobre os estágios de desenvolvimento dos *Web sites* de governo eletrônico em 25 (vinte e cinco) estados e apontou iniciativas de 10 (dez) estados brasileiros, por ordem de classificação, que mais se destacaram: Paraná, Rio de Janeiro, Bahia, Rio Grande do Sul, Goiás, Mato Grosso, São Paulo, Rondônia, Minas Gerais e Pernambuco.

Outro importante estudo nacional sobre o desenvolvimento dos portais de governo eletrônico, tendo como público alvo os estados brasileiros e suas respectivas capitais, foi desenvolvido por Lemos, Meirelles e Moraes (2007). Os autores dividiram a pesquisa em dois períodos, de 2002 a 2003 (primeiro período), e de 2004 a 2005 (neste último período procedendo a uma atualização dos dados). Os resultados, dentre outros aspectos, identificaram àquela altura, que estados como: São Paulo, Paraná, Rio Grande do Sul, Bahia e Ceará apresentavam a maior quantidade de serviços *on-line*. E, no que diz respeito às capitais, municípios como o Rio de Janeiro, São Paulo, Vitória, Curitiba e Belo Horizonte ofereciam o maior número de serviços *on-line*.

Dentre os estudos que enfatizam apenas o nível municipal, destacam-se as pesquisas de Torres e Agune (2009), nas quais os autores analisam a situação o web-gov nos 645 (seiscentos e quarenta e cinco) municípios paulistas, e de Coelho (2007), que por sua vez analisa a estrutura e tipologia dos portais das cidades médias do Estado de São Paulo. Ambos merecem atenção especial por sua preocupação em compreender os aspectos relacionados com a apropriação por parte dos municípios do Estado de São Paulo, com o potencial das aplicações do governo eletrônico à prestação de informações e serviços públicos nos *Web sites* oficiais de governo na *Internet*, descentralizando o tema para o poder local.

2.2 Aspectos conceituais

Para o Conselho do Pacífico para Políticas Internacionais (2002), governo eletrônico significa transformar o funcionamento do governo quanto à utilização da informação e quanto à percepção dos funcionários no desenvolvimento de suas atividades e no relacionamento com o público. Neste sentido, alcançar o sucesso na implantação do governo eletrônico requer parcerias, participação e avaliação contínua, num processo que envolve seus principais “clientes” - o público, as empresas e os funcionários de governo que utilizam seus serviços.

Dentro desse contexto, muito embora os governos possam utilizar essas tecnologias em diversas aplicações nos seus processos, existe uma tendência crescente à prestação de serviços e informações aos cidadãos, fornecedores e servidores públicos, através da *Internet*, o que, segundo Fernandes (2001), convencionalmente vem sendo denominado de “*governo eletrônico*” ou “*e-governo*”.

Governo eletrônico não é simplesmente a disponibilização de computadores para os agentes públicos ou a automatização de velhas práticas de governo, mas a utilização de recursos tecnológicos para desburocratização de processos complexos, promoção da transparência, redução das desigualdades e viabilização da participação mais efetiva dos cidadãos nos rumos dos processos políticos de decisão que afetam suas vidas. (WORLD BANK, 2002).

Por sua vez, Jardim analisa criticamente o conceito de governo eletrônico e considera:

A noção de ‘governo eletrônico’ é ainda emergente, derivada mais da experiência de alguns governos de países centrais que da pesquisa acadêmica, carecendo ainda de verticalização teórica. Em linhas gerais, o governo eletrônico expressa uma estratégia pela qual o aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade

desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático (JARDIM, 2000, p. 4).

Essa disponibilização de informações e serviços governamentais e o aumento da participação social no processo democrático através do governo eletrônico, do ponto de vista de Jardim (2000), poderão ampliar a efetividade dos governos em relação à sociedade nos seguintes aspectos:

1. será mais fácil à sociedade ter suas perspectivas consideradas pelos governos na (re)definição de políticas públicas;
2. a sociedade poderá obter melhores serviços das organizações governamentais, por exemplo, através de atividades desenvolvidas *on-line*;
3. a sociedade contará com serviços mais integrados porque as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si;
4. a sociedade será melhor informada porque poderá obter informação atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços.

Diante dessa perspectiva, além das motivações acima descritas, admitindo-se que existem muitos imperativos por parte dos governos para implantação do governo eletrônico, e sem o propósito de relacionar todos, podemos destacar ainda algumas funções que lhes são características, segundo Fernandes (2001), quais sejam:

1. prestação eletrônica de informações e serviços;
2. regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação;
3. prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária;
4. ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais;
5. difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação das culturas locais;
6. *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da *Internet*, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, cartões de compras gover

namentais, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercado digitais para os bens adquiridos pelo governo;

7. estímulo aos *e-negócios*, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

Para realização dessas funções, Fernandes (2001) observa que as iniciativas de governo eletrônico devem envolver três grupos básicos de relações entre os seus principais atores:

- a G2C**, as interações entre os governos e os cidadãos;
- b G2B**, as interações entre os governos e seus fornecedores;
- c G2G**, as interações intragoverno ou intergovernos.

No entendimento de Costa (2005), as atividades de governo que mais sofreram os impactos do governo eletrônico são:

- a prestação de serviços - a exemplo da educação à distância, extração de dados georeferenciados sobre a saúde no controle e prevenção de epidemias, identificação de pessoas desaparecidas;
- a regulamentação - a exemplo do preenchimento de formulários digitais e emissão de certidões, informações detalhadas para orientação dos planos diretores urbanos;
- recolhimento de impostos e taxas - recolhimento e gerenciamento de taxas, impostos e contribuições de impostos no maneira *on-line*.
- governo-empresa - redução da burocracia e interação virtual entre governo-empresa;
- compras eletrônicas - processos mais transparentes e integração das necessidades de compra do governo, realizadas de forma *on-line*;
- governo patrão - aplicações nos processo internos do governo, melhorando o aproveitamento do potencial da força de trabalho dos servidores públicos;
- democracia direta - participação popular no processo de tomada de decisão sobre as ações do governo, na definição de políticas e aplicação dos recursos públicos.

Quanto ao potencial de desenvolvimento do Governo Eletrônico, Zugman afirma:

O *e-governement* é uma área que está apenas no início de seu desenvolvimento. Apesar de já existirem sucessos comprovados de aplicação da Internet, toda essa nova mídia ainda está em seus estágios iniciais, sendo impossível prever os avanços que ainda estão por vir conforme a tecnologia se desenvolve e usuários e programadores criam novos meios de explorar seu potencial (ZUGMAN, 2008, p. 21).

Do exposto, depreende-se que o governo eletrônico constitui-se numa importante estratégia de melhoria das ações dos governos no exercício de alguns dos diversos papéis que lhes são inerentes, interagindo e transacionando com os diversos atores da sociedade, sejam outros governos, empresas, cidadãos ou organizações do terceiro setor, através da utilização dos recursos da tecnologia da informação e comunicação.

3 NÍVEIS DE DESENVOLVIMENTO DOS PORTAIS DE GOVERNO ELETRÔNICO

Segundo Gant, Gant e Johnson (2002), embora os governos utilizem uma variedade de tecnologias para sustentar as iniciativas de governo eletrônico, o uso de *Web sites* integrados ou portais da *Web* está, cada vez mais, tornando-se um componente importante do seu desenvolvimento. Dessa forma, as ações de *e-governo* em todo o mundo têm procurado enfatizar a prestação de informações e serviços públicos digitais em *Web sites* de *Internet*.

Cabe ressaltar que os termos “portal de governo eletrônico” e “*web site* de governo eletrônico” têm o mesmo significado, pois o portal de governo eletrônico é o *web site* oficial ou principal de um governo na *Internet*. Ele compreende e centraliza, de forma organizada, as informações e serviços públicos ofertados por outros *Web sites* de órgãos, departa-

mentos, comitês e conselhos normativos de um mesmo governo. Como observaram em Gant, Gant e Johnson, ao estudarem os portais de governo eletrônico dos Estados americanos:

Um portal da *Web* funciona como meio de acesso integrado em um *web site* de governo estadual e oferece a seus funcionários e aos cidadãos em geral um ponto único de contato para acesso *on-line* às informações e aos recursos estaduais. Esses governos são organizações complexas com centenas de órgãos, departamentos, comissões e conselhos normativos. Os portais são aplicações baseadas na *Web* e permitem à administração do estado acessar e gerenciar todos os seus dados e informações e disponibilizá-los aos seus usuários. Por meio dessa porta única de acesso ou interface do usuário principal, milhões de pessoas podem acessar a grande quantidade de informações da *Internet*, serviços e aplicações disponíveis nos *Web sites* do estado (GANT; GANT, 2002, p. 12),

Os portais estão presentes em todos os tipos de organizações, estando associados aos negócios de interesse dessas organizações, constituindo-se uma das principais estratégias de relacionamento com seu público alvo. Como destacam Cunha e Reinhard:

Um portal é uma porta de entrada na rede mundial, é a partir dela que muitos usuários determinam seus 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. Existem portais que oferecem serviços e conteúdos genéricos e outros que são centrados em um conteúdo particular, turismo, jogos, esporte, ou ainda serviços públicos. [...] Construir um portal é atrativo para organizações que querem alcançar um grande número de pessoas, sem grandes aparatos tecnológicos - um *browser* comum às outras páginas da *Web* é suficiente (CUNHA; REINHARD, 2001, p. 1).

Assim como os demais portais de outros tipos de organizações, os portais de governo compreendem vários canais de interação com o usuário, a exemplo de notícias, informações, serviços, mecanismos de comunicação interativa, ouvidoria, fale conosco *on-line*, dentre outras funcionalidades, e um potencial significativo para aplicações nas operações internas da administração pública.

3.1 Estágios dos Portais de Governo Eletrônico

Existem vários modelos propositivos que servem de referência para análise dos níveis ou estágios de desenvolvimento do governo eletrônico.

Uma análise comparativa de alguns desses principais modelos (Nações Unidas, *Garnet Group*, Banco Mundial, IBM *Business Consulting Service* e *Layne and Lee*) pode ser encontrada em Al-Hasmi e Darem (2008), que identificam quatro níveis de desenvolvimento predominantes dos portais de governo eletrônico, quais sejam:

- Nível de acesso - nível inicial, com informações de natureza geral, básicas e estática sobre o governo, presença *on-line* na Internet de forma relativamente simples, através de esforços iniciais caracterizados por aplicações passivas, com uma única via de comunicação do governo para o cidadão, às vezes com catalogações de informações. Esse nível também é caracterizado como uma brochura ou folheto do governo na Internet.
- Nível de interação - permite ao usuário, interagir com o governo através de aplicações como fale conosco, *download* de arquivos, com comunicação recíproca entre governo e cidadão, informações sobre *e-mails* e telefones para contato dos membros dos governos, realização de consultas e pedidos simples. Nesse nível percebem-se as primeiras aplicações entre G2C (governo-cidadão), G2B (governo-empresa) e G2G (governo-governo).

- Nível de transação - permite aos usuários fazer transações completas *on-line* com o governo. Serviços públicos são disponibilizados de forma integrada e em regime permanente, como pagamentos de impostos ou taxas, renovação de licenças e outros.
- Nível de integração - o nível mais avançado de desenvolvimento do governo eletrônico. Nesse nível, o governo está integrado eletronicamente entre os seus diversos órgãos tanto vertical quanto horizontalmente, permitindo uma rápida resolução dos problemas dos usuários, mesmo que envolvam diversos órgãos. Essa integração ocorre dentro do mesmo nível de governo e entre diferentes níveis de governo.

3.2 Quatro Estágios de Symonds

Outra categorização utilizada com referência pode ser encontrada em Symonds (2000), para quem o desenvolvimento do governo eletrônico, geralmente, passa também por quatro estágios:

- No primeiro estágio - o governo se dedica à construção de *Web sites* para divulgação de informações sobre os seus mais diversos órgãos e departamentos. Estes *Web sites* podem ser reunidos em um portal que neste ponto consiste apenas uma espécie de catálogo de endereços dos vários órgãos do governo na *Internet*.
- No segundo estágio - esses *Web sites* passam também a receber informações e dados oriundos dos cidadãos, empresas e outros órgãos, estabelecendo-se uma comunicação recíproca com os governos. O contribuinte pode enviar sua declaração de imposto de renda ou informar uma modificação no seu endereço; são criados correios eletrônicos dos diversos órgãos para o envio de reclamações e sugestões; empresas podem se cadastrar eletronicamente para o fornecimento de serviços aos governos; existe uma troca eletrônica de dados, através da *Internet*, de um órgão local para um órgão central, e assim por diante.

- No terceiro estágio - as funcionalidades desses *Web sites* tornam-se mais complexas, sendo possível a realização de transações eletrônicas que envolvem valores monetários, como pagamentos de contas e tributos. Podem ser realizadas, ainda, operações como educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compras de materiais etc. Em resumo, além de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados de maneira presencial em um balcão de órgão do governo, agora podem ser disponibilizados para os cidadãos ou empresas de maneira *on-line*, resultando em adaptações nos processos internos de trabalho do governo.
- No quarto e último estágio - essas aplicações tornam-se mais avançadas, o portal de governo eletrônico não é mais um simples índice de *Web sites* do governo na *Internet*, mas um lugar de convergência de todos os serviços digitais prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, a despeito da divisão real do governo em ministérios, departamentos etc. Ao se relacionar com o governo, os usuários não precisam saber quais são os órgãos ou departamentos, de quais níveis de governo e em que seqüência são mobilizados, para obtenção de determinado serviço ou informação. Não precisa mais se deslocar às diferentes estruturas para realização desses serviços, é possível resolver tudo nesse portal, com uma única senha.

3.3 Sete Níveis de Costa

Costa (2005) propõe uma escala de classificação para medir os serviços prestados nos sites de governo eletrônico, que vai de I a VII, disposta de forma gradativa, de maneira a permitir uma avaliação do nível atual e os requisitos para alcançar os níveis de qualidade mais acima. São estes os sete estágios propostos na escala:

- I. Brochura eletrônica - a informação *on-line* segue a lógica funcional da estrutura que a produziu, a disposição da informação no *site* utiliza como referência a arquitetura interna do departamento que a produziu. Os conteúdos disponíveis são direcionados para prestação de informações ao cidadão sobre o que o órgão, unidade ou departamento faz. Nesse nível existe pouca ou nenhuma interação com o usuário, sendo que as atualizações das informações geralmente ocorrem com baixa frequência.
- II. Serviço de informação - organizada de acordo com o perfil e interesse do usuário: cidadão, governo, empresa etc. Nesse nível realiza-se um processo consultivo para identificar as demandas dos usuários.
- III. Serviço para reinventar e simplificar os processos - níveis iniciais de serviços são acrescentados, além das informações. Esses serviços disponibilizados utilizam, por exemplo, de formulários que podem ser baixados, preenchidos, e em seguida enviados pelo correio para o governo. Podem ser realizadas marcações de exames, entrevistas e outros procedimentos de forma *on-line*. Nesse estágio, existem explicações detalhadas sobre o preenchimento de formulários, respostas às questões mais frequentes, esclarecimentos e, possivelmente, um atendimento telefônico para elucidar dúvidas.
- IV. Serviço transacional - diferente do anterior (em que o usuário baixa o documento, preenche, mas o devolve fisicamente), as transações são todas *on-line*. O usuário baixa, preenche e devolve eletronicamente os documentos. Os dados são inseridos diretamente pelo usuário no banco de dados do governo, exigindo uma preocupação adicional com segurança e capacidade de processamento, bem como um melhor funcionamento dos serviços para atender as demandas.
- V. Serviço que oferece pagamento *on-line* - transações como pagamento de taxas, tributos e impostos são realizadas diretamente pelo usuário no portal do go

verno. Nesse ponto, as operações de pagamento acontecem de forma automática, pois são encontrados todos os elementos funcionais necessários para sua realização.

VI. Serviço integrado com outros órgãos de governo - são estabelecidas relações *on-line* entre os diversos órgãos do governo, que permitem atender as demandas diversas dos usuários, através de múltiplas operações que funcionam de maneira integrada. Os bancos de dados do governo são alterados automaticamente, pois se comunicam uns com os outros, quando um usuário realiza operações de entrada de dados ou pagamentos.

VII. *E-gouvernement* - todas as etapas de um serviço podem ser realizadas de forma integrada e *on-line*. Trata-se de um nível complexo e totalmente integrado de serviço, quando o usuário consegue alimentar o banco de dados do governo com informações, fazer pagamentos, ter assegurado que todos os departamentos de governo tomaram conhecimento de sua demanda e encaminharam os processos de operação para atendê-lo, tudo através do mesmo *site*.

3.4 Quatro Níveis de Coelho

De outra forma, Coelho (2007) também faz uso de cinco níveis de presença na Internet, além de outros critérios de análise, para classificar os portais de governo em sua pesquisa sobre as cidades médias do Estado de São Paulo:

- Primeiro nível (presença inicial) - caracterizado pela existência de poucas informações geográficas, históricas e eventos, que funcionam na lógica de um portal de mão única, sem interação entre o usuário e governo, apenas com a disponibilização de informações.
- Segundo nível (presença intensiva e interação) - em relação ao primeiro nível, agrega-se um conjunto amplo de informações em diversas categorias, alguns serviços e a possibilidade de interação do usuário com o

governo, permitindo, por exemplo, o preenchimento de formulários *on-line*.

- Terceiro nível (transações financeiras e serviços) - além de diversas informações e possibilidades de interação, permite a realização de serviços personalizados e individuais e transações financeiras, por exemplo, a emissão de boletos de pagamento do IPTU e ISSQN.
- Quarto nível (integração vertical e horizontal) - nesse ponto, o portal permite a integração de mais de um nível de governo ou de mais de um órgão na estrutura administrativa de forma digital para o usuário. Tem-se o acesso à base de dados dos outros órgãos e dos outros níveis de governo, permitindo ao usuário dispor de uma gama de informações e serviços que mobilizem virtualmente informações e banco de dados de outros órgãos do mesmo governo, ou outros órgãos, de níveis diferentes de governo.
- Quinto nível (integração sem fronteiras) - trata-se de um modelo mais teórico ou ideal, do que um objetivo real a ser alcançado. Todas as informações e serviços possíveis do governo estariam concentrados num único ponto de acesso na Internet, o portal municipal de governo eletrônico, dispensando-se o atendimento baseado nas estruturas funcionais dos órgãos do governo. As informações e serviços são prestados de forma integrada e sem a visualização das fronteiras entre os órgãos.

Diante do exposto, pode-se observar que as classificações apresentadas sobre os níveis ou estágios de desenvolvimento dos portais de governo eletrônico compreendem alguns elementos que, embora não sejam apresentados com a mesma terminologia, correlacionam-se por características semelhantes, as quais podem ser expressas em quatro níveis ou estágios de presença: presença inicial, presença de interação, presença de transação e presença de integração, os quais metodologicamente serão adotados neste trabalho no processo de avaliação dos portais dos municípios médios do interior baiano.

4 PORTAIS DOS MUNICÍPIOS DO INTERIOR BAIANO

Para proceder à realização do trabalho de campo necessário à reposta da questão que orientou esta pesquisa - como os municípios do interior do Estado da Bahia, cujas sedes se caracterizam como cidades médias, estão utilizando os conceitos de governo eletrônico nos seus portais oficiais de *Internet* para prestação de informações e serviços à sociedade - realizou-se a coleta de dados de fonte primária, através da observação sistemática, por meio de visitas realizadas a estes *Web sites*, no período de setembro a outubro de 2009.

Para fins de classificação, como metodologia à análise do conteúdo desses portais foram estabelecidos quatro estágios de presença na *Internet*, a partir dos estudos anteriormente citados: presença inicial, presença de interação, presença de transação e presença de integração, observando-se os seguintes aspectos:

- a. Presença Inicial - Informações básicas do governo municipal como estrutura dos órgãos e membros da administração, informações históricas, turísticas, geográficas, eventos, informações sobre o tempo, telefones e endereços eletrônicos para contato, notícias de promoção das ações de governo.
- b. Presença de Interação - Além dos elementos do nível inicial, canais de interação como mecanismos de fale conosco, serviços de atendimento por telefone, preenchimento de formulários e canais de bate papo *on-line*, enquete e outras formas de interação entre o usuário e o governo municipal.
- c. Presença de Transação - Além dos elementos do nível de interação, disponibilização de consultas e emissão de boletos, emissão de documentos, emissão de certidões, consulta a diário oficial *on-line*.
- d. Presença de Integração - Além dos elementos do estágio de transação, integração com outras bases de dados de outros níveis de governo, integração entre as bases de dados de dois ou mais órgãos do mesmo nível de governo para a oferta de serviços.

Cabe ressaltar que, considerando as limitações e o objetivo da pesquisa, como ponto de corte para viabilizar o estudo da população alvo foram analisados 13 (treze) municípios do interior baiano com mais de 100 mil habitantes, de acordo com a contagem da população do IBGE (2007), considerados aqui como municípios médios: Feira de Santana (584.497), Vitória da Conquista (313.898), Juazeiro (237.627), Camaçari (227.955), Ilhéus (219.710), Itabuna (212.245), Lauro de Freitas (153.016), Jequié (150.351), Alagoinhas (137.202), Barreiras (135.650), Porto Seguro (120.460), Simões Filho (114.649) e Paulo Afonso (105.837).

Os endereços dos portais oficiais desses municípios foram coletados no *web site* da União dos Municípios da Bahia – (UPB) (2009), no período de setembro de 2009, com exceção dos municípios de Camaçari, Lauro de Freitas e Simões Filho, que não estavam relacionados e cujos endereços foram pesquisados (no mesmo período) através do site de busca Google.

5 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES

Cabe ressaltar que dentre os municípios pesquisados, o Município de Simões Filho foi analisado apenas quanto à prestação de informações e serviços fiscais no seu portal tributário, pois o portal oficial do município encontrava-se em manutenção.

No Quadro 1 abaixo, tem-se uma síntese das informações e serviços, bem como o estágio de desenvolvimento de cada um dos portais pesquisados.

Quadro 1 - Informações, serviços e estágio de desenvolvimento dos portais dos municípios médios do Estado da Bahia.

Município	Informações	Serviços	Classificação
Paulo Afonso	Notícias, estrutura e composição da administração, telefones e endereços eletrônicos dos membros da administração, informações sobre o tempo.	Telefone de atendimento ao cidadão, licitações, certidão negativa, fale conosco, links úteis, como chegar, diário oficial <i>on-line</i> .	Transacional
Simões Filho	O site do governo está em manutenção, encontrando-se apenas um link para o site da secretaria da fazenda. Informações gerais fiscais, telefones da prefeitura e calendário fiscal.	Segunda via do IPTU, segunda via do TFF, emissão de certidões fiscais, validação de certidões, consulta a processos fiscais, links externos, fale conosco, <i>download</i> de formulários fiscais, outras aplicações e serviços fiscais organizados por perfil do usuário (cidadão, empresa e autônomos).	Transacional
Porto Seguro	Notícias, estrutura e composição da administração, telefones de contato dos membros da alta administração, e-mail e telefone do prefeito, informações sobre o tempo e eventos.	Fale conosco, envelope, cadastro para recebimento de informações sobre o Município.	Interativo
Barreiras	Notícias, estrutura e composição da administração, informações sobre o tempo, históricas, geográficas, turísticas, econômicas, hinos e símbolos oficiais, calendário de feriados municipais, eventos, informações culturais, como chegar.	Diário oficial <i>on-line</i> , fale conosco, vagas de emprego, contas públicas, relatório de gestão fiscal, sistema de atendimento tributário.	Transacional
Alagoinhas	Notícias, informações históricas, geográficas, econômicas, estrutura e composição da administração, telefones e endereços eletrônicos dos membros da administração, turísticas e eventos	Fale conosco, ouvidoria, editais e licitações, links úteis, diário oficial <i>on-line</i> , <i>newsletter</i> , portal de serviços tributários.	Transacional
Jequié	Notícias, históricas, geográficas, telefone do gabinete do prefeito, feriados e pontos facultativos.	Links úteis, contato via <i>e-mail</i> .	Interativo
Lauro de Freitas	Notícias, históricas, geográficas, como chegar, informações sobre o tempo, eventos, estrutura e composição da administração, telefones e endereços eletrônicos dos membros da administração, composição do legislativo com telefone endereço eletrônico.	Licitações eletrônicas, certidão negativa, segunda via de documentos de arrecadação de impostos, consulta a processos, editais, contas públicas, publicações legais, ouvidoria e <i>link</i> recursos federais.	Transacional
Itabuna	Notícias, históricas, geográficas, estrutura e composição da administração, econômicas e eventos.	Consulta a contracheque, emissão de nota fiscal eletrônica, consulta a prestadores de serviços, <i>download</i> de legislação tributária, fale conosco, diário oficial eletrônico, compras eletrônicas, contas públicas, editais, sistema de consignação, consulta de agendamento para recadastramento de servidor, formulários e licenciamento ambiental, ouvidoria municipal.	Transacional
Ilhéus	Histórica, geográfica, informações sobre o tempo, notícias e eventos.	Envelope.	Inicial
Camaçari	Eventos, históricas, geográficas, composição e membros da administração, telefones e endereços dos membros da administração, metodologia do orçamento participativo, turísticas e legislação.	Vagas de emprego, compras eletrônicas, frequência e consulta a contracheque, sistema de informações cartográficas, editais e <i>link</i> recursos federais	Transacional
Juazeiro	Notícias, eventos, estrutura e composição dos membros da administração, telefones de contato dos membros da administração, históricas e geográficas.	Fala cidadão, ISS <i>on-line</i> , licitações, legislação, links úteis.	Transacional

Vitória da Conquista	Composição e membros da administração, telefones e endereços eletrônicos dos membros da administração, notícias, eventos, históricas, geográficas, sepultamento, informações sobre o tempo.	Horário de ônibus coletivo, ouvidoria geral do município, fale conosco, <i>links</i> úteis, documento de arrecadação municipal de IPTU, emissão da guia de informação ITBI, segunda via conta de água, energia elétrica e telefone, consulta a CPF, título de eleitor, antecedentes criminais, bulário eletrônico, delegacia digital, portal de serviços do governo federal, diário oficial eletrônico, portal da transparência.	Transacional
Feira de Santana	Históricas, geográficas, composição e membros da administração, telefones e fale conosco dos órgãos do governo, servidor, agenda do prefeito, eventos, programação cultural, calendário da saúde, tabela de pagamento dos servidores, feriados municipais, plano diretor e outras informações gerais.	Emissão de segunda via do IPTU, editais, legislação, pareceres, resultados de processos, vagas de emprego, contas públicas, solicitação de férias servidores da educação, você com a palavra, fale conosco, concurso público, cadastramento e e-mail para recebimento de informações.	Transacional

Fonte: resultante da pesquisa de OLIVEIRA, Carlos Eduardo C. de.

Dos 13 (treze) *Web sites* pesquisados, 10 (dez) encontravam-se no estágio transacional, ou seja, aproximadamente 77% (setenta e sete por cento) do total: Paulo Afonso, Simões Filho, Barreiras, Alagoinhas, Jequié, Lauro de Freitas, Itabuna, Camaçari, Juazeiro, Vitória da Conquista e Feira de Santana.

Outros 02 (dois) sites, ou 15% (quinze por cento) do total, encontravam-se no nível Interativo: Porto Seguro e Jequié. E o Município de Ilhéus, 01 (um) site, 8% (oito por cento) encontra-se no nível Inicial.

Com efeito, cabe destacar que as aplicações dos portais transacionais estavam direcionadas principalmente para área fazendária, com forte ênfase na prestação de informações e serviços fiscais, como emissão de segunda via de documentos de arrecadação, certidões negativas, *download* de formulários, consultas a processos e outras aplicações de natureza tributária.

Boas práticas transacionais foram encontradas nos municípios de Vitória da Conquista, com destaque à diversidade de serviços próprios como horários das linhas do transporte público urbano, ouvidoria geral do município, diário oficial eletrônico e aplicações tributárias. E, ainda, a existência de serviços prestados através de *links* diretos para *Web sites* de outros governo ou empresas, tais como: segunda via de conta de

energia elétrica, água e telefone, consulta a CPF, título de eleitor, antecedentes criminais, bulário eletrônico, delegacia digital do Governo do Estado da Bahia, portal de serviços e portal da transparência do Governo Federal,

Os portais dos Municípios de Alagoinhas e Barreiras destacaram-se pelas funcionalidades dos serviços de atendimento tributário disponibilizados. O primeiro pelo portal de serviços tributários, e o segundo por possuir um sistema de atendimento tributário *on-line*, ambos, com aplicações avançadas em serviços transacionais para o cidadão, empresa e outros interessados, em matéria tributária municipal.

Destacou-se também o portal de serviços tributários do Município de Simões Filho, organizado segundo o perfil do usuário da informação ou serviço; cidadãos, empresas e autônomos, o que facilita o acesso à informação ou serviço de acordo com a natureza do demandante.

Outras aplicações, como o *link* para informações de repasses tributários do governo federal ao município, através do portal da transparência, encontrados nos municípios de Lauro de Freitas e Vitória da Conquista, contribuem para a disseminação da prática do controle social sendo, portanto, consideradas como exemplos a serem seguidos.

Vale salientar que esta pesquisa retrata uma observação pontual do objeto estudado, que por sua natureza dinâmica, necessita de constantes verificações e consultas para observância de novos elementos.

Outra questão relaciona-se ao fato de que não foram avaliados aspectos qualitativos das informações e serviços disponibilizados (para o que serão necessários vários estudos de casos), mas tão somente sua disponibilização nos portais oficiais municipais. Outrossim, não faz parte do trabalho qualquer propósito classificatório, capaz de permitir uma análise comparativa entre os portais com atribuição de conceitos.

Como considerações, podemos observar que, embora a maior parte dos portais oficiais dos municípios médios do interior baiano encontrem-se no nível transacional, existe um longo caminho no desenvolvimento dos seus conteúdos, com informações e serviços úteis para o cidadão-usuário, expansão

das aplicações para além dos aspectos tributários, contemplando áreas como transporte, saúde, educação, trabalho, infra-estrutura, administração, planejamento e participação social e outras informações e serviços públicos que possam melhorar e facilitar a vida da população.

E, finalmente, considerando um nível mais avançado de governo eletrônico, cabe destacar que nenhum portal foi classificado como integrado, o que estabelece desafios ainda maiores na perspectiva de integração das bases de dados do próprio governo, e deste com outros governos e instituições, em vista da oferta de serviços completos de governo eletrônico, de forma totalmente *on-line*.

ELECTRONIC GOVERNMENT: INFORMATION AND SERVICES IN THE PORTALS OF BAHIA MEDIUM SIZE TOWNS

The study examines how medium-size towns of Bahia use the concepts of e-government portals in their official websites for information and services to society. Thus, this study discusses the features of e-government, proposes a perspective for its evolution, describes concepts, relates applications and points out the concepts on the stages or levels about its development, especially with regard to Internet portals. Through systematic observation and data collection of primary source in the official websites of Municipal Governments of medium-sized towns, this study tries to identify the development stages/levels of those official websites. According to what was found there is a long way to be developed so that useful contents and services could be available to citizen-users.

PALAVRAS-CHAVE: *Electronic government. Development of Electronic Government. Portals of Municipal Electronic Governments.*

REFERÊNCIAS

AL-HASMI, Asma; DAREM, Abdul Basit. **Understanding Phases of E-gouvernement Project**. In: Emerging Technologies in E-Government. 6th International Conference on E-Governance ICEG 2008. 06p. Disponível em: <http://www.iceg.net/2008/books/2/17_152-157.pdf> Acesso em: 07 out. 2009.

ACEVEDO, Cláudia Rosa; NOHARA Jouliana Jordan. **Monografia no Curso de Administração: Guia Completo de Conteúdo e Forma**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

COELHO, Rodrigo Alexandre. **Portais Municipais na Internet: Estrutura e tipologias dos portais das cidades médias do Estado de São Paulo**. 2007. 46p. Relatório de Pesquisa. USP, 2009. Disponível em: <<http://www.arquitetura.eesc.usp.br/index2.php?link=../pesquisa/grupos/e-urb/>>. Acesso em: 06 out. 2009.

CONSELHO DO PACÍFICO PARA POLÍTICAS INTERNACIONAIS. **Diretrizes para o governo eletrônico no mundo em desenvolvimento: 10 perguntas que os líderes do governo eletrônico devem fazer a si mesmos**. Grupo de Trabalho em Governo Eletrônico no Mundo em Desenvolvimento. Los Angeles: 2002. p. 34.

COSTA, Eduardo da. Classificação de serviços de governo eletrônico. In: FERRER, Florencia; SANTOS, Paula. (Orgs.). **e-goverment: o Governo Eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2005.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; REINHARD, Nicolau. Portal de serviços públicos e informação ao cidadão: estudo de caso no Brasil. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 2001, Campinas. **Anais...** Campinas: ANPAD, 2001, p. 25.

EXECUTIVE OFFICE OF THE PRESIDENT e OFFICE OF MANAGEMENT AND BUDGET WASHINGTON. **E-gouvernement strategy: simplified delivery of services to citizens**. Washington, 2002. 41p. Disponível em: <www.whitehouse.gov/omb/infoereg/egovstrategy.pdf> Acesso em: 15 out. 2009.

FERNANDES, A. C. Gomes. **Compras governamentais no Brasil: como funcionam os principais sistemas em operação**. In: BNDES n. 39. Brasília: BNDES, 2002. 9 p. Disponível em: <www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/...pt/.../inf_39.pdf>. Acesso em: 06 out. 2009.

Sitientibus, Feira de Santana, n. 43, p. 65-90, jul./dez. 2010

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO RIO DE JANEIRO - FIRJAN. **Desburocratização eletrônica nos estados brasileiros**. FIRJAN: 2002. 49 p. Disponível em: <www.firjan.org.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileldr>. Acesso em: 13 set. 09.

GANT, Diana B.; GANT, Jon P.; JOHNSON, Craig L. Aprimorando o fornecimento de serviço eletrônico. In: **Pricewaterhouse-Coopers endorsement for the business of government**. Séries E-government. Portais de web nos Estados Norte-americanos: fornecimento e financiamento de serviço eletrônico. PWC Consulting: 2002. p. 7-28.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Contagem da População 2007**. Disponível em: <www.ibge.gov.br> Acesso em: 9 out. 2009.

JARDIM, M. J. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. In: **Data Gama Zero**. Revista de Ciência da Informação, v. 1, n. 5. 2000. Disponível em: <www.dgz.org.br/out00/Art_01.htm>. Acesso em: 18 ago. 2009.

LEMOS, André; MEIRELLES, Luize; MORAES, Patrícia. Análise do conteúdo dos portais governamentais. In: LEMOS, André (Org.). **Cidade Digital: portais, inclusão e rede no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2007.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Benchmarking e-government: a global perspective**. ONU, 2001. 79 p. Disponível em: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>>. Acesso em: 16 ago. 2009.

SYMONDS, Matthew. **Government e the Internet: The Economist Survey**. 2000. p. 16-30. Disponível em: <http://www.intosaiitaudit.org/intoit_articles/12p15top30.pdf>. Acesso em: 06 de out. 2009.

TORRES, Norberto A. e AGUNE, Roberto M. **Web-gov nos municípios paulistas**. In: **PolITICS**. Núcleo de Estudos, Pesquisa e Formação da RITS, n. 3. 2009. 9p. Disponível em: <<http://www.politics.org.br>>. Acesso em: 15 set. 2009.

UNIÃO DOS MUNICÍPIOS DA BAHIA – UPB. **Sites de Prefeituras do Estado da Bahia**. Disponível em: <<http://www.upb.org.br/prefeituras.htm>>. Acesso em: 29 ago. 2009.

WORLD BANK. **The E-Government Handbook for Developing Countries**. 2002. 41p. Disponível em: <<http://www.infodev.org/en/Publication.16.html>>. Acesso em: 06 de out. 2009.

ZUGMAN, Fábio. **Governo Eletrônico**: saiba tudo sobre essa revolução. São Paulo. Livro Pronto, 2008.

Recebido em: 10/10/2009

Aprovado em: 06/12/2010