

**Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Programa de Pós-Graduação em Administração - PROPAD**

Fábio José Vidal Coutinho

**Portais de governo eletrônico: serviços e
transparência para a promoção da cidadania**

Manaus, 2009

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

CLASSIFICAÇÃO DE ACESSO A TESES E DISSERTAÇÕES

Considerando a natureza das informações e compromissos assumidos com suas fontes, o acesso a monografias do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco é definido em três graus:

- “Grau 1”: livre (sem prejuízo das referências ordinárias em citações diretas e indiretas);
- “Grau 2”: com vedação a cópias, no todo ou em parte, sendo, em consequência, restrita a consulta em ambientes de biblioteca com saída controlada;
- “Grau 3”: apenas com autorização expressa do autor, por escrito, devendo, por isso, o texto, se confiado a bibliotecas que assegure a restrição, ser mantido em local sob chave ou custódia;

A classificação desta dissertação se encontra, abaixo, definida por seu autor.

Solicita-se aos depositários e usuários sua fiel observância, a fim de que se preservem as condições éticas e operacionais na pesquisa científica na área de administração.

Título da dissertação: “Portais de governo eletrônico: serviços e transparência para a promoção da cidadania”

Nome do Autor: Fábio José Vidal Coutinho

Data de aprovação: 27 / 11 / 2009

Classificação, conforme especificação acima:

Grau 1	<input checked="" type="checkbox"/>
Grau 2	<input type="checkbox"/>
Grau 3	<input type="checkbox"/>

Manaus, AM, 27 de novembro de 2009

Fábio José Vidal Coutinho

Fábio José Vidal Coutinho

**Portais de Governo Eletrônico: serviços e
transparência para a promoção da cidadania**

Orientador: Prof. Dr. Décio Fonseca

Dissertação apresentada como requisito complementar para a obtenção de grau de Mestre em Administração, área de concentração em Tecnologia da Informação, do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco.

Manaus, 2009

Coutinho, José Vidal

Portais de governo eletrônico : serviços e transparência para a promoção da cidadania / José Vidal Coutinho. - Recife : O autor, 2009.

149 folhas : fig., tab., quadro, abrev. e siglas.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA. Administração, 2009.

Inclui bibliografia, apêndice e anexo.

1. Administração pública. 2. Cidadania (Amazonas). 3. Portais da WEB (Amazonas). 4. Informações eletrônicas governamentais (Amazonas). 5. Documentos públicos eletrônicos (Amazonas). I. Título.

658
658

CDU (1997)
CDD (22.ed.)

UFPE
CSA2010-064

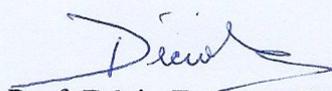
Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Ciências Administrativas
Programa de Pós-Graduação em Administração – PROPAD
Mestrado Interinstitucional – MINTER/UNINORTE

Portais de Governo Eletrônico: Serviços e Transparência para a promoção da cidadania

Fábio José Vidal Coutinho

Dissertação submetida ao corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco e aprovada em 27 de novembro de 2009.

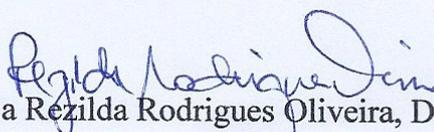
Banca Examinadora:



Prof. Décio Fonseca, Doutor, UFPE (orientador)



Prof. Fernando da Fonseca de Souza, Doutor, UFPE (examinador externo)



Prof.a Rezilda Rodrigues Oliveira, Doutora, UFPE (examinadora interna)

*a minha esposa Dalcilene e o meu filho Gabriel,
para quem fiquei devendo muitas horas de atenção.*

Agradecimentos

A todos da minha família. Aos bem próximos, Dalcilene e Gabriel, pela compreensão da ausência – mesmo estando presente, pelas palavras e gestos de carinho e incentivo, e por dar sentido a tudo isto que passei. Aos mais distantes – Seu Zé Maria, D. Eurani, Flávio e Sandra – pelo carinho e preocupação demonstrados e exemplos a serem seguidos.

Aos meus amigos que também souberam compreender a minha ausência e me incentivaram a lograr êxito nesta jornada. Em especial ao meu compadre Menezes, que mais que incentivador, foi uma grande apóio na concretização deste feito.

Aos antigos – Dr. Max, Eudo Assis, Márcia Santos – e atuais chefes – Alexandre Guimarães, Heloísa Silva e Antônio Farias – por terem me permitido iniciar e continuar essa empreitada, mesmo com todas as dificuldades e limitações que este compromisso causou aos serviços em que labutei e labuto.

Aos colegas analistas de negócios da PRODAM que me auxiliaram na coleta inicial dos serviços on-line disponibilizados no Portal do Governo do Estado do Amazonas e que muito engrandeceram a pesquisa com suas práxis no governo estadual.

Aos entrevistados que dispuseram de seu tempo e muito colaboraram no resultado desta pesquisa.

Aos professores Salomão, Milanez e Tristão e a professora Cristina, por terem acreditado no Minter Manaus e em mim, fazendo parte dele.

Ao Professor Décio Fonseca, não só pelas suas valiosas contribuições para este trabalho, mas também pela compreensão das dificuldades enfrentadas nesta relação de orientação à distância e pelo trato amigável e paciente que sempre me dispensou.

E finalmente a Deus e ao meu Santo Antônio, por estarem sempre presentes em minha vida, tornando-a mais amena e interessante para se viver.

Resumo

Este estudo é sobre as possibilidades do uso de portais de governo na Internet para disponibilizar serviços públicos on-line e fornecer transparência nas informações sobre a prestação de contas dos órgãos públicos. O estudo enfocou que o uso dos portais de governo, através dos serviços on-line e da transparência, podem promover a cidadania. A estratégia de pesquisa adotada foi o estudo de caso único, sendo o portal de governo do Estado do Amazonas, o caso escolhido. Foram utilizadas entrevistas, observação direta e pesquisa documental como técnicas de coleta de dados. A análise empírica avaliou e classificou os serviços públicos on-line do portal, de acordo com a classificação de serviços públicos on-line elaborada por Costa (2004) e avaliou a transparência das contas públicas em cumprimento às leis federais de Contas Públicas e de Responsabilidade Fiscal, adaptando de Prado (2004) um roteiro de avaliação de transparência em *websites* governamentais. Os resultados obtidos da catalogação dos serviços e da transparência do portal foram relacionados às possibilidades de promoção da cidadania elencados por Vaz (2003). Como conclusão, verificou-se que a oferta de serviços públicos on-line no caso estudado é significativa e atende às possibilidades de promoção da cidadania, pois abrange quase a totalidade das agências de governo pesquisadas. Entretanto, a classificação dos serviços tem um nível baixo, predominando no portal a categoria “um bom serviço de informação”. A transparência das contas públicas atende em parte à legislação vigente, mas não é destacada no portal e apresenta-se de forma puramente técnica, dificultando a possibilidade de um maior controle social por parte de cidadãos comuns.

Palavras-chaves: Cidadania. E-Governo. Portais de Governo. Serviços on-line. Transparência.

Abstract

This study is about the possibilities of using Government portals on the Internet to provide public services on line and transparency in information about the accountability of public bodies. The study focused on the use of government portals, though online services and transparency, can promote citizenship. The research strategy adopted, was the single case study, being the portal of the Government of the State of Amazonas the case chosen. Interviews direct observation and documentary research were used as data collection techniques. The empirical analysis evaluated and classified the online public services portal in accordance with the classification of the online public services developed by Costa (2004) and assessed the transparency of public accounts in compliance with federal laws and government accounts adjusting fiscal responsibility of Prado (2004), a structured evolution of transparency in Government websites. The results obtained from cataloging portal services and transparency were related to the possibilities of promoting citizenship identified by Vaz (2003). In conclusion, it can be notice a that online public services offering in the case study is significant and meets the possibilities of promoting citizenship, because it covers almost all the Government agencies surveyed, however the classification of services has a low level, should prevail in the portal category “a good information service”. The transparency of public accounts attends in part the existing legislation, but that is not highlighted in the portal and presents a purely technical form, making the possibility of a greater social control difficult to ordinary citizens.

Keywords: Citizenship. e-Government. Government Portals. Online Services. Transparency.

Lista de Figuras

Figura 1 (2) – Modelo de referência de governo eletrônico.....	38
Figura 2 (2) – Modelo de quatro fases de e-gov adaptado do Gartner Group (BAUM & DIMAIO, 2000)	40
Figura 3 (2) – Linha da vida do cidadão	54
Figura 4 (2) – Elementos da transparência das contas públicas	61
Figura 5 (2) – Componentes-chave da arquitetura de um portal corporativo	66
Figura 6 (2) – Modelo de Análise e Avaliação de Portais Municipais (MAAP-M)	74
Figura 7 (2) – Modelo para medir a satisfação do cliente de serviços de governo eletrônico	77
Figura 8 (2) – Modelo de avaliação de portais de governo	82
Figura 9 (4) – Portal do Governo do Estado do Amazonas	100
Figura 10 (4) – Gráfico demonstrativo da quantidade de serviços on-line do Portal de Governo do Estado do Amazonas por classe de serviços	104
Figura 11 (4) – Indicações das localizações do serviço de busca interno, do <i>link</i> para a publicação eletrônica do Diário Oficial e do <i>link</i> para o mapa do <i>site</i>	108
Figura 12 (4) – Indicação do <i>link</i> para o conteúdo das contas públicas no <i>website</i> da Secretaria de Estado da Fazenda do Governo do Estado do Amazonas	109
Figura 13 (4) – Página “Transparência nas Contas” do Governo do Estado do Amazonas	110
Figura 14 (4) – Resultado de consulta à página das contas públicas do TCU para o Governo do Estado do Amazonas	112

Lista de Tabelas

Tabela 1 (2) – Caracterização da oferta básica de serviços e informações de atendimento ao cidadão por portais municipais brasileiros – comparação 2003-2007 (frequência nos municípios selecionados)	79
Tabela 2 (4) – Quantidade de serviços on-line por agência do Governo do Estado do Amazonas, classificadas em níveis de serviços	102

Lista de Quadros

Quadro 1 (2) – Atendimento ao cidadão pela Internet e promoção de direitos	33
Quadro 2 (2) – Categorias de uso dos portais, por público e aplicações	36
Quadro 3 (2) – Relação de estágios de e-gov em estudos internacionais	41
Quadro 4 (2) – Práticas e limitações verificadas na transparência	62
Quadro 5 (2) – Gerações dos portais corporativos. Quadro baseado nas gerações de portais corporativos identificadas por Eckerson (1999)	67
Quadro 6 (2) – Classificação de serviços públicos on-line	80
Quadro 7 (3) – Relação entre objetivos específicos e instrumentos de coleta de dados ..	90
Quadro 8 (3) – Problemas encontrados ao tentar acessar <i>websites</i> de agências de governo	93
Quadro 9 (3) – Parâmetros utilizados em serviços de busca externa	95
Quadro 10 (3) – Parâmetros utilizados em serviço de busca interna do portal	95
Quadro 11 (4) – Registro de consultas de conteúdo de transparência do Governo do Estado do AM em serviços de busca externa	107

Lista de Abreviaturas e Siglas

AFEAM	Agência de Desenvolvimento e Fomento do Estado do Amazonas S/A
AGECOM	Agência de Comunicação do Estado do Amazonas
AGROAMAZON	Agência de Agronegócios do Amazonas
ALEAM	Assembléia Legislativa do Estado do Amazonas
AMAZONASTUR	Empresa Estadual de Turismo do Estado do Amazonas
AMAZONPREV	Fundo Previdenciário do Estado do Amazonas
ARSAM	Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas
CASA CIVIL	Casa Civil do Estado do Amazonas
CBMAM	Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas
CDH	Conselho Estadual de Desenvolvimento Humano do Estado do Amazonas
CEGE	Comitê Executivo do Governo Eletrônico
CEPINF	Comitê Estadual de Política de Informática do Estado do Amazonas
CETAM	Centro de Educação Tecnológica do Amazonas
CGE	Controladoria Geral do Estado do Amazonas
CGSI	Comitê Gestor de Segurança da Informação
CIAMA	Companhia de Desenvolvimento do Estado do Amazonas
CIAMAPAR	Companhia de Investimentos e Participações S.A. do Estado do Amazonas
CIGÁS	Companhia de Gás do Estado do Amazonas
CODAM	Conselho Estadual de Desenvolvimento do Estado do Amazonas
COSAMA	Companhia de Saneamento do Amazonas
DETRAN	Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas
E-GOV	Governo eletrônico
FAPEAM	Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas
FCECON	Fundação Centro de Controle de Oncologia do Estado do Amazonas
FEPI/AM	Fundação Estadual de Política Indigenista do Amazonas
FHEMOAM	Fundação de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas
FMTAM	Fundação de Medicina Tropical do Amazonas
FUAM	Fundação de Dermatologia Tropical e Venereologia Alfredo da Matta
FUNTEC	Fundação Televisão e Rádio Cultura do Amazonas
FVO	Fundação Vila Olímpica “Danilo de Mattos Areosa”

G2B	<i>Government to Business</i>
G2C	<i>Government to Citizen</i>
G2E	<i>Government to Employee</i>
G2G	<i>Government to Government</i>
GOV.BR	Programa federal de governo eletrônico no Brasil
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
IDAM	Instituto de Desenvolvimento Agropecuário do Estado do Amazonas
I.O.	Imprensa Oficial do Estado do Amazonas
IPAAM	Instituto de Proteção Ambiental do Amazonas
IPEM	Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas
ITEAM	Instituto Terras do Amazonas
JUCEA	Junta Comercial do Estado do Amazonas
LDO	Lei de Diretrizes Orçamentárias.
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal.
MPEAM	Ministério Público do Estado do Amazonas
OUIDORIA	Ouvidoria Geral do Estado do Amazonas
PC	<i>Personal Computers.</i>
PCIVIL	Polícia Civil do Estado do Amazonas
PGE	Procuradoria Geral do Estado do Amazonas
PMAM	Polícia Militar do Estado do Amazonas
PRODAM	Empresa de Processamento de Dados do Amazonas
SDS	Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável do Amazonas
SEAD	Secretaria de Estado de Administração e Gestão do Amazonas
SEAS	Secretaria de Estado de Assistência Social do Amazonas
SEC	Secretaria de Estado da Cultura do Amazonas
SECT	Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia do Amazonas
SEDUC	Secretaria de Estado da Educação e Qualidade do Ensino do Amazonas
SEE	Secretaria de Estado Extraordinária do Amazonas
SEFAZ	Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas
SEGOV	Secretaria de Estado de Governo do Amazonas
SEINF	Secretaria de Estado de Infra-Estrutura do Amazonas
SEJEL	Secretaria de Estado da Juventude, Esporte e Lazer do Amazonas
SEJUS	Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos do Amazonas
SEPLAN	Secretaria de Estado de Planejamento e Desenvolvimento Econômico do Amazonas

SEPROR	Secretaria de Estado da Produção Agropecuária, Pesca e Desenvolvimento Rural Integrado do Amazonas
SETRAB	Secretaria de Estado do Trabalho do Amazonas
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.
SNPH	Sociedade de Navegação, Portos e Hidrovias do Amazonas
SPF	Secretaria do Estado de Política Fundiária do Amazonas
SSP	Secretaria de Estado de Segurança Pública do Amazonas
SUHAB	Superintendência de Habitação do Amazonas
SUSAM	Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas
TCE	Tribunal de Contas do Estado do Amazonas
TCU	Tribunal de Contas da União.
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicações.
TJAM	Tribunal de Justiça do Amazonas
UEA	Universidade do Estado do Amazonas
UN/ASPA	United Nations Division for Public Economics & Public Administration / American Society for Public Administration.
UTAM	Instituto de Tecnologia da Amazônia

SUMÁRIO

1 Introdução	15
1.1 Apresentação do tema	15
1.2 Pergunta de pesquisa	19
1.3 Justificativa do estudo	19
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo geral	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
1.5 Estrutura do trabalho	22
2 Referencial teórico	24
2.1 Cidadania	24
2.1.1 Direitos de cidadania	24
2.1.2 Internet e as possibilidades de promoção da cidadania	28
2.2 Governo eletrônico (e-gov)	34
2.2.1 Conceito emergente e em evolução	34
2.2.2 O governo eletrônico no Brasil	42
2.2.3 O governo eletrônico e a exclusão digital	46
2.3 Prestação de serviços públicos eletrônicos na Internet	48
2.3.1 A integração para os e-serviços	52
2.3.2 Serviços públicos a partir de um único ponto (<i>one-stop-government</i>)	54
2.4 Governo e prestação de contas	56
2.4.1 <i>Accountability</i>	57
2.4.2 Transparência	59
2.5 Portais corporativos	64
2.5.1 Portais governamentais	68
2.6 Avaliação de governo eletrônico	70
2.6.1 Avaliando portais governamentais	71
2.6.1.1 Quanto aos serviços	76
2.6.1.2 Quanto à transparência e <i>accountability</i>	81
3 Métodos	87
3.1 Delineamento da pesquisa	87
3.2 Coleta de dados	89
3.3 Análise de dados	96
4 Análise e discussão dos resultados	97
4.1 O caso portal governamental do Estado do Amazonas	97
4.2 Os serviços públicos on-line do portal	101
4.3 A transparência no portal	106
4.3.1 Acesso ao conteúdo das contas públicas	107
4.3.2 Publicidade das contas públicas	110
4.3.2.1 Lei de responsabilidade fiscal	110
4.3.2.2 Lei das contas públicas	111
4.3.2.3 Lei complementar 131/2009	112
4.4 A promoção da cidadania	113
5 Conclusões	115
5.1 Contribuições	117
5.2 Limitações do estudo	117
5.3 Sugestões para pesquisas futuras	118

Referências	119
Apêndice A – Carta de apresentação do trabalho	127
Apêndice B – Roteiros de entrevistas	128
Apêndice C – Roteiro para avaliação da transparência	132
Apêndice D – Serviços do portal de governo do Estado do Amazonas, por agência de governo	135
Anexo – Roteiro de avaliação de transparência de <i>websites</i> de governo proposto por Prado (2004)	148

1 Introdução

Esta parte inicial do trabalho tem como objetivo contextualizar o tema, concebendo a problemática a ser estudada. Além disso, é definido o foco de interesse do estudo, o problema de pesquisa, os objetivos gerais e específicos e defender a razão pela qual se estudou o assunto, por meio da apresentação de uma justificativa e contribuição do estudo. Faz parte também desta introdução a identificação da estrutura e a forma com que está organizado o presente estudo.

1.1 Apresentação do tema

Nas últimas décadas o uso das Tecnologias da Informação e Comunicações (TIC) tem se intensificado vertiginosamente, em razão principalmente da disseminação do uso dos computadores e das inúmeras possibilidades que estas máquinas podem alcançar, quando estão interligadas por meio de redes de telecomunicações.

É perceptível o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicações e sua participação efetiva no cotidiano das pessoas. Este movimento já se caracteriza como sendo um novo estágio do desenvolvimento da sociedade – a sociedade da informação (PINHO, 2008). Nela, mudanças fundamentais na sociedade acontecerão como a substituição das variáveis básicas da sociedade industrial: trabalho e capital, pelas suas variáveis: informação e conhecimento (AKUTSU, 2002).

A sociedade da informação traria, então, em seu leque de possibilidades, com o acesso às informações e aos conhecimentos mais abrangentes, rápido e de menor custo, a possibilidade de os cidadãos exercerem, de forma mais efetiva, a sua cidadania, sendo-lhes possível por meio destas informações acompanharem, participarem e avaliarem

administrações públicas, bem como prover a estes mesmos cidadãos o conhecimento necessário para a tomada de decisão na escolha de seus governantes.

A gestão pública e urbana vem se deparando com inúmeros desafios causados pelas profundas mudanças sociais, econômicas e políticas nas cidades de uma sociedade globalizada. Os avanços em Tecnologias de Informação e Comunicações, ao mesmo tempo em que representam um desafio, podem alavancar mudanças significativas em uma reforma e democratização da gestão urbana, na forma do que se convencionou chamar: governo eletrônico.

No governo eletrônico, as Tecnologias da Informação e Comunicações são consideradas como indutoras e catalisadoras do processo de transformação do Estado. Elas permitem a mediação por sistemas informatizados das relações entre entidades governamentais e não governamentais e tem como filosofia a centralidade do governo no cidadão, na qualidade e produtividade dos serviços públicos (BARBOSA, 2004).

Desta forma, as possibilidades do governo eletrônico, através do uso das TIC, vão desde as melhorias e automação dos processos de gestão das organizações públicas, em busca de maior efetividade destes; passando pela disponibilização aos cidadãos, por meios eletrônicos, de informações da administração pública e de serviços públicos; chegando até a melhor e mais completa hipótese, que é da participação democrática efetiva do cidadão comum nas decisões de governo.

A era da informação representa um novo mundo repleto de informações que, na maioria das vezes, apresentam-se não organizadas e de forma desconexa. As ferramentas de portais corporativos têm auxiliado as organizações a coletarem, tratarem e disseminarem através de um canal central (portal) as suas informações.

Não obstante desta realidade, as organizações públicas, sejam elas da esfera federal, estadual ou municipal, têm criado portais governamentais na Internet para disponibilizar, a

qualquer tempo e de forma centralizada em um só lugar, a prestação de grande parte dos seus serviços públicos, objetivando maior efetividade na prestação destes, e de informações sobre a administração pública.

O portal governamental é um “canal único na rede mundial onde o cidadão pode obter informações e solicitar serviços aos mais diferentes agentes governamentais de uma maneira simples e interativa” (BARBOSA, 2004, p. 7). Este portal deve possuir um padrão de identidade visual – que deve ser seguido por todos os entes governamentais – que transmita os valores, missão e visão de futuro do governo.

Pode-se observar duas abordagens básicas de estratégias de governo eletrônico: a prestação de serviços públicos on-line pela Internet; e a criação de redes sociais e políticas e novas formas de participação democrática (FREY, 2002). Dentre essas abordagens de governo eletrônico, a que mais tem se difundido no Brasil, em razão principalmente do foco dado pelo governo federal a essa abordagem¹ é a prestação de serviços públicos on-line pela Internet.

Com relação à prestação de serviços on-line pela Internet, Vaz (2003) lembra que cidadania é fruto da relação entre Estado e sociedade e também, decorrente disto, da indissociabilidade entre atendimento ao cidadão e cidadania. Desta forma, as possibilidades de melhoria na qualidade do atendimento de serviços públicos on-line oferecidos aos cidadãos, por meio das iniciativas de governo eletrônico, seriam também possibilidades de promoção da cidadania.

Por outro lado, a disponibilização de informações sobre a gestão pública em um portal governamental, a transparência, é uma possibilidade que pode ajudar a trazer *accountability* na relação entre os governantes e a sociedade. O termo *accountability* não tem em nossa língua uma única palavra que o traduza completamente, sendo em grosso modo uma forma de

¹ Na implantação do governo eletrônico na esfera federal foram concentrados esforços em três, das sete linhas de ação do programa Sociedade da Informação. A primeira delas era a universalização de serviços.

prestação de contas de uma parte que recebeu delegação de outra parte para gerir recursos, sendo a primeira passível de sanções caso não administre estes recursos corretamente.

Akutsu (2002) lembra que um dos pressupostos da sociedade da informação é que o advento de novas TIC possibilitam o acesso a informações a um maior número de pessoas, mais rapidamente e a custos menores, podendo reduzir conflitos sociais ao possibilitar aos cidadãos melhor acesso às informações sobre a gestão dos administradores públicos. Isto permitiria ao cidadão acompanhar as administrações, avaliar e escolher melhor seu governante.

Apesar do conceito de governo eletrônico ainda não ser bem delimitado, em razão principalmente de sua característica emergente e de sua abrangência (JOIA, 2002; VILELLA, 2003; DIAS, 2006), inúmeras iniciativas já fazem parte do dia-a-dia de governos e cidadãos-usuários de serviços e de informações disponibilizadas pela Internet. Estas, por sua vez, são carentes de mecanismos de avaliação que possam mensurar o sucesso (ou insucesso) de suas práticas.

Dias (2006) introduz seu trabalho alertando que, apesar da grande quantidade de iniciativas existentes de governo eletrônico, em estágios evolutivos e formas de desenvolvimento variadas, a avaliação do sucesso das iniciativas de governo eletrônico ainda é incipiente, sem aprofundamento teórico e incapaz de medir a real efetividade de seus resultados.

O Governo do Estado do Amazonas disponibiliza uma série de serviços e informações públicas on-line, por intermédio de seu portal governamental,² em suas iniciativas de governo eletrônico. A unidade de estudo deste trabalho é, portanto, o Portal de Governo do Estado do Amazonas e o seu escopo é a avaliação dos impactos dos serviços on-line e informações sobre

² <http://www.amazonas.am.gov.br>

transparência das ações do Governo do Estado para a promoção da cidadania de seus cidadãos-usuários.

1.2 Pergunta de pesquisa

Diante do exposto, a pergunta que orienta os estudos deste trabalho é: A prestação de serviços públicos on-line e as informações públicas ofertadas pelo Governo do Estado do Amazonas, bem como as informações sobre a transparência das ações de governo, disponibilizadas na Internet por intermédio de seu portal governamental, têm auxiliado a promoção da cidadania de seus cidadãos-usuários?

1.3 Justificativa do estudo

A expansão e o uso da Internet têm aberto inúmeras possibilidades que começam a ser exploradas pelos governos. Dentre estas possibilidades de comunicação do poder público com os cidadãos, a transparência informacional da gestão pública e a oferta de serviços públicos pela Internet, corroboram para a promoção da cidadania (MORIGI E VEIGA, 2007; VAZ, 2007) e poderão, em uma perspectiva mais desafiadora, influenciar uma reformulação do processo democrático em nosso país. Estudar estas possibilidades parece ser necessário e premente.

Conforme mencionado anteriormente, o conceito de governo eletrônico é extremamente abrangente e ainda incipiente. Assim, apesar da produção científica sobre o tema não ser mais tão escassa, ainda se percebe a falta de consenso e consolidação da matéria, sendo esta também uma motivação para estudá-la. Considera-se, também, como forte razão para o estudo o fato de, na revisão de literatura feita para este trabalho, não ter sido

encontrado nenhum trabalho que referenciasse o Norte do Brasil. Entretanto, não se assume aqui que este seja inédito na região.

A agenda do governo eletrônico no Brasil, encarnada pelas diretrizes do Gov.br³, aponta para a promoção da cidadania que, por sua vez, deverá ser atingida mediante a promoção da participação cidadã; do controle social – que é indissociável da transparência; e da prestação de serviços públicos on-line que afirmam os direitos do indivíduo e da sociedade como um todo (BRASIL, 2003). O canal de comunicação em meio eletrônico que reúne as melhores condições para esta tarefa é o portal de governo, que segundo Akutsu (2002) é uma página na Internet que é disponibilizada para acesso de serviços e informações da entidade, permitindo aos cidadãos exercitarem a cidadania e aperfeiçoarem a democracia.

Apesar de incipiente, os estudos sobre governo eletrônico e sua face mais aparente que é o portal governamental já se multiplicam no Brasil. Em grande parte, estes estudos apresentam modelos e formas de avaliação do e-gov. Alguns estão mais concentrados no que se refere a disponibilização de serviços e informações públicas e a maneira de como estão estruturados os portais governamentais (CUNHA, 2000; VILELLA, 2003); outros mais ligados a prestação das contas públicas e transparência ofertada pelos governos através de seus portais de governo para atingir maior *accountability* (AKUTSU, 2002 e 2005; PRADO, 2004; PINHO, 2008). O estudo de Dias (2006) apresenta um modelo para avaliação de programas de governo eletrônico, constando nele também uma avaliação específica para portais de governo; trabalhos como os de Frey (2002) e Ruediger (2003), que vislumbram a possibilidade da e-democracia por meio dos canais de comunicação eletrônicos, como a Internet; e ainda estudos que, assim como este, procuram relacionar a disponibilização de serviços públicos on-line à promoção da cidadania (VAZ, 2003; 2007 e 2008; SIMÃO, 2004).

³ Programa federal de governo eletrônico no Brasil

A colaboração para a construção de arcabouço teórico mais consolidado e validado sobre avaliação de iniciativas de governo eletrônico, bem como para auxiliar, na prática, a formação de parâmetros que possam balizar equipes técnicas a realizarem avaliações e auditorias destas iniciativas por parte do governo, também baseiam a justificativa para a elaboração e conclusão desta dissertação.

1.4 Objetivos

Para responder à pergunta de pesquisa foram definidos os objetivos gerais e específicos descritos a seguir.

1.4.1 Objetivo geral

Este trabalho de pesquisa tem por objetivo geral analisar se a prestação de serviços públicos eletrônicos e informações públicas ofertadas pelo Governo do Estado do Amazonas, bem como as informações sobre a transparência das ações de governo, disponibilizadas na Internet por intermédio de seu portal governamental, auxiliam a promoção da cidadania de seus cidadãos-usuários.

1.4.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral especificado acima, será necessário atender aos seguintes objetivos específicos:

- Analisar as ações por parte do governo estadual, através de seus comitês e dirigentes, em relação à disponibilização de serviços e informações por meio do portal governamental do Estado do Amazonas;

- Identificar e classificar os serviços e informações públicas on-line disponíveis no portal governamental do Estado do Amazonas;
- Analisar a transparência, baseada na legislação vigente sobre disponibilização de demonstrativos de contas públicas, das informações e documentos disponíveis no portal de governo do Estado do Amazonas, que permitam por parte do cidadão um acompanhamento das ações da gestão pública estadual;
- Relacionar os serviços e informações públicas on-line disponíveis no portal governamental do Estado do Amazonas com a promoção da cidadania; e
- Relacionar a transparência, baseado na legislação vigente, das informações e documentos disponíveis no portal de governo do Estado do Amazonas com a promoção da cidadania.

1.5 Estrutura do trabalho

Esta dissertação está organizada em cinco capítulos, relacionados e descritos sucinta e objetivamente logo abaixo.

Este capítulo expôs o tema do trabalho, a justificativa para a realização do estudo e a pergunta de pesquisa. Esclarece ainda os objetivos geral e específicos do presente trabalho e finaliza com esta explanação de como o trabalho foi estruturado.

O segundo capítulo trata do referencial teórico da pesquisa. Através da revisão de literatura sobre o tema, dá a conhecer resultados de estudos empíricos sobre o tema por diversos autores. Os estudos apresentados neste capítulo serviram para basilar a construção dos instrumentos de coleta de dados e fundamentar a análise dos resultados da investigação.

Os procedimentos metodológicos utilizados para a obtenção dos resultados da pesquisa, como: delineamento da pesquisa, métodos de investigação e instrumentos de coleta

de dados; foram abordados no terceiro capítulo. Explica, ainda, os critérios para seleção do caso único e os procedimentos adotados para a coleta e análise de dados.

O quarto capítulo traz a análise do caso estudado. Os dados da análise foram distribuídos da seguinte forma: fichamento do caso; identificação e classificação dos serviços e informações disponíveis no portal; análise da transparência do portal e a relação com a promoção da cidadania.

Os resultados encontrados são discutidos, relacionados aos objetivos propostos e confrontados com o referencial teórico no capítulo cinco. Neste quinto e último capítulo são também apresentadas sugestões para novos trabalhos e as limitações da pesquisa.

2 Referencial Teórico

Nesta seção, apresentam-se os temas relacionados ao problema de pesquisa, e que foram analisados para definição dos objetivos do estudo: governo eletrônico e portal governamental.

2.1 Cidadania

Tendo em vista que o escopo deste trabalho perpassa o entendimento do uso de serviços e informações públicas disponibilizadas via Internet para a promoção da cidadania, foi necessário identificar algumas dimensões que relacionavam os dois conteúdos: Cidadania e Internet.

Neste tópico abordou-se a cidadania, vista pela perspectiva dos Direitos, e as possibilidades que o uso da Internet podem criar para promovê-la.

2.1.1 Direitos de cidadania

A cidadania é caracterizada pela relação entre iguais, e destes com o poder, remontando aos tempos da Grécia Antiga. Sendo assim, só existe de forma coletiva e em comunidades que possuam sujeitos portadores de direitos (BODSTEINS, 1997). O cidadão como portador dos direitos leva a uma demanda por igualdade entre os indivíduos, não sendo os direitos de cidadania exclusivos de um determinado grupo social, nem podendo sofrer restrições fundadas em bases étnicas, culturais, religiosas, de gênero ou de nacionalidade (VAZ, 2003).

A cidadania é, portanto, uma condição *sine qua non* para que um indivíduo seja incluído e participe da vida pública, sendo um meio de proteção e uma condição para exercitar os seus direitos, mas também deveres (SILVA et al, 2005).

Para Bobbio (1992), os direitos são construídos através da emancipação e das transformações das condições de vida provenientes de lutas sociais travadas pelo homem no decorrer da história. Desta forma, enquanto direitos históricos e socialmente construídos, são sujeitos à mudança, suscetíveis à transformação e à ampliação.

Segundo Frade (2002), a mutação do conceito de cidadania é percebida desde o início da sociedade organizada. Entretanto, em razão das adequações às novas demandas do mundo contemporâneo, essa mutação atingiu ritmos alucinantes. Neste cenário, o autor adverte que um novo modelo de cidadania deve prover aos cidadãos a capacidade de interpretação da realidade, tornando-os construtores de significados.

Para Araújo (1999), o acesso e o uso da informação são fundamentais na construção da cidadania, estando pautada neles a conquista de direitos políticos, civis e sociais e a implementação dos deveres do cidadão. A autora acrescenta ainda que a informação é um bem social e um direito coletivo equiparado ao direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tantos outros direitos do cidadão.

Em seu estudo, Gouvêa (2002) questiona sobre os direitos inalienáveis de um cidadão⁴, afirmando que mesmo estes direitos necessitam ser reconhecidos por uma autoridade vigente. Desta forma, é possível que existam indivíduos que vivam em uma sociedade sem possuírem todos os direitos de um cidadão típico. A reflexão remete à questão do reconhecimento “de direito” e “de fato” dos direitos de cidadania. O mesmo autor também questiona a cidadania plena de um indivíduo que tendo garantido seus direitos de cidadão, não cumpre com seus deveres do cidadão, assumindo sua condição de ser humano engajado na luta por uma sociedade mais bem organizada e feliz. Apenas a enunciação dos direitos no formato de declarações públicas ou mesmo de leis não implica seu exercício efetivo por parte dos cidadãos (BOBBIO, 1992).

⁴ Os direitos inalienáveis são aqueles cuja condição básica para possuí-los é somente a existência.

Ao desenvolver os direitos e obrigações inerentes à condição de cidadão, Marshall (1967) propôs a primeira teoria sociológica de cidadania. O autor relaciona a cidadania à noção de direitos e a divide em três dimensões distintas e complementares entre si – a civil, a política e a social – que foram sendo conquistadas gradativamente, segundo um contexto e perspectiva histórica britânica.

Na dimensão civil, os direitos civis são consolidados no século XVIII e dizem respeito à perspectiva da liberdade individual e da igualdade formal. A dimensão política é marcada pela consolidação dos direitos políticos, consolidados no século XIX, e referem-se à participação no exercício do poder político, entendida como direito do cidadão, de forma direta ou indireta. Por último, a dimensão social, consolidada no século XX, traz os direitos sociais que garantem a todos, indistintamente, um mínimo de bem-estar em termos econômicos e de segurança, baseados em um consenso prevalecente na sociedade (MARSHALL, 1967).

Bobbio (1992) também apresenta sua categorização dos direitos baseado em uma evolução histórica, incluindo além das três dimensões de Marshall uma quarta dimensão, denominada direitos de quarta geração. Nesta estariam incluídos os direitos de acesso coletivo, onde o destinatário é a coletividade dos cidadãos, ou mesmo os animais e a natureza.

Há um relativo consenso em torno da proposta do conceito de cidadania de Marshall (1967), porém existem críticas que se referem principalmente à linearidade das conquistas de cada direito e do conceito ser concebido em um contexto determinado e peculiar, oferecendo dificuldades de ser transposto para outro quadro político-social (DIAS, 2007). Ainda para Dias (2007), o esquema marshalliano não concebe, depois de reconhecidos os direitos, a possibilidade de retrocesso.

A mutabilidade do conceito de cidadania baseada nas conquistas dos direitos provenientes das lutas travadas pelo homem (BOBBIO, 1992) leva a certeza de que cada

sociedade terá as suas peculiaridades na construção de sua cidadania. Desta forma, o caso brasileiro apresenta-se bastante peculiar e quando confrontado com o esquema de Marshall revela um percurso diferente, dificultando o exame da experiência brasileira pela lente de Marshall (DIAS, 2007).

Carvalho (2002), em seu estudo sobre o caso da construção da cidadania no Brasil, aponta que já o modelo de colonização escravocrata, onde negros e índios não possuíam os direitos individuais básicos, não propiciou um ambiente favorável para o desenvolvimento de uma cidadania plena. Importantes acontecimentos da história do país como a libertação dos escravos e a proclamação da República em 1888 e 1889, respectivamente, não contaram diretamente com a participação popular.

Ainda segundo Carvalho (2002), grandes conquistas na área social como direitos trabalhistas e previdenciários e organização sindical foram alcançadas no período de 1930 a 1945, entretanto, estas conquistas foram outorgadas pelo Estado ao povo, seguindo o caminho inverso das conquistas através das lutas sociais. Dias (2007) aponta que, neste caso, os direitos sociais adiantam-se aos políticos e civis, e que estes últimos só se consolidam e tendem a se firmar na condição de valores universais absorvidos por uma comunidade cívica, após a Constituição de 1988.

Avanços mais significativos nos direitos políticos e civis no Brasil aconteceram de 1945 a 1964, quando houve uma maior participação popular em fatos importantes da política nacional. No entanto, de 1964 a 1985, o país conheceu um grande retrocesso dos direitos civis e políticos, em contraposição ao crescimento das garantias dos direitos na dimensão social (CARVALHO, 2002).

Em razão de todas estas características da trajetória da cidadania no Brasil, Dias (2007) observa que a obra de Marshall é insuficiente para comportá-la no passado e nas perspectivas de hoje. O autor observa ainda “há que se analisar a cidadania à luz da

experiência de cada povo e de seus valores cívicos, a par de se lhe fornecer conteúdo amplo, coerente com as novas gerações de direitos” (DIAS, 2007, p. 6).

Afora as críticas para aplicabilidade incondicional do modelo de Marshall (1967), a qualquer caso, o consenso em torno dele é de que a cidadania é garantida pela existência e uso de direitos e também de deveres. Portanto, para que a cidadania exista plenamente é necessário que os direitos se materializem.

Vaz (2003, p. 73) lembra que a “afirmação dos direitos dá se no plano do discurso e no plano da prática, no cotidiano das relações sociais e na relação entre indivíduos, coletividades e Estado”. O autor, citando Marshall (1967), lembra também que para alcançar a igualdade no exercício dos direitos, precisam existir instrumentos, providos pelo Estado, que promovam a garantia de sua efetivação.

O debate público, a circulação de informações e a mobilização de atores sociais comprometidos com a afirmação dos direitos, são apontados por Vaz (2003) como fatores de convencimento da sociedade e pressão sobre o governo. Por sua vez, o governo também pode agir para materializar os direitos de cidadania destacando as políticas direcionadas a públicos especialmente excluídos do acesso a direitos, fornecendo informações aos cidadãos sobre como aceder a seus direitos e efetuando medidas para remoção de entraves e facilitação do acesso aos direitos, como novos canais de oferta de serviços e informações (VAZ, 2003).

2.1.2 Internet e as possibilidades de promoção da cidadania

A sociedade da informação, anunciada por pensadores como Castells (1999) e Levy (1999), já é, em razão do avanço acelerado das Tecnologias de Informação e Comunicações (TIC) e sua penetrabilidade em todas as esferas da atividade humana, uma realidade em nossos dias.

No âmbito das esferas de governo, Castells (1999) afirma que a inovação nas TIC possibilita o controle do Estado pela sociedade civil, através da potencialização da criação de fluxos de informação bidirecional. Com a facilidade do acesso à informação política, o cidadão pode estar tão bem informado quanto seu governante; e a interatividade característica da Internet, permitiria aos cidadãos colocarem suas opiniões e pedirem informações e respostas pessoais a seus representantes (CASTELLS, 2003).

Pinho (2008) observa que as TIC se apresentam nos governos por meio do que convencionou-se chamar de e-gov ou governo eletrônico, “representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade” (PINHO, 2008, p. 473). O autor acrescenta ainda que portais governamentais na Internet personificam esta informatização, podendo centralizar a disponibilização de serviços e informações e aumentar a transparência e participação da sociedade nas ações governamentais.

Detlor (2002) aponta como possibilidades do uso da Internet por parte dos governos, a criação de espaços de informação, comunicação e cooperação em portais governamentais. No espaço da informação haveria informação que o governo deseja disseminar, como notícias, notas de imprensa e políticas públicas; informação que o governo coleta para ele mesmo e torna disponível para usuários, como dados econômicos, ambientais e de censos; e informação que é requerida, como pedidos do público e de jornalistas. No espaço da comunicação estariam ferramentas de colaboração que contribuiriam para a democracia e promoção da participação cidadã. E, finalmente, no espaço da cooperação estariam as transações on-line entre cidadãos e o governo.

O esforço maior das iniciativas de governo eletrônico tem se concentrado na disponibilização de serviços públicos on-line. Neste caso, o conceito de *One-Stop*

*Government*⁵ vem se difundindo e refere-se à integração dos serviços públicos a partir da perspectiva do cidadão, aonde, em um único local, serviços públicos e informações são disponibilizados (VILELLA, 2003).

No caso do Brasil, essa prioridade é traduzida no programa de governo eletrônico, sistematizado e publicado no *Livro Verde* (TAKAHASHI, 2000), o qual conta com um capítulo específico para o assunto denominado “Universalização de serviços para a cidadania”, em que “a criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão contam-se entre as iniciativas **prioritárias** da ação pública” (TAKAHASHI, 2000, p. V, grifo nosso).

Prado (2004, p. 16), lembrando que “uma das premissas fundamentais da democracia representativa é que ela deva ser o governo do visível e que, por princípio, nada deva permanecer escondido”, aponta para a possibilidade de os governantes se utilizarem da Internet para publicar não só os próprios atos, mas também os da administração pública, de forma a tornar o governo cada vez mais transparente.

A transparência é uma condição para outra possibilidade da relação do cidadão com o governo através da Internet: o controle social. A publicação na Internet do andamento de processos de licitações, arrecadação de tributos e execução orçamentária, para o acompanhamento e controle por parte da sociedade, são destacados por Diniz (1997) como possibilidades do controle social.

Ainda sobre o controle social, Chahin et al (2004, p. 49) lembram que a Internet é um “facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social”, ressaltando que “não é por meio da tecnologia que se criará a participação nem o controle social mas, se já existem mecanismos para isso, então ela pode facilitar sua concretização”.

⁵ Este conceito será abordado com mais detalhe em tópico específico deste trabalho.

Ruediger (2003, p. 1258), sinalizando o surgimento ainda que discreto, de uma extensão da forma de governo eletrônico que provê apenas serviços eletrônicos, escreve:

A proposta de construção de governo eletrônico, muito embora esteja marcada na sua fase atual mais avançada pelo desenvolvimento de sistemas relacionados ao provimento de serviços, aponta, ainda que de forma embrionária, para uma possibilidade de extensão da esfera do Estado conjugada a uma maior permeabilidade à cidadania, decorrente de uma possível diminuição do custo da informação.

O autor complementa, observando que, apesar de não se poder esperar grandes possibilidades incorrendo em um otimismo exagerado, a desconsideração de sua existência seria também uma simplificação do governo eletrônico a um mero mecanismo de oferta de serviços pontuais a clientes.

Ruediger (2003) apresenta como eixo central desse seu trabalho a dimensão de governo eletrônico, que não se limite apenas à conformação de uma mercadoria reificada pelo mercado, mas, antes, servidora de uma arena cívica, dentro de uma conceituação mais ampla de governança, em que o provimento interno e externo de informações é um elemento central.

Dentre as possibilidades do governo eletrônico, Frey (2002) aponta também para a democracia eletrônica, que sendo mais desafiadora e estando ainda em estágio embrionário, envolve conceitos como governança e mudanças estruturais no setor para dar suporte a novas tendências de uma gestão compartilhada e interinstitucional que envolve o setor público, o setor produtivo, o crescente setor voluntário ou terceiro setor.

Para Frey (2002), existe uma oportunidade única de ligar as estratégias para serviços on-line às mudanças, necessárias e prementes, na administração pública, a fim de poder lidar com os desafios de um ambiente cada vez mais complexo, incerto e mutante. Um desses desafios relaciona-se com a crise de legitimidade sofrida atualmente pela democracia e pelo governo e a busca de novas formas de cooperação entre governos, o setor privado e a sociedade civil. Seria necessário, então, oferecer possibilidades para sustentar novas formas

de surgimento de redes sociais e políticas e novas maneiras de participação democrática (FREY, 2002).

Tendo em vista que a noção de cidadania está intimamente ligada à conquista, garantia e acesso a direitos, conforme visto na seção anterior, Vaz (2003) relacionou as possibilidades do uso da Internet em portais de governo⁶ com a promoção da cidadania, através de atividades que permitam facilitar o acesso e o exercício de direitos.

A partir da identificação de iniciativas do uso da Internet no atendimento aos cidadãos, Vaz (2003) estabeleceu cinco tipos de impactos do uso de portais que produzem efeitos nos direitos da cidadania, a saber:

a) Promoção do direito à informação de interesse particular

Iniciativas que possibilitem aos cidadãos obter informações dos cidadãos, empresas ou organizações que estão de posse do governo. Nesta categoria estão incluídas informações individualizadas (como trâmite de processos e solicitações e sobre impostos e multas a pagar) e informações gerais de interesse particular (como programação cultural, notícias, condições de tráfego, itinerários e horários de transporte coletivo, concursos públicos, licitações, mapas, informações históricas e demográficas e informações de interesse de setores econômicos locais).

b) Promoção do direito aos serviços públicos

Iniciativas que facilitem o acesso a serviços públicos, como o oferecimento de serviços pela Internet, total ou parcial, e a divulgação de informações que sejam requisitos para a efetivação de direitos e removam obstáculos de caráter social, cultural e geográfico ao acesso aos serviços.

⁶ Vaz concentra seu estudo nos portais de governos municipais.

c) Promoção do direito ao próprio tempo

Iniciativas que reduzam o tempo gasto pelos cidadãos em deslocamentos e providências para utilização dos serviços públicos ampliam o acesso ao direito a usufruir o próprio tempo com liberdade.

d) Promoção do direito ao controle social do governo

Iniciativas que permitam prestação de contas e acesso de cidadãos a informações sobre as ações do governo, fundadas na noção de direito à informação pública, permitindo-lhes acompanhar, avaliar e controlar o desempenho governamental (exemplo: a publicação de demonstrativos financeiros, relatórios de atividades de órgãos públicos, planos de governo, andamento de obras e divulgação de licitações)

e) Promoção do direito à participação política

Iniciativas de comunicação interativa entre governos e cidadãos, que permitam a estes intervir na gestão dos serviços públicos e das políticas públicas.

O Quadro 1 (2) sintetiza as categorias de direitos que Vaz (2003) estabeleceu e as iniciativas que poderão causar impacto positivo do uso da Internet para a promoção da cidadania.

Direitos	Iniciativas correspondentes
Direito à informação de interesse particular.	Fornecimento de informação individualizada. Fornecimento de informação geral de interesse particular.
Direito aos serviços públicos.	Prestação de serviços públicos. Fornecimento de informação para acesso aos serviços públicos.
Direito ao próprio tempo.	Prestação de serviços públicos. Fornecimento de informação de facilitação de acesso a serviços públicos.
Direito ao controle social do governo.	Prestação de contas. Divulgação de atividades de governo.
Direito à participação na gestão municipal.	Interação com cidadãos nos processos de elaboração e implantação de políticas. Divulgação de informações para facilitar o acesso de cidadãos a processos participativos.

Quadro 1 (2) – Atendimento ao cidadão pela Internet e promoção de direitos.

Fonte: Vaz (2003)

Apesar de todas as possibilidades elencadas acima, percebe-se que os governos não

têm procurado fazer destas potencialidades uma realidade. Mesmo um entusiasta da sociedade informacional como Castells, avalia com melancolia o cenário da utilização da Internet pelos governos, afirmando que “governos em todos os níveis usam a Internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real” (CASTELLS, 2003, p. 128).

Levy (1999) considera que seu otimismo com as possibilidades provenientes da Internet não resolverá todos os problemas culturais e sociais do planeta em um passe de mágica, pois cabe a nós explorarmos as melhores potencialidades da Internet nos diversos planos das atividades humanas.

2.2 Governo eletrônico (e-gov)⁷

Apesar da rápida expansão do uso da Internet em um contexto mundial, este ainda é um fenômeno bastante novo e, também por essa razão, pouco estudado. O uso da Internet e outras tecnologias de informação e comunicação por parte dos governos é ainda mais incipiente.

Neste contexto, este tópico busca apresentar como o conceito de governo eletrônico vem evoluindo, o caso do governo eletrônico no contexto nacional e o problema da exclusão digital como fator limitante para o sucesso das iniciativas de e-governo.

2.2.1 Conceito emergente e em evolução

Antes de serem apresentados os conceitos de governo eletrônico, é oportuno citar os atores institucionais envolvidos neste conceito. A literatura traz uma classificação destes atores já amplamente utilizada, tendo o Governo representado pela letra “G”; Instituições

⁷ O termo **Governo Eletrônico**, em inglês *Electronic Government*, recebeu na língua inglesa uma versão simplificada: *e-government*. Em português, também se adotou a expressão **e-governo**, bem como uma abreviatura **e-gov**. Para fins deste trabalho, considera-se que todas elas têm o mesmo significado.

Externas representadas pela letra “B” (de *business*); Servidores Públicos representados pela letra “E” (de *employee*); e o Cidadão representado pela letra “C” (de *citizen*).

Barbosa et al (2004, p. 6) descrevem as relações existentes em aplicações governamentais entre atores institucionais da seguinte maneira:

- a) G2B (*Governo-Empresa*) – caracterizada pela interação do governo com as empresas do setor privado na troca de informações e processamento de transações eletrônicas, buscando reduzir ao máximo as barreiras para se fazer negócios com o governo;
- b) G2C (*Governo-Cidadão*) – caracterizada pela interação do governo, de forma ampla e completa, com o cidadão, provendo a ele informações e serviços públicos que atendam as suas necessidades de contribuinte, controlador das ações de governo, beneficiário e usuários dos serviços públicos ao longo do ciclo da vida – infância, adolescência, maioridade e terceira idade;
- c) G2E (*Governo-Servidor Público*) – caracterizada pela interação do governo com os funcionários do serviço público, provendo informações e prestação de serviços necessários para o desenvolvimento de suas atividades profissionais e benefícios decorrentes da sua relação com o governo;
- d) G2G (*Governo-Governo*) – caracterizada pela interação dos diferentes agentes governamentais e governos nas diferentes esferas (municipal, estadual e federal), provendo informações, prestação de serviços e processamento de transações para o desenvolvimento de suas atividades.

Vaz (2003) sugere possibilidades de aplicações em portais governamentais, categorizadas em aplicações de cunho informativo, de transações, e de colaboração, para cada uma das relações dos atores institucionais, conforme Quadro 2 (2).

Apesar das inúmeras iniciativas e de vir sendo largamente debatido, o conceito de governo eletrônico ainda não é bem definido, em razão principalmente de sua característica emergente e de sua abrangência (JOIA, 2002; VILELLA, 2003; DIAS, 2006).

Joia (2002) entende por governo eletrônico como as iniciativas de governo que objetivam disponibilizar informações, serviços ou produtos, por intermédio de canais eletrônicos, partindo de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os *stakeholders* envolvidos com a esfera pública. Coelho (2001) acrescenta que estes serviços e informações ou produtos devem estar disponíveis na Internet 24 horas por dia, sete dias por semana.

Público	Aplicações		
	Informacionais	Transacionais	Colaborativas
Cidadãos e suas organizações (G2C)	Disseminação de informações genéricas. Acesso a bases de dados para obtenção de informações individualizadas.	Solicitação de serviços presenciais. Prestação de serviços virtuais.	Processos colaborativos entre organizações da sociedade e governo.
Servidores Públicos (G2E)	Treinamento básico. Bases de conhecimento compartilhadas. Acesso a bases de dados.	Operação de processos internos.	Trabalho remoto em grupos. Grupos de aprendizagem.
Fornecedores e Empresas (G2B)	Disseminação de informações genéricas. Bases de conhecimento compartilhadas. Informações de acesso a negócios.	Transações eletrônicas.	Projetos compartilhados. Intercâmbio de informações.
Outros Órgãos Governamentais (G2G)	Bases de conhecimento compartilhadas.	Transações eletrônicas. Integração de sistemas e processos inter-organizacionais.	Projetos compartilhados. Intercâmbio de informações.

Quadro 2 (2) - Categorias de uso dos portais, por público e aplicações.
Fonte: Vaz (2003)

Balutis (1999) define governo eletrônico, em uma equação, como sendo o somatório de ferramentas de tecnologia da informação como: Comércio Eletrônico, *Customer Relationship Management (CRM)*, *Supply Chain Management (SCM)*, Gestão do Conhecimento, *Business Intelligence (BI)* e Tecnologias Colaborativas.

Para Lenk e Traunmüller (2000), o governo eletrônico deve proporcionar uma reestruturação dos processos da administração pública a fim de modificar por inteiro a forma com que o cidadão interage com o governo. Ao abordarem a complexidade do tema, comparam o governo eletrônico a um *iceberg*, cuja ponta seria a oferta de serviços e informações pela Internet – parte que apresentaria visibilidade.

Lenk e Traunmüller (2000) apresentam ainda quatro perspectivas do governo eletrônico: a perspectiva do cidadão (a ponta do *iceberg*); a perspectiva dos processos

(melhoria da efetividade de processos com uso de TIC); a perspectiva da cooperação (melhoria da integração dentro e entre órgãos governamentais; e a perspectiva da gestão do conhecimento (gerenciamento de conhecimento acumulado nos vários órgãos governamentais).

Para Perri (2001), o governo eletrônico pode ser entendido por três vieses: fornecimento de serviços eletrônicos; democracia eletrônica (*e-democracy*); e *e-governance*. No entanto, a maior parte dos esforços, recursos e atenção política devotados ao governo eletrônico concentram-se na área que envolve o fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as tecnologias da informação e comunicação como propiciadoras para tal (PERRI, 2001).

A visão de Perri (2001) sobre a priorização por parte dos governos no viés do fornecimento de serviços eletrônicos corrobora a importância do presente estudo sobre os impactos e resultados que as prestações destes serviços eletrônicos podem ocasionar no que tange à promoção da cidadania.

Dias (2006), ao analisar as definições sobre o tema na literatura, identificou que em sua maioria são relacionadas características do governo eletrônico com os possíveis benefícios decorrentes de sua implementação. A pesquisadora relaciona então como características: canais eletrônicos de comunicação, foco no cliente, processamento em tempo real, ambiente sem papel, processos automáticos, integração linha de frente-retaguarda e dependência da tecnologia da informação; e, provenientes destas características, os seguintes benefícios: melhores serviços, governo mais eficiente, novas relações entre governo e sociedade, entre outros.

Baseado na premissa de que o objetivo fundamental do governo é prover serviços ao cidadão, Barbosa et al (2004) propõem um modelo de referência de governo eletrônico – Figura 1 (2) – considerando os contextos internos e os externos. No contexto interno, o foco é

na gestão da administração pública, baseando suas ações na desburocratização, transparência, desintermediação e eficiência operacional. O foco no cidadão compreende o contexto externo, e prevê eficácia e qualidade dos serviços públicos, estímulo ao desenvolvimento da sociedade da informação, inclusão digital e controle social. A TIC é considerada no modelo como indutor e catalisador da transformação do Estado (BARBOSA et al, 2004).

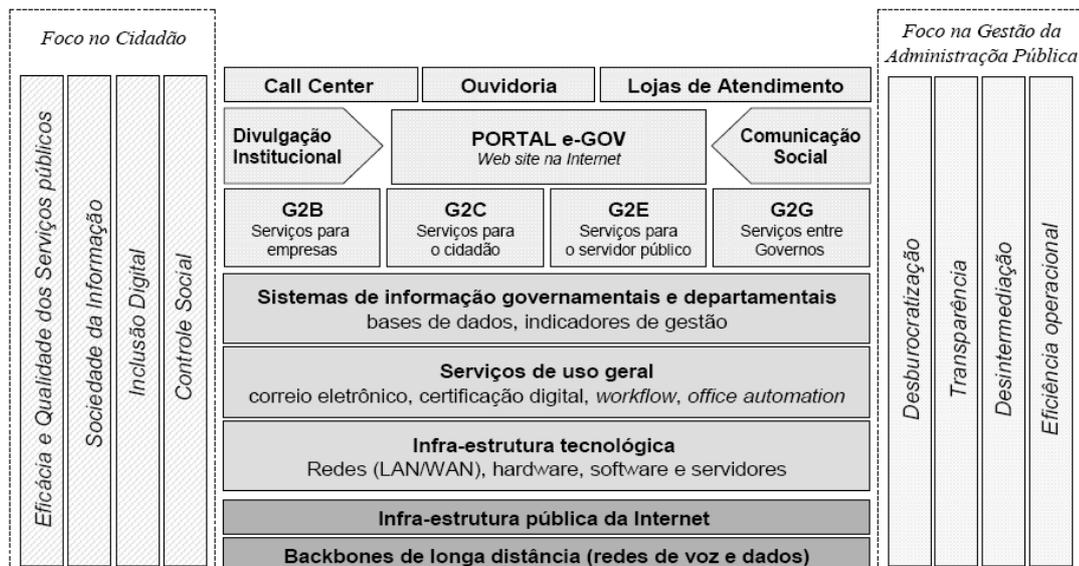


Figura 1 (2). Modelo de referência de governo eletrônico.
Fonte: Barbosa et al (2004)

Algumas abordagens internacionais sobre governo eletrônico o apresentam composto por fases, categorias ou estágios que, sucessivamente, vão indicando o seu grau de desenvolvimento e maturidade.

Em uma dessas abordagens, a United Nations Division for Public Economics & Public Administration / American Society for Public Administration mantêm uma pesquisa sobre e-governo em todo o mundo. Em suas pesquisas, a UN/ASPA (2001) identificaram cinco estágios para o governo eletrônico:

Estágio de Internet Emergente - Neste estágio inicial do governo eletrônico a presença do governo na Internet é estabelecida por um ou alguns *websites* oficiais governamentais. As informações disponibilizadas neste estágio ainda são limitadas e estáticas.

Estágio de Internet Ampliada - A quantidade de *websites* governamentais aumenta e, em consequência, o conteúdo disponibilizado para acesso também é ampliado. A atualização das informações é mais dinâmica, sendo atualizada com regularidade.

Estágio de Internet Interativa - Neste estágio é possível que o usuário interaja com governo através de serviços como o download de formulários e contate a administração pública através do correio eletrônico.

Estágio de Internet Transacional: Neste estágio a presença do governo na Internet permite aos usuários efetuarem pagamentos de taxas e tributos e executarem outras transações on-line.

Estágio de Internet com Integração Total - A disponibilização de serviços eletrônicos é de tal forma integrada que suplanta a visão dos limites administrativos e departamentais de governo.

Outra classificação de governo eletrônico em fases foi apresentada, em Portugal, pela Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC, 2003), que elaborou, a partir do modelo do Gartner Group (2000), o seu modelo de e-gov composto de quatro fases, mostradas na Figura 2 (2) e descritas abaixo:

Fase 1: Presença na Internet/Informação - Páginas web na Internet disponibilizam informação básica ao público.

Fase 2: Interação - Disponibilização de interação entre governo e cidadão (G2C), governo e empresas (G2B) ou entre agências de governo (G2G), que pode ser realizada por e-mail ou preenchimento de formulários.

Fase 3: Transação/Interação bidirecional - Páginas web na Internet com aplicações onde os usuários operam sem assistência, completando uma transação. A partir deste ponto, a Internet passa a complementar os canais de prestação de serviços tradicionais, proporcionando a expansão de serviços e a partilha de serviços entre entidades.

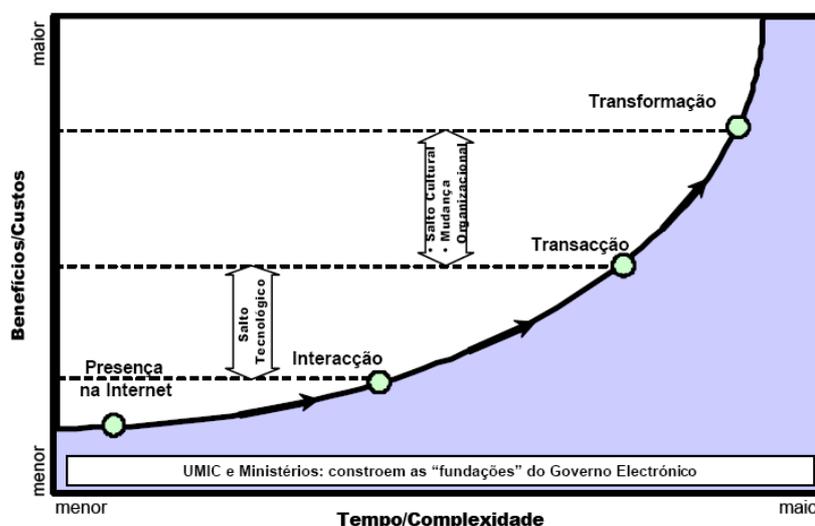


Figura 2 (2). Modelo de quatro fases de e-gov adaptado do Gartner Group (BAUM & DIMAIO, 2000).
Fonte: UMIC (2003)

Fase 4: Transformação - Nesta fase, a prestação de serviços públicos e as operações do próprio Estado são redefinidas. Os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas. A identidade do organismo que presta o serviço torna-se irrelevante para o usuário dado que a informação se encontra organizada de acordo com as suas necessidades.

Analisando vários estudos internacionais que classificam o governo eletrônico em fases (BAUM & DIMAIO, 2000; LAYNE & LEE, 2001; UN/ASPA, 2001; WORLD BANK, 2002; IBM BUSINESS CONSULTING SERVICES, 2003), Al-Hashmi & Darem (2008) sugerem também quatro níveis de e-gov (Acesso, Interação, Transação e Integração) e os relacionam com os diversos níveis, estágios ou fases dos trabalhos pesquisados, conforme mostra o Quadro 3 (2).

Ainda em relação às abordagens internacionais, as Nações Unidas, em seu relatório da pesquisa de governo eletrônico do ano de 2008, sugere a evolução do conceito de e-gov para o conceito de Governança Conectada. Nele, a gestão do conhecimento, que tem como essência fornecer estratégias para obter o conhecimento certo para as pessoas certas no

momento e formato certos, tem papel fundamental para que os governos possam lidar com os crescentes desafios criados pela economia do conhecimento (UN, 2008).

Levels	Gartner	UN / ASPA	Layne & Lee	World Bank	IBM
Access	Presence	Emerging Enhanced	Cataloguing	Publish	Automate Enhance
Interact	Interaction	Interactive		Interact	Integrate
Transaction	Transaction	Transactional	Transaction	Transact	On demand
Integration	Transformation	Seamless	Vertical integration Horizontal integration		

Quadro 3 (2) – Relação de estágios de e-gov em estudos internacionais.

Fonte: Al-Hashmi & Darem (2008)

Na pesquisa (UN, 2008), percebeu-se ainda que a expansão contínua dos serviços eletrônicos não é possível sem algum tipo de integração de sistemas de governo de *back-end*⁸. Desta forma, o conceito de Governança Conectada se concentra na prestação de serviços *front-end*⁹, suportada pela integração, consolidação e inovação em sistemas e processos de *back-end* para atingir a máxima redução de custos e melhorar a prestação de serviços. Neste caso, as agências governamentais e organizações compartilham objetivos comuns sem fronteiras organizacionais, sendo necessário para isso realizar uma reengenharia das tecnologias, dos processos e das habilidades e mentalidades dos funcionários públicos, dentro de visão holística de governo (UN, 2008).

Vilella (2003, p. 25) ressalta que o estudo da Internet como “uma das mais prevalentes formas de comunicação dentro e entre as organizações públicas”, oferecendo condições necessárias para democratizar a vida política da sociedade, “se reveste de grande importância nos dias atuais”, advertindo, porém, que o governo eletrônico não está restrito ao simples uso da Internet, devendo-se considerar ao avaliar projetos de e-gov bem mais do que grau de implementação de funcionalidades, usabilidade e conteúdo dos portais de governo.

⁸ Termo generalizado em projeto de software que se refere ao final de um processo.

⁹ Termo generalizado em projeto de software que se refere ao início de um processo. O *front-end* é uma espécie de interface entre o usuário e o *back-end*.

Ainda sobre a visão restrita do governo eletrônico ao uso de TIC nos governos, Chahin et al. (2004, p. 58) escrevem que:

O governo eletrônico é bem mais do que um governo informatizado. Trata-se de um governo aberto e ágil para melhor atender à sociedade. Deve usar as tecnologias informação e da telecomunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meio eletrônicos.

Pinho (2008), ao denominar esta visão reducionista como governo eletrônico *restrito*, postula um e-gov *ampliado* que contemplaria “não apenas o que o governo disponibiliza aos cidadãos em termos de produtos ou serviços, mas também de idéias, posicionamentos e posturas ideológicas” (PINHO, 2008, p. 474). Para o autor, este posicionamento ideológico se traduz nas possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e no compromisso com a transparência, que significaria informações de mais qualidade e conteúdo referentes a processos políticos.

Para Ruediger (2002), o governo eletrônico, “mais do que um provedor de serviços on-line, poderá ser, sobretudo, uma ferramenta de capacitação política da sociedade” (RUEDIGER, 2002, p. 30).

2.2.2 O Governo eletrônico no Brasil

Ao se introduzir as iniciativas de governo eletrônico no Brasil não se pode deixar de relacioná-las à criação de empresas federais, estaduais e municipais de processamento de dados, que se deu em grande parte na década de 1960, com o intuito de modernizar a máquina pública (CHAIN et al, 2004; DINIZ et al, 2009). À época, o foco para o processamento de dados estava na área fiscal, com a melhoria do controle de receitas e arrecadação e nas despesas de governo (DINIZ et al, 2009).

Há também de relacionarem-se as iniciativas de e-gov no Brasil com a reforma do Estado, iniciada a partir de sua crise nos anos 1980. O paradigma do modelo burocrático de administração pública, vigente até então, evidenciou-se insuficiente para responder

satisfatoriamente às necessidades da sociedade, sendo “necessário adotar formas alternativas de gestão que possibilitem ao Estado primar pela eficiência, eficácia e efetividade das ações, além de avaliar os processos e resultados” (RIBEIRO, 2005, p. 72). Neste contexto, o governo eletrônico seria um poderoso instrumento de reforma administrativa do Estado, pois facilitaria a transparência, a eficiência na entrega de serviços públicos, a luta contra a corrupção e a individualização do atendimento aos cidadãos (CHAIN et al, 2004).

Diniz et al (2009) ressaltam que o “*bug do milênio*”¹⁰ também teve um papel estruturador do programa de e-gov no Brasil. O sucesso das ações implementadas pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – que envolveu não só órgãos do governo federal, mas também órgãos dos estados e municípios, iniciativa privada e a comunidade internacional – trouxe sua legitimação como articuladora competente, abrindo espaço para as iniciativas de e-gov que se seguiriam. Além disso, em razão do *bug do milênio*, grande parte do parque tecnológico foi atualizado, possibilitando algumas ações estruturantes que viriam a ser executadas posteriormente (DINIZ et al, 2009).

Segundo Martinuzzo (2007), a recente história do governo eletrônico no Brasil tem ao menos três fases e duas políticas oficiais distintas. A primeira fase é datada de meados dos anos 1990 e é marcada por discussões sobre os potenciais do e-gov e o início de ações, ainda desconexas, de prestação de serviços e informações na Internet. As duas fases seguintes, que se confundem também com as políticas oficiais, são denominadas por Martinuzzo (2007), de a “ERA FHC” e a “ERA LULA”.

Durante o governo de Fernando Henrique Cardoso, a “ERA FHC” de e-governo tem início no fim dos anos 90. As discussões sobre a sociedade da informação são acentuadas,

¹⁰ *Bug do milênio* ou *Bug Y2K* foi o termo usado para se referir ao problema previsto para ocorrer em todos os sistemas informatizados, que representavam o ano com apenas dois dígitos, na passagem do ano de 1999 para 2000. *Bug* é um jargão internacional usado por profissionais de programação, que significa um erro de lógica na programação de um determinado software.

sendo estabelecida uma política de governo eletrônico “essencialmente assentada em bases neoliberais de reforma do Estado e atendimento a cidadãos/clientes” (MARTINUZZO, 2007, p. 21). Já em 2003, no governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, a “ERA LULA” reformula o discurso ideológico do e-gov, sendo visto “como uma oportunidade de inclusão social e democratização do acesso aos benefícios da tecnologia por parte das classes empobrecidas” (MARTINUZZO, 2007, p. 21).

Chain et al (2004) consideram que, no âmbito do governo federal brasileiro, o ponto de partida para uma política sistemática de e-governo se deu com a publicação, em setembro de 2000, do *Livro Verde* (TAKAHASHI, 2000). Este documento trouxe uma compilação de estudos sobre a Sociedade da Informação no Brasil em diversos temas, entre os quais o da administração pública.

Paralelamente ao trabalho organizado por TAKAHASHI foram desenvolvidos estudos para a formulação de uma Política Federal de Governo Eletrônico, através do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação, o GTTI, (BRASIL, 2000a) – que inicialmente priorizou três linhas de ação do Programa Sociedade da Informação: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infra-estrutura avançada (DINIZ et al, 2009) – e para uma Política de Gestão da Segurança da Informação do Poder Executivo Federal, a PGSI (BRASIL, 2000c), na qual foi constituído o Comitê Gestor de Segurança da Informação, o CGSI (CHAIN et al, 2004).

Nesse contexto, foi criado o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, o CEGE, (BRASIL, 2000d) que se aproveitando dos estudos já realizados no Livro Verde e pelos GTTI e CGSI, recebeu a tarefa de:

- () coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da administração pública federal;
- () estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos ministérios, do plano anual de tecnologia da informação e comunicações;

- () estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal;
- () definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;
- () coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da administração pública federal;
- () estabelecer níveis de serviço para a prestação de serviços e informações por meio eletrônico;
- () estabelecer diretrizes e orientações e manifestar-se, para fins de proposição e revisão dos projetos de lei do plano plurianual, de diretrizes orçamentárias e do orçamento anual, sobre as propostas orçamentárias dos órgãos e das entidades da administração pública federal, relacionadas com a aplicação de recursos em investimento e custeio na área de tecnologia da informação e comunicações (CHAIN et al, 2004, p. 35)

Em julho de 2002 são definidos pelo CEGE (BRASIL, 2002) os padrões para a estrutura, o desenvolvimento e a administração de sites para os órgãos da administração pública federal. Neles são definidos elementos-chave como o desenho, a interação com o público e a segurança (CHAIN et al, 2004).

Já no governo do presidente Luis Inácio Lula da Silva, em 2003, são estabelecidas quatro prioridades do e-governo federal: a prioridade à entrega de novos serviços de interesse do cidadão e não dos órgãos do governo federal; a prioridade na articulação da e-gov da União com os e-governos de estados e municípios; a prioridade na otimização de infraestrutura de telecomunicações e de hardware e software para reduzir os custos de acesso a e-serviços; e a prioridade no incentivo a soluções e e-gov brasileiras (CHAIN et al, 2004).

Em outubro de 2003 foram instituídos oito comitês técnicos no CEGE (BRASIL, 2003) para tratar dos seguintes assuntos: inclusão digital; gestão de sítios e serviços on-line; implementação do software livre; integração de sistemas; infra-estrutura de redes; gestão do conhecimento e informação estratégica; governo para governo; e sistemas legados e licenças de software (MARTINUZZO, 2007; DINIZ et al, 2009).

No entanto, para Pinto e Fernandes (2005), o programa federal de governo eletrônico vem perdendo força e prioridade desde a transição de governo ocorrida em 2003. Para os

autores os motivos seriam: a mudança da liderança política, falta de coordenação intraburocrática, dificuldade de articulação com a sociedade e falta de recursos.

Apesar de a política federal para e-gov já estar institucionalizada, deve se procurar ainda mais a sua estruturação, a fim de torná-la menos vulnerável a algumas decisões de governo, de caráter passageiro. Além disso, uma ação maior por parte do governo federal para o estímulo de políticas de e-gov nas esferas de governo estadual e municipal faz-se necessária, tendo em vista a grande disparidade de maturidade na matéria entre os entes federados. A política de e-governo não deve ser proposta exclusiva de um ou de outro governo, pois deve ser tratada como política de Estado (CHAIN et al, 2004), e deste modo procurar atingir um *status quo* em que não seja mais possível admitir a possibilidade do seu retrocesso.

2.2.3 O governo eletrônico e a exclusão digital

Um ponto comum e importante entre pesquisadores do tema é a preocupação com a exclusão digital que deixa de fora, principalmente nos países em desenvolvimento em que o próprio mercado não consegue resolver esta demanda, uma grande parcela da população que, a princípio, deveria ter o direito de consumir estes serviços de forma igualitária (FREY, 2002; RUEDIGER, 2003; VAZ, 2003; VILELLA, 2003; DIAS, 2006).

Para Chain et al (2004), a informação é um recurso social e econômico básico. “Sua produção, armazenamento e processamento constituem produtos de grande valor agregado”. Desta forma, o combate a exclusão digital irá promover também “o crescimento econômico [...] e o desenvolvimento com distribuição de renda e justiça social” (CHAIN et al, 2004, p. 58).

No capítulo intitulado Universalização de Serviços para a Cidadania, do *Livro Verde*, (TAKAHASHI, 2000), o acesso universal aos serviços de informação e comunicação é tratado como uma condição fundamental, porém não única, para inserir os indivíduos no

contexto da cidadania. Para Silva et al (2005), essa universalização de serviços para a cidadania, ou inclusão digital, não é conseguida somente com aquisições de computadores para a população de baixa renda e a capacitação em programas de computadores. Sobre este fato Takahashi complementa:

[...] o conceito de universalização deve abranger também o de democratização, pois não se trata tão somente de tornar disponíveis os meios de acesso e de capacitar os indivíduos para tornarem-se usuários dos serviços da Internet. Trata-se, sobretudo, de permitir que as pessoas atuem como provedores ativos dos conteúdos que circulam na rede (TAKAHASHI, 2000, p. 31)

Para Ruediger (2002), a escassez de provimento amplo de meios físicos de acesso à informação, agregado às “capacidades cognitivas diferenciadas, decorrentes de processos históricos e de assimetrias sociais notórias em nossa sociedade” (RUEDIGER, 2002, p.32), acabam por determinar a retroalimentação do processo de exclusão digital, acentuando-se ainda mais a assimetria entre os ditos incluídos e os excluídos digitalmente em relação às possibilidades de participação democrática nas iniciativas de e-gov promovidas pelo Estado.

Analisando a bibliografia mundial sobre o tema, que se concentra basicamente em países participantes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD), Ruediger (2002) alerta sobre as peculiaridades de países com *status* de economia em desenvolvimento como Brasil, México e Índia. Nos estudos, esses países aparecem com um uso intensivo das TIC em valores absolutos, entretanto, é desconsiderada a assimetria derivada de suas grandes populações e concentrações de renda. Ainda para o autor, em países como o Brasil, existem três tipos de exclusão: a exclusão digital, a exclusão espacial e a exclusão social.

O Estado tem um papel fundamental na universalização do acesso à sociedade da informação, devendo buscar incorporar os segmentos sociais menos favorecidos e de baixa renda. Ele deve não apenas implementar ações diretas nesta área, mas também regulamentar e induzir as ações do setor privado para esta temática (TAKAHASHI, 2000).

Segundo Takahashi (2000) são três as frentes usadas pela maioria dos programas de e-gov para atingir a universalização do acesso aos serviços de Internet:

a) Educação pública - por meio da disponibilização de infra-estrutura física de acesso a Internet em todas as escolas, redirecionamento de objetivos educacionais e fornecimento de recursos e capacitação do quadro de professores para desenvolver novas metodologias que se adéquem ao uso de novas mídias.

b) Informação para a cidadania - através da disponibilização de informações que estejam ligadas ao dia-a-dia das pessoas, facilitando a interação entre o cidadão e o Estado e impactando na qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

c) Centros de serviço de acesso público à Internet - disponibilização e incentivo à montagem de pontos de acesso público à Internet, tais como: telecentros, quiosques, bibliotecas públicas, cibercafés, cabines públicas, entre outros.

Por mais estimulantes que possam ser as potencialidades do uso das TIC para o acesso amplo e democrático ao Estado, deve-se levar em conta os fatores limitantes da exclusão digital e não deixar que o principal potencial do governo eletrônico – acesso democratizado a serviços e informação – passe a ser, também, sua principal restrição.

2.3 Prestação de serviços públicos eletrônicos na Internet

As primeiras iniciativas de governo eletrônico por parte dos governos aconteceram prioritariamente na expansão da prestação de serviços públicos por meio dos novos canais de informação e comunicação, objetivando maior efetividade, agilidade, conveniência e qualidade de uma maneira geral no atendimento aos cidadãos e aumento da eficiência operacional e diminuição dos custos operacionais para a gestão pública.

Dentre as possibilidades de novos canais de informação e comunicação¹¹ mencionados anteriormente estão: telefones (fixos e móveis), fax, *paggers*, TV digital (em um futuro breve) e, principalmente, a Internet (CHAIN et al, 2004). Este foco do e-governo na prestação dos serviços eletrônicos por meio da Internet, no início, chegou inclusive a confundir os dois conceitos.

Simão (2004) traz à tona uma importante discussão sobre a diferença entre serviço e informações no portal. Citando Leal, o autor considera que a diferença entre os dois está no tipo de interação entre o usuário e a máquina, ou seja, quando o usuário interage ativamente com a máquina, preenchendo campos, fornecendo senhas e acessando dados estaria caracterizado o serviço. Já a informação seria caracterizada pela interação passiva do homem com a máquina, como nos casos de notícias e textos disponíveis (LEAL, 2000, *apud* SIMÃO, 2004).

Por outro lado, Simão (2004) também apresenta o conceito de serviço definido por Pontual: “Qualquer ato ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na posse de nenhum bem” (PONTUAL, 2000, *apud* SIMÃO, 2004, p. 130). Desta forma, a disponibilização de uma informação também estaria enquadrada como um serviço.

Para fins deste trabalho, uma informação disponível em um portal também será considerada um serviço.

Segundo Takahashi (2000), os serviços e informações prestados ao cidadão via Internet podem ser realizados através de duas alternativas, não excludentes entre si: disponibilização de informações ou serviços em um *website* ou portal de uma instituição pública; e/ou através da disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão.

¹¹ Apesar de existir várias alternativas possíveis de meios eletrônicos para a prestação de serviços públicos, apenas a da Internet será abordada neste trabalho.

Na primeira alternativa seria necessário que o cidadão tivesse conhecimentos e habilidades básicas no uso de ferramentas que o possibilitassem “navegar” na Internet para acessar ao *website*/portal, bem como pró-atividade para buscá-lo. Na outra alternativa, informações e serviços pré-formatados seriam disponibilizados aos cidadãos via Internet em pontos destinos como: quiosques eletrônicos em locais de acesso público (um *Shopping Center* ou agência de correio, por exemplo); centros de acesso comunitário à Internet, onde ainda seria possível o apoio de monitores locais; e endereço eletrônico, para o qual poderiam ser enviadas informações que interessem ao cidadão em resposta a uma solicitação específica feita por ele (TAKAHASHI, 2000). O autor complementa que a segunda alternativa seria mais importante que a primeira para boa parte da população, no caso brasileiro.

Segundo Chain et al (2004, p. 48), os projetos de disponibilização de serviços e informações em desenvolvimento nos estados e municípios, caminham para:

- () a disponibilização no médio e longo prazos, pela Web, de meios para o atendimento a todo o ciclo de prestação do serviço, com a solicitação e a prestação do serviço (quando possível eletronicamente), o pagamento e o acompanhamento do processo;
- () a entrega eletrônica de informações públicas, par demanda, e formatadas para uso específico;
- () a integração com instituições financeiras para o pagamento eletrônico de taxa e de impostos simultaneamente a prestação do serviço ou a entrega da informação. [...];
- () enquetes, chats (bate-papos) e fóruns de discussão sobre temas de interesse público, que podem ser considerados disponibilização de serviços públicos e também implementação de mecanismos de participação.

Torres (2006) sugere que o relacionamento entre órgãos governamentais e cidadãos, por ocasião da prestação de serviços eletrônicos, acontece em uma escala de compreensão do cidadão (por parte do agente de governo) de quatro estágios: 1º estágio – nenhum conhecimento, no qual os serviços são ofertados de forma comum para todos os cidadãos, com total impessoalidade; 2º estágio – conhecimento superficial; 3º estágio – conhecimento por segmento populacional; e 4º estágio – conhecimento individual, em que o relacionamento

é totalmente personalizado, possibilitando a cada cidadão configurar seu acesso na forma que julgar mais conveniente e possibilitando ao governo reconhecer cada indivíduo para relacionar-se com ele de modo pessoal.

Muitas vezes para a disponibilização de serviços públicos pela Internet, alguns processos precisam ser repensados e reestruturados, o que leva a ajustes organizacionais da administração pública. Desta forma, as TIC além de possibilitarem a prestação de serviços públicos de forma mais eficiente, ainda estariam colaborando para o processo de reforma administrativa, que viria em substituição ao modelo de administração burocrática tradicional (FREY, 2002).

Apesar da possibilidade de implantação de um novo modelo de prestação de serviços baseado nas potencialidades oferecidas pelas TIC, Frey (2002) ressalta que os riscos em oferecer serviços que envolvam transações e pagamentos on-line são relativamente grandes e que, antes de tudo, é preciso fomentar a vontade e a confiança da população para o uso desta nova modalidade de prestação de serviços. Chain et al (2004) acrescentam que, para atingir uma implantação maciça de serviços na Internet, é preciso resolver questões de integração, legislação, privacidade e segurança.

Mesmo com o aumento do número e da melhoria da qualidade de serviços disponibilizados na Internet, percebe-se que a prática comum é, ainda, de apenas informatizar processos anacrônicos e fornecer um canal alternativo para entrega dos serviços. As grandes possibilidades ofertadas pelas TIC acabam não se concretizando pela falta de um redesenho e integração de processos de forma inovadora (CUNHA, 2000; CHAIN et al, 2004).

2.3.1 A integração para os e-serviços¹²

O paradigma de um governo eletrônico que divulgue informações e serviços com maior agilidade, melhor qualidade e custos menores, que promova um controle social mais eficiente, que incremente a integração de serviços e o compartilhamento de informações e que consiga dispor de transações eletrônicas de forma mais abrangente, ainda está por ser construído (COELHO, 2001).

Ainda segundo Coelho (2001), os modelos de negócio que permitirão alcançar este paradigma estão baseados em dois grandes eixos: o de integração horizontal, “que possibilita economias de escala e uma maior visão das necessidades dos cidadãos”; e o de integração vertical, “que permite a criação de redes de valor entre as áreas e entre as organizações envolvidas na prestação de serviços públicos” (COELHO, 2001, p. 127).

Por integração horizontal, entendem-se, também, os projetos e programas que integram a ação de várias agências em uma instância da federação, enquanto que na integração vertical estariam projetos e programas que integram a ação de agências nos níveis municipal, estadual e/ou federal (CHAIN et al, 2004).

Para Torres (2006), os serviços eletrônicos em um estágio de integração vertical e horizontal são mais sofisticados e completos, sendo disponibilizados para o cidadão a partir de um ponto único de acesso. Ainda para este autor, para atingir um nível de ‘desfronteirização’ – onde a definição de fronteiras ou limites organizacionais perde o sentido na nova rede mundial de organizações inter-relacionadas – é necessário que a nova organização, pública ou privada, tenha suas operações suportadas por processos inteiros e integrados.

Segundo Fernandes e Afonso (2001), em um estágio de e-governo onde haja integração horizontal e vertical, o portal de serviços prestados pelo governo se apresenta não

¹² Outra denominação dada aos serviços públicos eletrônicos, e entre eles estão os serviços on-line pela Internet.

mais segundo as divisões da estrutura do governo (ministérios, secretarias, entre outras), mas sim organizado por funções e temas. Desta forma, ao lidar com o governo,

cidadãos ou empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes para procedimentos tais como mudar de estado civil, requerer seguro-desemprego, abrir uma firma ou obter determinada licença. É possível resolver tudo em um único lugar, com uma única senha. O usuário não precisa saber quais órgãos ou departamentos, de quais níveis de governo e em que seqüência são mobilizados para a realização de determinado serviço ou a prestação de uma informação. O que ocorre por trás da interface eletrônica não interessa a ele (FERNANDES e AFONSO, 2001, p. 25)

Apesar de ser considerada a solução ideal para prestação de serviços, a integração apresenta grandes dificuldades operacionais e custos elevados para se concretizar. Há também grandes obstáculos políticos, tendo em vista que um ou outro nível de governo pode se sentir prejudicado, como em situações em que haja perda de receitas. (FERNANDES e AFONSO, 2001).

Chain et al (2004) observam que, apesar de as TIC possibilitarem a integração horizontal e vertical, são poucos os exemplos de serviços disponíveis que se enquadram nesta categoria. Eles sugerem que a adoção da organização dos serviços governamentais através do ‘ciclo de vida’ de cidadãos e de empresas, possa viabilizar a efetivação da construção desta integração. Vilella (2003) corrobora a idéia de que a apresentação das informações nos portais em termos de fatos da vida (*life-events*) de um cidadão possa viabilizar maior integração.

Torres (2006) também busca relacionar a prestação de serviços eletrônicos a cada uma das fases do ciclo de vida humana. Este ciclo de vida do cidadão é ilustrado na Figura 3 (2).

Segundo Gant & Gant (2002), o nível de funcionalidade de portais governamentais está diretamente relacionado ao nível de integração de serviços. Portais de governo que não têm muita integração entre as agências governamentais fornecem apenas acesso a informações e formulários estáticos. Porém, portais que têm integração completa entre as agências de governo oferecem um verdadeiro ponto único de serviços públicos (*One-Stop Government*).

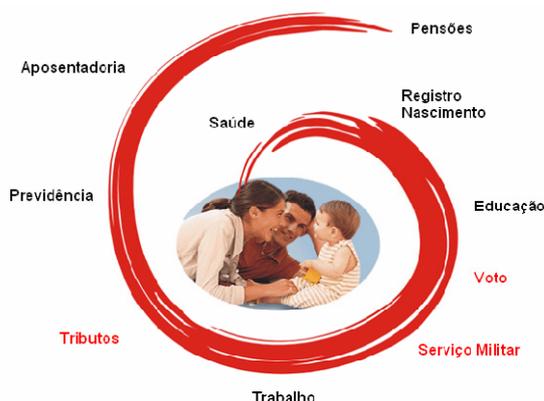


Figura 3 (2) – Linha da vida do cidadão.
 Fonte: Adaptado de Torres (2006)

2.3.2 Serviços públicos a partir de um único ponto (*one-stop-government*)

Conforme visto anteriormente, as principais iniciativas de governo eletrônico se dão no campo da oferta de serviços públicos pela Internet.

De um estudo elaborado pela Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 1998), que analisou programas de e-gov em cinco países diferentes, Reino Unido, França, Suécia, Austrália e Finlândia; Castor e José (2001) observaram os seguintes padrões de recorrências em todos os casos:

- O acesso de usuários de serviços públicos a qualquer das repartições de governo a partir de um único ponto. Para isso são usados modelos de integração horizontais e verticais. A esta capacidade se deu o nome de *one-stop-shopping*;
- A integração dos serviços acontece na sua “entrega” ou “prestação”;
- A associação de serviços afins em uma mesma solicitação. Integrando inclusive entidades privadas quando houver necessidade; e
- Que a tecnologia em si mesma é estimulante à mudança e à modernização da administração pública.

Vaz (2007) observa que alguns autores associam o conceito de abrangência da oferta e serviços¹³, constante de seu Modelo de Avaliação e Análise de Portais Municipais (MAAP-M), à idéia de uma central de atendimento que torne virtual o atendimento ao cidadão, operando sob o conceito de *one stop shop*, desenvolvido para o atendimento ao cidadão por meios presenciais, através de uma única central de atendimento à qual o cidadão comparece e obtém todos os serviços que deseja.

Outra terminologia para o mesmo conceito, *One-Stop Government*, é apresentada por Vilella (2003, p. 73):

One-Stop Government refere-se à integração dos serviços públicos a partir da perspectiva do cidadão – ou do usuário dos serviços públicos, permitindo o acesso aos serviços públicos 24 horas por dia. Trata-se da integração das atividades dos órgãos governamentais, de forma a possibilitar a disponibilização de um único local – seja ele um endereço eletrônico na Web, uma aplicação multimídia para quiosques ou mesmo um local físico – através do qual é possível obter informações e serviços concernentes à administração pública.

Nem toda iniciativa de integração de serviços via portal representa *One-Stop Government*. É necessário atingir alguns pré-requisitos para que se possa dizer que um portal apresenta funcionalidades baseadas no conceito do *One-Stop Government*. Segundo Wimmer & Krenner (2001, *apud* VILELLA, 2003), são eles:

- Usuários devem poder acessar os serviços públicos através de um único ponto de entrada, mesmo que esses serviços sejam providos por departamento e autoridades diferentes;
- As informações dos portais devem poder ser acessadas por diferentes mídias ou equipamentos (microcomputadores, palm tops, quiosques, aparelhos de telefonia celular e outros);
- É necessário atingir diferentes estágios de oferta de serviços: o da simples informação sobre o serviço; a comunicação com pessoas que possam fornecer mais

¹³ Diz respeito à quantidade de serviços e informações disponíveis no portal.

informações sobre o serviço; a obtenção de formulários de serviços por meio de download; e por último, a execução de todo o serviço virtualmente;

- A interconexão de todas as autoridades públicas;
- Adaptação de processos governamentais para disponibilização na Internet;
- Integração entre o *front-office*¹⁴ e o *back-office*¹⁵; e
- A não necessidade de os usuários conhecerem a estrutura funcional das autoridades públicas para a execução do serviço, podendo realizá-lo, do começo ao fim, de forma que a integração entre os entes públicos seja transparente para o usuário.

Como foi visto, muitos dos esforços de governo eletrônico se concentram na prestação de serviços públicos de maneira on-line. Para que estas iniciativas não representem apenas uma nova *roupagem* tecnológica de velhos e ultrapassados processos administrativos burocráticos, faz-se necessário buscar soluções inovadoras de integração de serviços entre os diversos agentes de governo. Estes serviços devem ser providos aos cidadãos através de um único lugar de acesso e de forma transparente para o cidadão.

2.4 Governo e prestação de contas

A expansão e consolidação dos regimes democráticos em todo o mundo e a reforma da administração pública vêm promovendo práticas democráticas – mesmo que lentamente em alguns casos – como a obrigação por parte dos governos de prestar informações sobre suas contas públicas e ações a quem lhe delegou o poder.

Sendo assim, foram abordados neste tópico conceitos como: *accountability*, controle social, acesso a informações públicas e transparência.

¹⁴ Atividades de uma empresa que tem alto contato com os clientes, neste caso cidadãos.

¹⁵ Atividades de uma empresa que mantém nenhum, ou pouco, contato com os clientes, neste caso cidadãos.

2.4.1 *Accountability*

A terminologia deste conceito é apresentada na língua inglesa mesmo aqui no Brasil, por não haver até hoje uma única palavra que a represente em nossa língua. Mais que isso, Campos (1990) entende que falta não apenas a palavra em nosso vocabulário, seja ela escrita ou falada, mas sobretudo nos falta o próprio conceito.

Em seu trabalho, a autora apresenta seu primeiro entendimento sobre *accountability* indicado por Frederick Mosher:

[...] sinônimo de responsabilidade objetiva ou obrigação de responder por algo: como um conceito oposto a – mas não necessariamente incompatível com – responsabilidade subjetiva. Enquanto a responsabilidade subjetiva vem de dentro da pessoa, a *accountability*, sendo uma responsabilidade objetiva, ‘acarreta a responsabilidade de uma pessoa ou organização perante uma outra pessoa, fora de si mesma, por alguma coisa ou por algum tipo de desempenho’. E esse autor continua: ‘Quem falha no cumprimento de diretrizes legítimas é considerado irresponsável e está sujeito a penalidades’. (MOSHER, 1968, p. 7, *apud* CAMPOS, 1990, p. 33)

Para Akutsu e Pinho (2002, p. 731), o conceito de *accountability* envolve duas partes: “a primeira delega responsabilidade para que a segunda proceda à gestão dos recursos” e complementam o conceito indicando que é obrigação da segunda parte gerir eficientemente estes recursos e prestar conta de sua gestão.

Em um estudo voltado para entender as democracias latino-americanas, que possuem sérias distorções em seus modelos representativos, O’Donnell (1991) desenvolve o conceito de Democracia Delegativa. Neste tipo de democracia, o povo delega plenos poderes a seu governante, que passa a ocupar o papel de tutor deste mesmo povo que o elegeu. Fica evidente a fraca *accountability* apresentada neste tipo de democracia. Para Campos (1990, p. 36) “a um super-Estado corresponde, então, uma subcidadania”, e continua explanando que “o super-Estado escapa facilmente ao controle da sociedade e o cidadão vê aumentando seu sentimento de impotência”.

Segundo Campos (1990), o desenvolvimento da consciência popular e o sentimento de comunidade são pré-requisitos para que se tenha uma democracia participativa e, por meio desta, se atinja a *accountability* do serviço público. O amadurecimento da democracia faz com que o cidadão, individualmente, passe de mero consumidor de serviços públicos e alvo de decisões de políticas públicas a sujeito ativo neste processo, enquanto que a cidadania organizada é capaz de identificar necessidades, canalizar demandas e cobrar melhor desempenho do serviço público.

Para O'Donnell (1991), é possível classificar a *accountability* em vertical e horizontal. A *accountability* vertical diz respeito ao processo eleitoral, quando através da renovação ou não de seus representantes o povo os responsabilizaria pelos seus atos. A *accountability* horizontal, por sua vez, acontece através de uma “rede de instituições relativamente autônomas com capacidade de cobrar do governante suas responsabilidades e de exercer a punição caso necessário” (PINHO, 2008, p. 478).

Campos (1990) crê que o real controle sobre as ações do governo, seja ele o Executivo, Legislativo ou Judiciário, só acontecerá efetivamente quando for executado pelos cidadãos, na forma de controle social. O exercício ativo da cidadania por Partidos Políticos sintonizados com seus eleitores e por uma opinião pública bem-informada, irá assegurar a legitimidade do poder delegado pelo povo ao Estado (CAMPOS, 1990).

Entretanto, para efetivar o controle social e fazê-lo funcionar é necessário criar instrumentos de participação, divulgá-los amplamente, deixá-los ao alcance de todos e conscientizar a sociedade de que ela tem o direito de participar desse controle (AKUTSU e PINHO, 2002). Os autores argumentam ainda que “enquanto o controle social não fizer parte da cultura do povo, ele não pode substituir os controles formais hoje existentes” (AKUTSU e PINHO, 2002, p. 731).

Apesar de ainda nos faltar o conceito de *accountability* – mesmo após tanto tempo passado desde a constatação de Campos (1990), a afirmação da democracia como um valor universal vem pressionando formas mais tradicionais de dominação a adotarem formas mais democráticas de governo (PINHO, 2008). Para o autor, a *accountability* na sociedade brasileira é um processo ainda em construção e não se deve esperar que mudanças nos processos e na cultura política de um país aconteçam de forma tão abrupta.

2.4.2 Transparência

Conforme visto no tópico anterior, um regime que pretenda atingir maior *accountability* deve ter um cidadão mais consciente e uma sociedade organizada mais participativa no controle das ações da administração pública. Ter acesso às informações dessas ações passa a ser uma condição básica e necessária para atingir esse objetivo. A transparência é, então, o conceito que comporta a relação entre a sociedade e o acesso às informações dos governos.

Segundo Dunn (1999), a falta de informações para que os cidadãos possam realizar seus julgamentos interessa apenas aos que se beneficiam dessa ignorância, pois, afinal, só é possível fazer escolhas baseado naquilo que se conhece. O autor argumenta ainda que a abertura proporcionada por regimes onde haja liberdade de informação, mesmo que estejam sujeitas a manipulações, promovem práticas democráticas orientadas para um regime de maior *accountability*.

Para Akutsu (2002), os gestores públicos de uma sociedade que tenha uma *accountability* plena devem prestar contas de suas ações, publicando as decisões e ações de governo como balanços orçamentários, licitações e indicação dos serviços e programas de governo ofertados. Para eles, além desta transparência, seria necessário que decisões sobre

elaboração de orçamentos e licitações de obras de grande vulto fossem tomadas a partir do consenso em audiências públicas.

Paralelamente a necessidade por maior transparência, que vem aumentando nos últimos anos, o desenvolvimento de novas TIC ampliou as possibilidades e formas de disponibilização de informações públicas. É desta maneira, mas sem otimismo exagerado, que Prado (2004) relaciona a transparência ao governo eletrônico.

Segundo Prado (2004), a avaliação da disponibilidade de informações sobre as contas públicas pode ser classificada em três categorias distintas de análise:

- Publicização - esta categoria de análise compreende apenas a disponibilização de informações sobre as contas públicas, estando relacionada diretamente à transparência dos *websites*;
- Prestação de contas - nesta categoria, além da disponibilidade de informações sobre as contas públicas, é verificada a existência de justificativa das contas apresentadas, por parte da administração; e
- Responsabilização (*accountability*) - a análise da *accountability* relaciona-se não só prestação de contas, mas também a existência de possíveis sanções ou incentivos decorrentes dela.

Para Neto et al (2007), a transparência é um conceito maior do que a publicidade, pois, mesmo pública, a informação pode não ser relevante, confiável, tempestiva e compreensível, condições que garantiriam, mais do que o atendimento às normas legais, o favorecimento do exercício da cidadania pela população.

Esses autores afirmam que a divulgação das contas públicas subentende a disponibilização de informações confiáveis e relevantes aos interesses dos usuários. No esquema proposto por eles, a transparência das contas públicas deve ser composta por três elementos, conforme ilustra a Figura 4 (2).

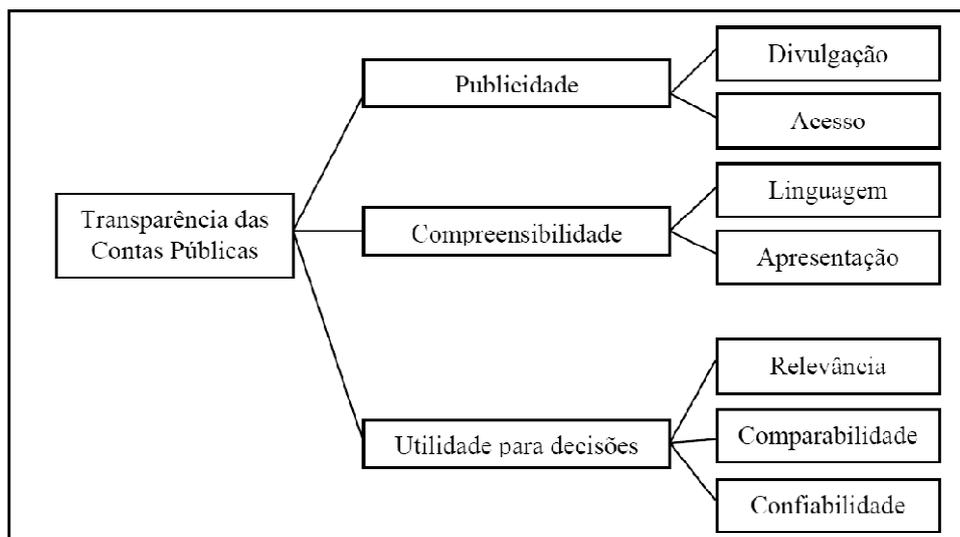


Figura 4 (2) – Elementos da transparência das contas públicas.
Fonte: Neto et al (2007)

A publicidade, como primeiro elemento, compreende ampla divulgação das informações disponíveis ao público. Esta divulgação deve estar atrelada a um grande número de meios de poder acessá-las a custos baixos e que sejam de domínio do público. O segundo elemento, a compreensibilidade, refere-se ao formato visual (demonstrativos, relatórios, gráficos, entre outros) e a linguagem que é usada para divulgação das informações. Quando o público-alvo é o cidadão comum, deve-se buscar simplicidade e linguagem acessível condizente com os usuários. Como terceiro elemento é apontada a utilidade das informações para decisões. A utilidade e relevância da informação dependerão do interesse de cada usuário. Os aspectos de confiabilidade (garantia de que a informação é verdadeira) e comparabilidade (informação referendada por outros períodos e entidades) são igualmente importantes na utilidade da informação para tomada de decisões (NETO et al, 2007).

Neto et al (2007) apresentam ainda práticas e limitações verificadas em análises de transparência de contas públicas de órgãos governamentais brasileiros, de acordo com o resumo mostrado no Quadro 4 (2).

Práticas / Limitações	Detalhamento das constatações
Relatórios elaborados exclusivamente para atendimento à legislação	Ausência de resumos, conclusões e glossários que poderiam facilitar a compreensão das contas públicas, demonstrando falta de preocupação com os interesses e necessidades dos usuários.
Relatórios sem atenção estética	Demonstrativos com fontes de tamanho reduzido, sem presença de cores, gráficos ou outras formas de ilustrações que facilitem o entendimento.
Uso de meios restritivos para acesso	Restrição ao acesso às informações pela utilização do Diário Oficial ou outros meio de difícil acesso para a maioria da população para a publicação das contas públicas do governo.
Páginas na Internet com erros	<i>Links</i> (conexões) de páginas na Internet referentes às contas públicas indisponíveis, caracterizando falsa publicidade, e impossibilidade de impressão de relatórios disponíveis, em razão de problemas com a configuração dos arquivos digitais em formato <i>html</i> .
Informações incorretas, incompletas e desatualizadas	Demonstrativos que distorcem e prejudicam a análise, em razão da ausência de notas explicativas junto aos demonstrativos contábeis e presença de relatórios referentes apenas ao último ano, ou referentes apenas a períodos anteriores ao mais recente, que impedem a percepção da evolução e da atualidade.

Quadro 4 (2) – Práticas e limitações verificadas na transparência.

Fonte: Adaptado de Neto et al (2007)

Sobre a base legal que assegura aos brasileiros o acesso as informações do Estado, Prado (2004, p. 49) descreve que:

[...] o princípio básico da acessibilidade de informações deriva do *habeas data*, explicitado na Lei nº 9.505/97. Por este princípio, cada cidadão tem o direito de acessar, e eventualmente corrigir, as informações pessoais contidas nos arquivos governamentais [...] A Constituição Federal de 1988 assegura também amplo acesso à informação pública, não só quanto ao direito de informar, como quanto ao direito coletivo de ser informado (artigo 5º, incisos XIV e XXXIII). A Constituição Federal explicita também que a publicidade dos atos de governo deve se estender a todas as instâncias de governo, incluindo a administração direta, indireta e fundacional (artigo 37). A Lei federal nº 8159/91 estabelece o direito de pleno acesso a quaisquer documentos públicos, de arquivos públicos e privados, com exceção daqueles considerados sigilosos, cuja divulgação possa pôr em risco a segurança da sociedade e do Estado (SPECK [org], 2002).

Segundo Prado (2004), a crise fiscal dos anos 1990 fez com que o governo federal promulgasse alguns dispositivos legais – dos quais se destacam a Lei nº 9.755 (BRASIL, 1998), ou Lei de Contas Públicas, e a Lei Complementar nº 101 (BRASIL, 2000b), ou Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) – a fim de obter um maior controle do endividamento público e reverter parte do controle sobre as finanças públicas.

Estes dispositivos legais exigem dos entes federados – União, Estados, Distrito Federal e Municípios – a publicação, inclusive na Internet, de demonstrativos¹⁶ com informações sobre suas execuções orçamentárias e financeiras em determinados períodos de tempo.

A partir da publicação da Lei nº 9.755/98 (BRASIL, 1998), Lei de Contas Públicas, o Tribunal de Contas da União (TCU) regulamentou a criação de uma *homepage*, intitulada Contas Públicas, para que os entes federados pudessem publicar na Internet os demonstrativos previstos na legislação. (PRADO, 2004).

A Lei Complementar nº 101/2000 (BRASIL, 2000b), conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal, obriga também aos entes federativos a publicação de seus relatórios e demonstrativos fiscais em meio de amplo acesso público, dentre os quais a Internet – apesar desta opção ser facultada ao ente (PRADO, 2004).

Prado (2004) ressalta que, embora a publicação na Internet dos demonstrativos da LRF fosse facultativa, a legislação intensificou o controle sobre as contas dos órgãos públicos, tendo em vista que outras instituições como o Ministério da Fazenda e o Ministério Público dos Estados, além dos Tribunais de Contas, passaram a analisar com mais detalhe a situação fiscal dos entes federados.

Mais recentemente foi promulgada a Lei Complementar Nº 131/2009 (BRASIL, 2009), que acrescentou à LRF o incentivo à participação popular no processo de elaboração dos planos, Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e orçamento, através de audiências públicas e a determinação para disponibilização, em tempo real, de informações sobre a execução orçamentária e financeira da União, Estados, Distrito Federal e Municípios. O texto da Lei determina no seu artigo primeiro que:

¹⁶ A relação completa dos demonstrativos encontra-se no Apêndice C - Roteiro para Avaliação da Transparência.

[...] A transparência será assegurada também mediante:

I - incentivo à participação popular e realização de audiências públicas, durante os processos de elaboração e discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos;

II - liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público;

Contudo, Akutsu (2005) faz duas importantes ressalvas quanto à limitação da transparência administrativa. A primeira seria relativa à limitação da transparência para que não sejam violados os direitos individuais dos cidadãos, relacionando-se ao princípio da dignidade da pessoa humana, e que inclui o direito à privacidade. E a segunda seria para os casos em que é necessário limitar o princípio da transparência administrativa, em face da defesa da segurança interna e externa do Estado.

As possibilidades advindas do governo eletrônico para a promoção da transparência e, por conseguinte, da *accountability*, vão desde a simples publicidade de informações de ações e contas públicas de governo, até a participação dos cidadãos no controle efetivo dos gastos públicos e elaboração de políticas públicas. Entretanto, apenas o ferramental tecnológico não é o bastante para que estas possibilidades se concretizem. O desenvolvimento da consciência popular e mobilização de cidadania organizada para o uso das ferramentas de e-governo adequadas é que farão o Estado adquirir mais *accountability*.

2.5 Portais Corporativos

A era da informação apresenta um novo mundo repleto de informações que se apresentam, na maioria das vezes, não organizadas e de forma desconexa aos profissionais e empresas, tornando difícil a tarefa de lidar com os dados disponíveis de maneira produtiva e rentável. A maneira como se trabalha, compete ou pensa tem sofrido novas revoluções, ao mesmo tempo em que a tecnologia da informação se instala em praticamente todas as áreas das atividades humana, tornando-se um elemento-chave e poderoso neste novo mundo.

As organizações vêm procurando, a cada dia, formas mais efetivas para coletar, tratar e disseminar as suas informações de modo a criar uma gestão do conhecimento que as possibilite competir e sobreviver no mercado. Para Davenport e Prusak (1998) “a única vantagem sustentável que uma empresa tem é aquilo que ela coletivamente sabe, aliado à eficiência com que ela usa esse conhecimento, e a prontidão com que ela o adquire”

A ferramenta de portais corporativos tem auxiliado bastante a essas organizações atingirem este objetivo, disponibilizando em um canal único, central e integrado de informações, conhecimento e serviços.

Terra e Gordon (2002) relacionam alguns desafios a serem superados com a implantação de um portal corporativo¹⁷:

- Plataformas e formatos de arquivos incompatíveis;
- Acesso à informação inclui vários métodos: software “cliente”¹⁸, navegadores *web*, e vários tipos de aplicativos (ERP, CRM, entre outros), discos individuais, entre outros;
- Publicação de informações desorganizada;
- Incapacidade de publicação, com facilidade, para conhecimento de toda a empresa;
- Métodos distintos de busca e acesso à informação;
- Dependência dos setores de TI para obter relatórios e informações;
- Ferramentas de visualização, quando existentes, caras e não intuitivas;
- Falta de ferramentas de colaboração on-line;
- Arquiteturas proprietárias não flexíveis à integração de diferentes fontes e formatos de informação; e
- Visão de informática voltada para aplicativos de PC.

¹⁷ No livro os autores adotam a terminologia PdCC (Portal de Conhecimento Corporativo).

¹⁸ Que precisam ser instalados no PC do usuário.

Para Da Silva (2008), os portais corporativos são, hoje em dia, ferramentas fundamentais da gestão da informação e do conhecimento, disponibilizando as informações relevantes da organização para seus usuários, por meio de uma única porta de acesso; suprimindo as necessidades de integração de sistemas de informação; mantendo as informações disponíveis, confiáveis e integradas; viabilizando a geração do conhecimento; e favorecendo a tomada de decisão.

Dias (2001) comenta sobre a instabilidade do conceito e terminologia empregada para portais corporativos, principalmente em virtude da incipiência do tema. Ainda hoje, na literatura, é comum utilizar-se dos termos “portal corporativo”, “portal de informações corporativas”, “portal de negócios” e “portal de informações empresariais” para representar a mesma coisa, quando, na verdade, referem-se a sentidos diferentes.

Os portais classificam-se de duas formas: no contexto de sua utilização, em que podem ser público ou corporativo; e nas suas funcionalidades, podendo ser de suporte à decisão e/ou cooperativo (DIAS, 2001).

Terra e Gordon (2002) apresentam um conjunto de funcionalidades que são tipicamente integrados em uma arquitetura de Portal Corporativo, mostrado na Figura 5 (2).

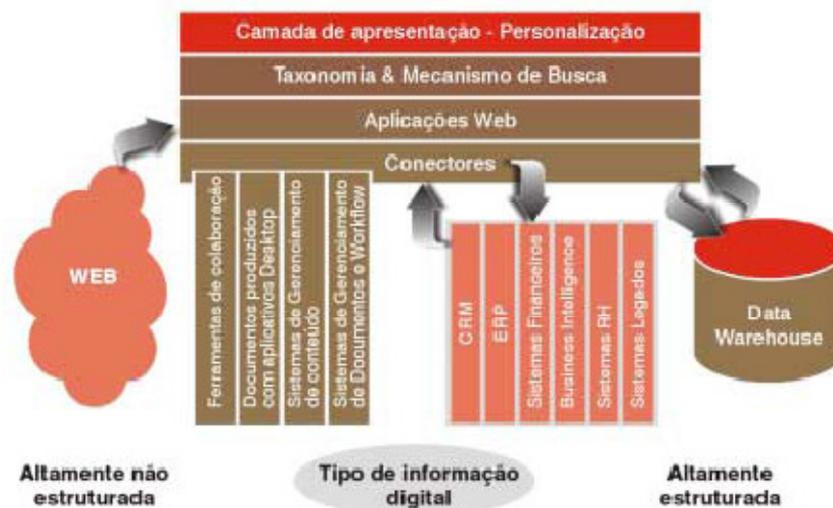


Figura 5 (2) – Componentes-chave da arquitetura de um portal corporativo.
Fonte: Terra e Gordon (2002, p. 96).

Para os autores esses componentes podem ser agrupados da seguinte forma:

- Camada de Apresentação e Personalização - nesta camada são definidas as interfaces como os usuários, podendo estas serem customizadas para cada usuário em particular;
- Solução de Busca - determina o grau de facilidade para que o usuário encontre uma informação. Vêm avançando na integração de variadas fontes de informação; e
- Aplicações *Web* - nesta camada apresentam-se tanto aplicações que já foram concebidas na arquitetura *web*, como também sistemas legados¹⁹ que adquiriram uma interface *web*, mas mantiveram sua arquitetura legada. Soluções de plataformas de portais fornecem, neste caso, uma série de recursos para garantir a integração entre ambos. São disponibilizados, também nesta camada, conectores que farão a integração de sistemas mais tradicionais apenas na camada de apresentação.

Uma evolução dos portais, baseada nas gerações de portais corporativos identificadas por Eckerson (1999), é apresentada por Dias (2001), conforme mostra o Quadro 5 (2).

Geração	Categoria	Características dos Portais Corporativos
Primeira	Referencial	Máquina de busca, com catálogo hierárquico de conteúdo da <i>web</i> . Cada entrada do catálogo contém uma descrição do conteúdo e um <i>link</i> . Essa geração enfatiza mais a gerência de conteúdo, disseminação em massa das informações corporativas e o suporte à decisão.
Segunda	Personalizado	O usuário pode criar uma visão personalizada do conteúdo do portal. Essa visão mostra apenas as categorias que interessam a cada usuário. O portal pode avisar ao usuário sempre que um novo conteúdo foi adicionado às categorias por ele assinaladas e os usuários podem publicar documentos no repositório corporativo para que esses sejam também visualizados por outros usuários.
Terceira	Interativo	Incorporação de aplicativos para melhorar a produtividade das pessoas e equipes, tais como correio eletrônico, calendários, agendas, fluxos de atividades, gerência de projeto, relatórios de despesas, viagens, indicadores de produtividade. Essa geração adiciona o caráter cooperativo ao portal, provendo múltiplos tipos de serviços interativos.
Quarta	Especializado	Baseados em funções profissionais, para gerência de atividades, tais como vendas, finanças, recursos humanos. Envolve a integração de aplicativos corporativos com o portal, de forma que os usuários possam executar transações, ler, gravar e atualizar os dados corporativos, e ainda incorpora outras possibilidades como o comércio eletrônico.

Quadro 5 (2) – Gerações dos portais corporativos. Quadro baseado nas gerações de portais corporativos identificadas por Eckerson (1999)

Fonte: Dias (2001)

¹⁹ Sistemas de uma organização que, apesar de serem bastante antigos, fornecem serviços essenciais.

2.5.1 Portais Governamentais²⁰

Na esteira da evolução do ambiente *Web*, alavancada pelo dinamismo da sociedade da informação, o poder público procura se espelhar no pioneirismo das iniciativas de portais corporativos do setor privado para também obter resultados mais eficientes em sua área de negócios.

Segundo Gant & Gant (2002), os portais na *web* vêm sendo priorizados por órgãos governamentais, mas ressaltam que as funcionalidades disponibilizadas em um portal governamental é decorrente do nível de integração entre os sistemas existentes. Para o autor, esta integração dos dados, no portal, dá-se em três níveis de complexidade distintos:

- publicação de informações com *links* para diferentes *sites*;
- transações em uma única agência; e
- transações que requerem uma integração entre múltiplas agências.

Barbosa (2004, p. 7) define um portal governamental como sendo um “canal único na rede mundial onde o cidadão pode obter informações e solicitar serviços aos mais diferentes agentes governamentais de uma maneira simples e interativa”.

Para Leme e Carvalho (2005), um Portal Corporativo integra aplicações internas como e-mail, acesso a banco de dados e gestão de documentos com aplicações externas como serviços de notícias. Essas possibilidades são fundamentais para que os cidadãos possam ter acesso aos serviços públicos e às informações que potencializem a transparência informacional nas ações do Estado.

Morigi e Veiga (2007) argumentam que as informações administradas pelos arquivos públicos permitem aos cidadãos o acesso e o conhecimento dos projetos e programas desenvolvidos pelos governos, possibilitando uma reflexão sobre estes e contribuindo para a construção da cidadania.

²⁰ Também conhecidos com a terminologia Portais de Governo.

Segundo Vaz (2003), os municípios começaram a criar aplicações de prestação de serviços e informações pela Internet, já no início de sua operação comercial, em meados dos anos 1990, ocorrendo inicialmente em um número reduzido de municípios, notadamente de grande e médio portes. Para o autor, cuja pesquisa tem o foco voltado para as municipalidades, no período compreendido entre os anos de 1995 e 2002, as administrações municipais utilizaram muito pouco a Internet para aplicações voltadas a facilitar suas relações com fornecedores e outros órgãos governamentais.

Vaz (2003) identificou ainda que, no período citado anteriormente, houve um processo de homogeneização dos *websites*, indicando uma disseminação de funcionalidades oferecidas e gerando, assim, uma oferta básica de serviços e informações aos cidadãos através da Internet, seguida e copiada por grande parte dos portais municipais. Sobre a oferta de serviços em portais de governo, Vilella, citando Truanmüller & Wimmer escreve que “o verdadeiro desafio dos portais governamentais é seu conteúdo e, dessa forma, a amplitude de serviços ofertados é essencial” (TRAUNMÜLLER & WIMMER, 2001, p. 315, *apud* VILELLA, 2003, p. 72).

Além da oferta de conteúdo, Cunha (2000) sugere, a partir de uma análise de portais de governo brasileiros, que a forma de acessar este conteúdo pode se utilizar de recursos de personalização, através da construção de portais temáticos, identificados com grupos de interesse, bem como através da personalização de navegação individualizada.

É através dos portais governamentais que é possível disponibilizar informação, serviços e meios de participação para que cidadãos e outros atores institucionais se relacionem mais ágil e eficientemente com os governos. Embora as possibilidades do uso destes portais sejam enormes – ampliadas por descobertas de formas inovadoras de seu uso, grande parte do que já foi abordado neste trabalho até aqui é viabilizada pela utilização de portais de governo como canal de comunicação, motivo pelo qual não se avançará mais sobre o seu conceito.

2.6 Avaliação de governo eletrônico

Apesar da grande quantidade de iniciativas existentes de governo eletrônico, em estágios evolutivos e formas de desenvolvimento variados, a avaliação do sucesso das iniciativas de governo eletrônico ainda é incipiente, sem aprofundamento teórico e incapaz de medir a real efetividade de seus resultados (DIAS, 2006).

Ainda segundo Dias (2006), o governo eletrônico deve ser avaliado por óticas diferentes, até para que possa demonstrar seu real valor à sociedade e ao próprio governo. O sucesso na avaliação vai além do atingimento de metas e objetivos ou o cômputo dos serviços públicos disponíveis on-line.

A forma mais usual de avaliação de governo eletrônico dá conta da classificação dos governos em estágios evolutivos de e-government (BAUM & DIMAIO, 2000; LAYNE & LEE, 2001; UN/ASPA, 2001; WORLD BANK, 2002; IBM BUSINESS CONSULTING SERVICES, 2003; TORRES, 2006), resultando em um ranqueamento ou *benchmarking* dos governos avaliados. Em sua grande maioria, o principal critério utilizado para aferir os estágios de e-gov são os níveis de conteúdos e funcionalidades ofertadas nos portais governamentais de cada governo.

Em outra direção, alguns modelos tentam dar conta da avaliação de governo eletrônico analisando casos particulares. Vaz (2007, p. 7) sugere que a replicabilidade, premissa das avaliações de base quantitativa, como a dos ranqueamentos, mostra-se insuficiente por não atender “plenamente às complexidades do contexto e dos efeitos do uso dos portais no atendimento ao cidadão”

Ruediger (2003), fazendo também uma análise crítica do modelo de avaliação por *benchmarking* – mais precisamente do relatório UN/ASPA (2001), considera uma questão ao

observar que o Brasil se encontrava classificado no Estágio de Internet Transacional ²¹ – na ocasião, foi o estágio mais avançado de e-gov a ser atingido, tendo em vista que não havia registro de países classificados no Estágio de Internet com Integração Total.

A questão apresentada por Ruediger (2003) diz respeito à realidade analisada, tomando conta que o relatório considera apenas o nível federal, deixando de fora os subníveis nacionais, com seus portais estaduais e municipais. Ao aplicar os mesmos critérios utilizados pela UN/ASPA numa pesquisa realizada em quarenta portais das esferas federal, estadual e municipal, detectou-se que em todos os cinco fatores de avaliação os portais, em sua maioria, situavam-se em um estágio imediatamente anterior ao estágio transacional, no qual o Brasil havia sido classificado pelo estudo das Nações Unidas. Neste caso, há um problema na metodologia utilizada que dificulta o correto posicionamento de um país por completo.

2.6.1 Avaliando portais governamentais

A bibliografia produzida sobre avaliação de *sites* governamentais, evidencia que o primeiro passo para uma avaliação deve ser a sua clara objetivação. Apenas após a definição dos objetivos, o avaliador poderá escolher a melhor metodologia, estruturando uma lista de critérios a serem adotados em seu estudo (VILELLA, 2003).

Introduzido o seu trabalho, Dias (2006, p. 2) corrobora com a objetivação do processo de avaliação de iniciativas de governo eletrônico:

A avaliação de governo eletrônico, tanto na prática quanto da teoria, deve selecionar o que será avaliado, deixando claro o que realmente está incluído e o que está excluído da avaliação. [...] nenhuma avaliação de governo eletrônico é capaz de cobrir todos os seus componentes, nem pode ter a pretensão de fazer isso [...] É possível realizar, entretanto, avaliações de alguns elementos envolvidos por essa nova tecnologia, sob determinado ângulo de visão.

²¹ A descrição da classificação dos estágios de e-gov da UN/ASPA encontra-se no tópico 2.2.1 - Conceito emergente e em evolução, deste trabalho.

Apesar da recente história da Internet e, ainda mais recente, do ambiente *web*, as estruturas e funcionalidades dos portais evoluíram muito rapidamente. A forma de avaliar os portais, conseqüentemente, também mudou. Vaz (2007) sugere uma esquematização da evolução da avaliação de portais em quatro fases:

Fase do pioneirismo - com *websites* ainda baseados em páginas estáticas, a avaliação baseava-se nas características técnicas da interface: preocupação com normas de bom desenho, utilização correta dos recursos da linguagem HTML e redução dos tempos de acesso, em função das limitações de velocidade das conexões;

Fase de difusão - Surgindo os primeiros portais semi-estáticos, e ampliando-se a prestação de serviços, o *marketing* torna-se a referência da avaliação, e ganha espaço a avaliação baseada na usabilidade, com foco na estrutura de navegação e na adequação às características dos usuários;

Fase de consolidação - Com o surgimento dos portais dinâmicos, baseados em bancos de dados, a avaliação volta-se para a contribuição ao desempenho organizacional, à eficiência e aos objetivos diretamente vinculados aos processos de negócio das organizações; e

Fase de integração generalizada - O desenvolvimento da tecnologia de portais caminha para a integração generalizada de processos sobre plataforma Internet, envolvendo aplicações e bases de dados. Isto tende a exigir uma avaliação baseada na eficácia organizacional. O foco orienta-se não somente à estratégia organizacional, mas também para a integração de processos. Com isso, a avaliação de portais municipais passa a dar peso à eficácia organizacional e à integração no uso dos recursos da tecnologia da informação.

Na discussão entre o uso de metodologias quantitativas ou qualitativas para avaliar portais governamentais, Vaz (2003) afirma que as primeiras geralmente usam avaliações comparativas, como ranqueamento ou *benchmarking*, enquanto as segundas dão-se por meio de avaliações individualizadas. O autor considera ainda que o uso de uma ou outra estratégia

metodológica dependerá da relação entre pesquisador e objeto de pesquisa. Enquanto na pesquisa quantitativa esta relação costuma ser superficial e breve, a pesquisa qualitativa fundamenta-se em entrevistas e na possibilidade direta de observação e envolvimento pessoal do pesquisador com o fenômeno pesquisado e o que lhe cerca.

Serão apresentados, a seguir, de forma resumida, três modelos de avaliação de portais. Os modelos desenvolvidos por Vaz (2003) e Torres (2006), de metodologia qualitativa e quantitativa, respectivamente, têm foco em portais de governo municipais, pois os autores acreditam que é nesta esfera de governo que o relacionamento com o cidadão se dá de maneira mais aproximada. Em seguida será apresentado o método de Vilella (2003) para análise de portais de governo estaduais em três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade.

O Modelo de Análise e Avaliação de Portais Municipais (MAAP-M) foi elaborado por Vaz (2003) para identificar os limites e possibilidades da utilização de portais municipais para o atendimento ao cidadão na promoção da cidadania. Nele, Vaz construiu um referencial de avaliação que incorpora a multidimensionalidade dos portais, analisando não só os efeitos da aplicação da tecnologia, mas também o comportamento dos principais fatores condicionantes do portal.

Três blocos agrupam categorias de análise e avaliação e articulam-se em uma relação de causalidade (não necessariamente completamente linear) entre seus elementos, conforme ilustra a Figura 6 (2).

O primeiro bloco contextualiza o portal em condicionantes ambientais, organizacionais e políticas, analisando o que seriam as bases e pré-condições que levaram à adoção e influenciaram na implantação do portal municipal como instrumento de atendimento ao cidadão. As análises das funcionalidades e dos padrões de uso do portal são o foco do segundo bloco, em busca da estruturação da oferta de serviços e de como os cidadãos-

usuários fazem uso destes serviços a fim de atender a suas demandas. Já o terceiro e último bloco trás o referencial de avaliação. Nele constam instrumentos para a identificação e avaliação dos efeitos da adoção e utilização do portal municipal como instrumento de atendimento ao cidadão, na forma de impactos e resultados.

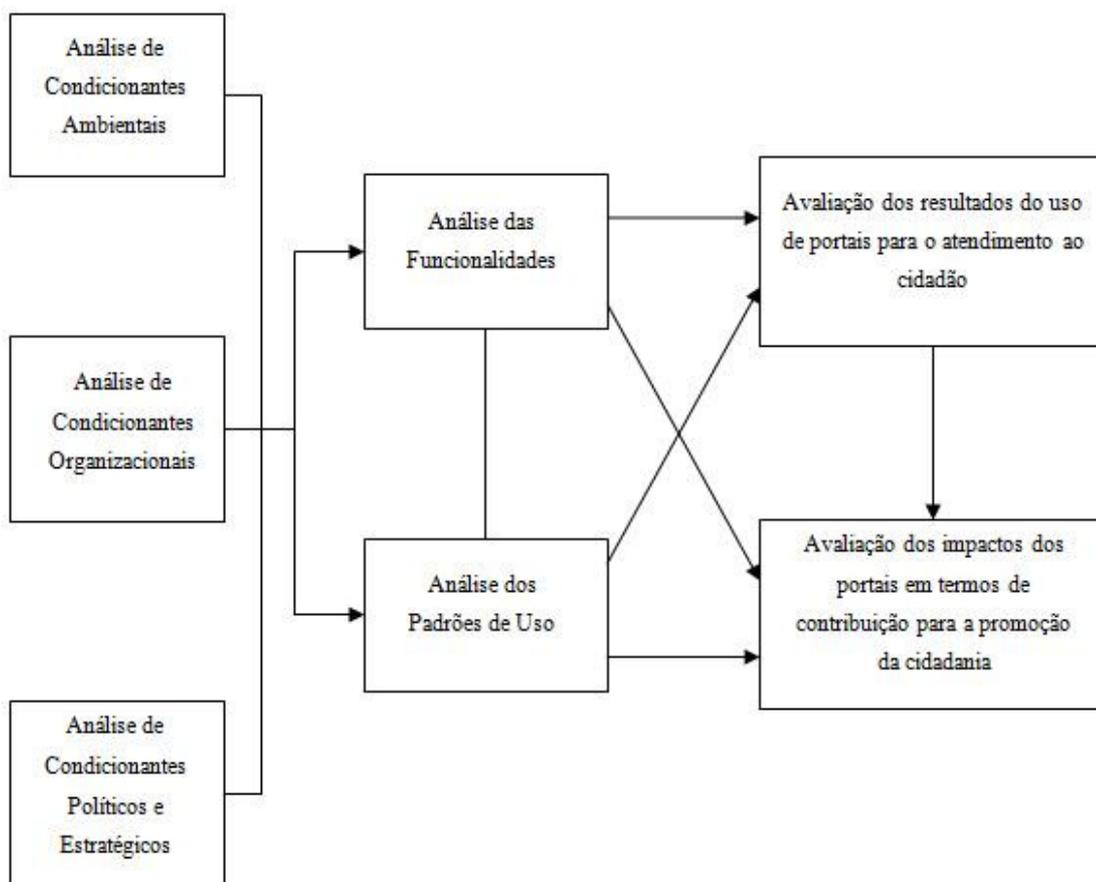


Figura 6 (2) – Modelo de Análise e Avaliação de Portais Municipais (MAAP-M)
Fonte: Vaz (2003; 2007)

A pesquisa de Torres (2006), baseada em ranqueamento e *benchmarking*, analisa os sites de um conjunto de cidades brasileiras composto por todas as capitais de estados e outros municípios de densidades populacionais variadas.

No modelo de Torres (2006), um índice geral de e-gov é definido para cada municipalidade, a partir da definição de índices criados para cada uma das setes visões relacionadas ao governo eletrônico estabelecida na pesquisa: grau de relacionamento com o cidadão; nível de e-democracia; nível de governo eletrônico; nível detalhado de governo

eletrônico; papéis estratégicos da Tecnologia de Informação; tipo de conteúdo ou serviço; e usabilidade.

Torres (2006, p. 69-70) conclui que “nem tamanho do município, nem seu nível de atividade econômica determinam o nível de e-Gov promovido”, e continua ponderando que “os investimentos baixos em TI e em tecnologias já ultrapassadas, e as soluções adotadas dificultam salto para um nível mais avançado de serviços à sociedade”.

Em seu estudo, Vilella (2003) propõe um método composto de um conjunto de parâmetros e critérios apropriados para a avaliação de portais, divididos em três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade.

A dimensão do conteúdo dos portais está relacionada à capacidade destes proverem acesso a fontes de dados muito heterogêneas, como: dados estruturados e não-estruturados, sistemas legados e informações de outros servidores *web* (DETLOR, 2000, *apud* VILELLA, 2003). A preocupação no estabelecimento dos critérios de avaliação desta dimensão seria a de garantir, entre outros, os mesmos critérios de avaliação de fontes impressas: acuidade, autoridade, objetividade, atualização e cobertura, adaptados para os meios eletrônicos (MOSTAFA & TERRA, 1998, *apud* VILELLA, 2003).

Os estudos na área de usabilidade procuram “viabilizar o desenvolvimento e/ou adequação de sistemas de informação a partir de uma perspectiva centrada no usuário” (VILELLA, 2003, p. 47), promovendo melhorias para o melhor atendimento das suas necessidades, das tarefas a serem executadas por ele e das condições de interação dele com o sistema.

A dimensão da funcionalidade, por sua vez, se refere à capacidade do portal de fornecer funções que atendam a necessidades expressas e implícitas de seus usuários. Num portal governamental poderiam ser listadas funcionalidades como a disponibilização de informações arranjadas em categorias para facilitação de sua recuperação por parte dos

cidadãos, a prestação de serviços públicos on-line, a possibilidade de interação com o governo, entre tantas outras já citadas neste trabalho como potencialidades do governo eletrônico.

A autora uniformizou a linguagem utilizada pelos autores constantes de sua extensa revisão de literatura e fez adequações nos critérios das dimensões de usabilidade e funcionalidade à Norma Técnica Brasileira NBR 13596/96²², para finalmente chegar à lista final de parâmetros e critérios de avaliação de portais de governo eletrônico do seu método²³.

O método de Vilella (2003) também determina uma nota para cada uma das dimensões, mas apesar de, na sua pesquisa, ter sido aplicado em cinco portais estaduais brasileiros, a autora faz questão de frisar que o modelo não pretende estabelecer comparações e/ou ranqueamento entre portais. A intenção era tão somente analisá-los através de uma listagem única de critérios.

Vilella (2003) identifica como limitação do seu trabalho a efemeridade dos dados gerados – tendo em vista a dinâmica da atualização dos portais, mas ressalta que o valor alcançado pelo método de avaliação está mais no processo, que deve ser de contínua evolução, do que propriamente nos resultados obtidos. Para a autora, o objetivo geral de sua pesquisa foi atingido ao permitir que a análise feita através de seu método identifique pontos fortes e fracos dos portais pesquisados.

2.6.1.1 Quanto aos serviços

Como já foi visto, a prestação de serviços públicos on-line é, das funcionalidades possíveis de um Portal Governamental, a que recebe maior atenção dos governos em suas iniciativas de e-gov. Neste tópico apresentam-se os estudos de Dias (2006) e Vaz (2003; 2008) que trataram da avaliação da prestação de serviço pela Internet.

²² serve de referência básica na avaliação de produto de *software*

Uma das formas de se avaliar os serviços que estão sendo prestados ao cidadão através dos portais de governo é ouvindo este mesmo cidadão através de pesquisas de satisfação. (VAZ, 2003; DIAS, 2006). Estas, por sua vez, vão permitir perceber a diferença entre a expectativa dos cidadãos sobre os serviços públicos e o serviço efetivamente obtido.

Para avaliar a satisfação de cidadãos-clientes de serviços de governo eletrônico, Dias (2006) propõe um modelo resumido e contextualizado para este ambiente. Figura 7 (2).

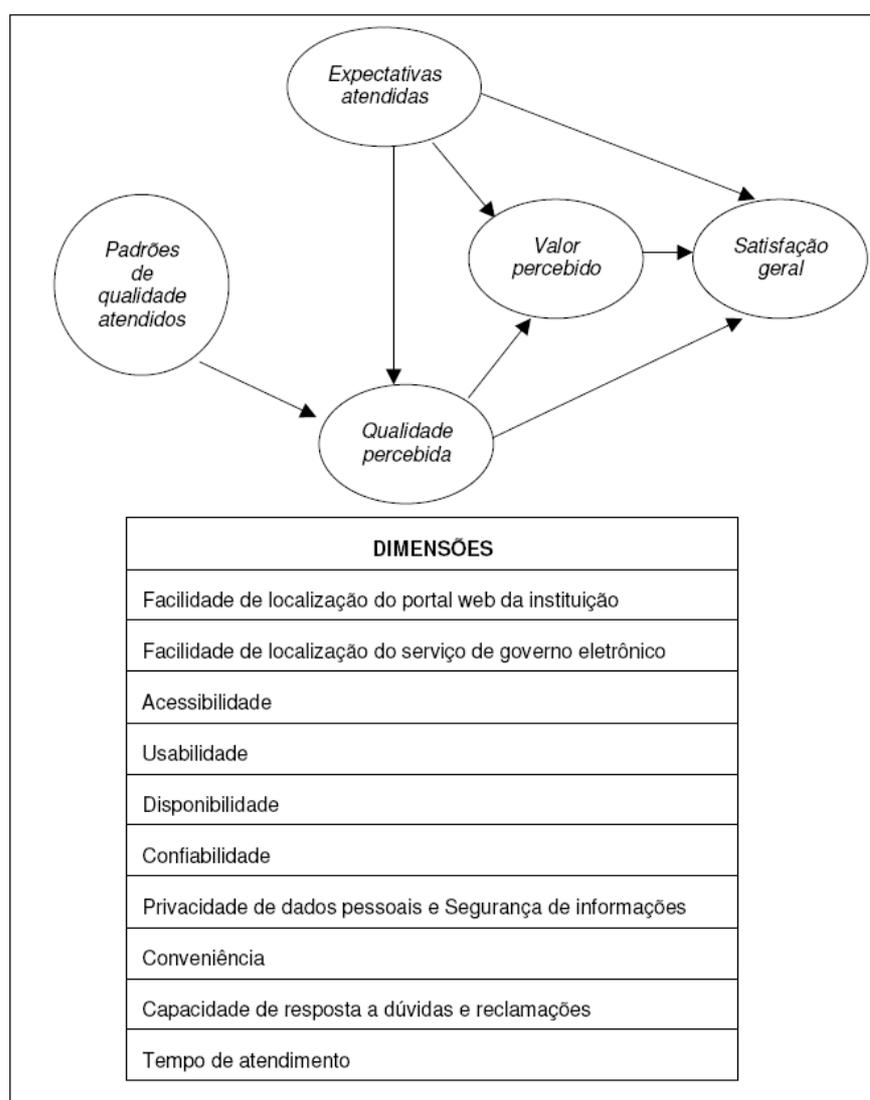


Figura 7 (2) – Modelo para medir a satisfação do cliente de serviços de governo eletrônico
Fonte: Dias (2006)

²³ O conjunto completo de dimensões, parâmetros e critérios constam do Anexo A deste trabalho.

O modelo de Dias (2006) define os padrões de qualidade relativos ao ambiente de e-gov; as expectativas dos cidadãos-clientes; e a qualidade e o valor percebidos por eles como construtos que influenciam a satisfação geral pelo serviço prestado. Estes construtos são subdivididos em dez dimensões: facilidade para localizar o portal *web*; facilidade para localizar o serviço; acessibilidade; usabilidade; disponibilidade; confiabilidade; privacidade quanto aos dados do cidadão; conveniência; capacidade de resposta a dúvidas e reclamações; e tempo de atendimento.

Como resultado da aplicação do seu modelo de avaliação de satisfação do cidadão-cliente de serviços públicos on-line, Dias (2006) observou as relações entre os construtos “Expectativas”, “Qualidade Percebida” e “Valor Percebido” com a “Satisfação Geral” do cidadão-cliente, sendo confirmado o maior impacto do construto “Qualidade Percebida” sobre a “Satisfação Geral”.

Vaz (2003) identificou que os portais de governo dos municípios visitados por ele possuíam uma oferta básica de serviços que era recorrente em todos eles. Em estudo realizado mais recentemente, Vaz (2008) verificou que se encontravam presentes no conteúdo dos novos portais municipais analisados, as mesmas funcionalidades identificadas como componentes da oferta básica da pesquisa inicial de 2003. Foi possível observar, então, a evolução positiva da frequência da quase totalidade dos itens componentes da oferta básica. Tabela 1 (2).

Por ocasião das análises, Vaz (2008) incorporou à oferta básica de serviços as funcionalidades consolidadas nos municípios, sendo consideradas nesta categoria as funcionalidades que foram ofertadas por mais de 50% dos portais municipais: informações sobre transporte coletivo (90%); cálculo de impostos municipais (70%); consultas personalizadas sobre contas públicas e pagamentos governamentais (70%); e notícias em *podcast* ou rádio *web* (70%).

Foram ainda observados por Vaz (2008) outros dois elementos. Os elementos em consolidação: consultas personalizadas sobre licitações (50%); consulta de empenhos e pagamentos programados para fornecedores (50%); acesso a serviços por linhas da vida e/ou público alvo (40%). E os elementos emergentes: integração de sistemas prefeitura-contribuintes – nota fiscal eletrônica, declarações eletrônicas tributárias e outros (30%); e recursos de personalização da informação (30%).

Tabela 1 (2) – Caracterização da oferta básica de serviços e informações de atendimento ao cidadão por portais municipais brasileiros – comparação 2003-2007 (frequência nos municípios selecionados).

Tipo de serviço ofertado	Frequência 2003 (%)	Frequência 2007 (%)
Centrais de atendimento ao cidadão.	91,7	100
Solicitação de manutenção urbana.	83,3	80
Consulta a processos.	58,3	90
Consulta sobre tributos devidos inclusive dívida ativa.	83,3	100
Emissão de guias e boletos.	83,3	100
Informações sobre utilização de serviços públicos.	100,0	100
Endereços e telefones de órgãos públicos.	75,5	100
Programação cultural e de eventos.	100,0	100
Informações sobre licitações.	83,3	100
Prestações de contas e demonstrativos financeiros.	83,3	100
Informações sobre concursos públicos.	100,0	90
Acompanhamento de obras em andamento.	83,3	90
Emissão de certidões.	75,0	100
Fornecimento de formulários.	91,7	100

Fonte: Vaz (2008)

Costa (2004) classifica os serviços públicos on-line segundo uma escala de qualidade com sete fases, conforme consta do Quadro 6 (2).

A classificação feita por Costa (2004) é especialmente importante para este trabalho, tendo em vista que será utilizado como parâmetro para classificação dos serviços públicos on-line do portal de governo do Estado do Amazonas.

Fase	Descrição
I - Uma simples brochura eletrônica	As informações disponíveis dizem respeito somente às atividades exercidas pelo departamento que mantém o <i>site</i> , tendo a organização das informações o formato de sua estrutura interna. Tem como característica pouca atualização.
II - Um bom serviço de informação	Nesta fase a informação é atualizada e organizada de acordo com os interesses do cidadão, sendo o serviço implementado após consulta aos usuários.
III - Um serviço que reinventa e simplifica processos	Nesta fase há, além da informação, uma primeira forma de interação, onde é possível imprimir formulários e enviá-los ao governo pelo correio, bem como realizar a marcação on-line de exames e entrevistas. Para caracterizá-la, é necessário que constem no site instruções de preenchimento dos formulários, lista de dúvidas frequentes, serviço de resposta a e-mails.
IV - Um serviço transacional de fato (altera um banco de dados do governo)	Os dados dos usuários são inseridos diretamente nos bancos de dados do governo, diferentemente do nível anterior onde os formulário são preenchidos e retornam ao governo para fazer a entrada de dados.
V - Um serviço que oferece pagamento on-line:	Neste nível de classificação os serviços como pagamentos de tributos, impostos e taxas são feitos na própria página do departamento de governo.
VI - Um serviço integrado com outros órgãos do governo:	Departamentos e agências estabelecem uma inter-relação entre seus sistemas, possibilitando alterações mútuas em seus bancos de dados. Também nesta fase, é possível que pagamentos efetuados pelos usuários sejam comunicados aos outros órgãos de governo que deveriam ter a ciência da transação efetuada.
VII - Um serviço completo de e-government	Nesta fase, em que poucos governos já atingiram, os serviços para os usuários têm o preenchimento dos dados de forma on-line; os pagamentos podem ser efetuados no <i>site</i> dos órgãos, sabendo que todos os demais departamentos que precisem saber da transação tomaram conhecimento de suas ações; e as atividades relacionadas com aquele serviço podem ser todas completadas no próprio <i>site</i> .

Quadro 6 (2) – Classificação de serviços públicos on-line
Fonte: Adaptado de Costa (2004)

2.6.1.2 Quanto à transparência e *accountability*

Pesquisas como as mantidas pelas Nações Unidas sobre governo eletrônico costumam classificar os programas de governo dos países em termos tecnológicos e de desenvolvimento, sem que sejam tratados em profundidade os mecanismos políticos e institucionais que promovam a transparência e a *accountability*. No caso citado, a transparência é avaliada de forma indireta, por meio de pesquisas sobre a percepção de corrupção (PRADO, 2004).

No Brasil, com menos frequência do que se apresentam trabalhos voltados para a avaliação de serviços públicos on-line, estão sendo elaborados também estudos para avaliação dos portais de governo no que diz respeito à transparência e a *accountability*. A seguir são abordados os estudos de Akutsu (2002), Pinho (2008) e Prado (2004). Maior ênfase é dada ao trabalho de Prado (2004), em razão de este ser utilizado como base na avaliação da transparência do estudo de caso do presente trabalho.

Akutsu (2002), motivado em saber como a Internet tem sido utilizada pelos gestores públicos para o incremento da *accountability* e para a construção de uma sociedade mais democrática, elaborou dentro do seu modelo de avaliação uma classificação de portais de governo, de acordo com as possibilidades de interação entre governos e cidadãos e os serviços e informações oferecidos. A classificação proposta por Akutsu (2002) possui cinco estágios, conforme ilustra a Figura 8 (2).

Foram selecionados por Akutsu (2002) vinte portais de governo de entes federados para aplicação do seu modelo, sendo dez unidades da Federação (Estados e Distrito Federal) e dez unidades na esfera municipal, representadas pelas capitais das unidades de federação escolhidas.

Dos resultados obtidos, destaca-se que a grande maioria (90%) foi classificada no estágio 2 ou superior e que nos 13 portais classificados nos estágios de 3 a 5 (65,0%), já é possível que o cidadão interaja de alguma forma com os governos.

Após dois anos decorridos da primeira pesquisa, Akutsu (2005) replicou o seu modelo e constatou que todos os portais classificados anteriormente nos estágios 1 e 2 evoluíram para o estágio 3. Contudo, o único caso classificado no estágio 5 (Prefeitura de Porto Alegre) na pesquisa anterior – onde era possível a participação do cidadão com sugestões para a definição do orçamento do município, havia evoluído para o estágio 3.

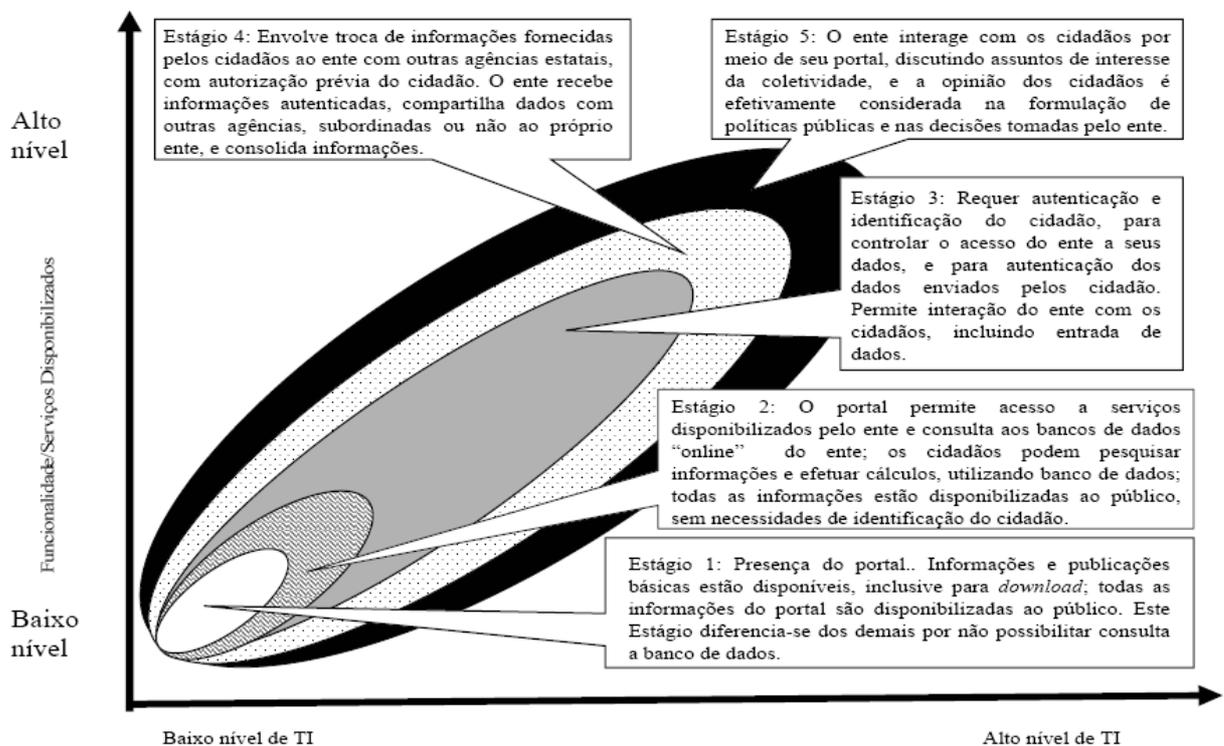


Figura 8 (2) – Modelo de avaliação de portais de governo
Fonte: Akutsu (2002).

Akutsu (2005, p. 19) conclui que “os avanços em direção a uma nova Sociedade da Informação, [...] ainda são lentos e dependem de uma participação política mais efetiva da sociedade”, o que aponta para uma ausência de *accountability* no país.

Em um estudo realizado por Pinho (2008), foi feita uma análise de nove portais de governos estaduais: Bahia, Rio Grande do Sul, São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Paraná, Pernambuco, Santa Catarina e Goiás e do portal do Distrito Federal (DF), a fim de ser

observado como esses governos estão procurando construir e aperfeiçoar a democracia pelo uso das TIC.

O modelo desenvolvido por Pinho (2008) apresenta uma bateria de questões em quatro dimensões analíticas:

Quanto à configuração dos portais - em que se analisa a facilidade de acesso ao portal, seu entendimento e navegabilidade;

Quanto às informações e serviços disponíveis aos cidadãos - em que é analisado o grau de informação propiciado pelo portal para manter o usuário atendido em suas necessidades de informação;

Quanto à transparência dos portais governamentais - para a qual a análise privilegia as iniciativas dos governos em disponibilizar as informações, e não no aspecto legal de suas obrigações, como nos casos do atendimento às obrigações previstas na Lei de Responsabilidade Fiscal e Lei das Contas Públicas; e

Quanto à participação/interação do cidadão - em que é abordada a questão da participação popular, procurando identificar os instrumentos que promovem essa participação em forma de apresentação de sugestões, avaliação e acompanhamento de políticas públicas.

Ao final de sua pesquisa, Pinho (2008) constatou que, apesar de algumas ressalvas, a questão tecnológica não parece ser um entrave para o desenvolvimento da *accountability*, haja vista o que se consegue por meio dela principalmente em áreas como a financeira e fiscal. Para o autor “o que falta, no entanto, é uma predisposição verdadeira para implantação de procedimentos de *accountability* (sem tradução para o português) e participação” (PINHO, 2008, p. 492), por parte dos governos.

Prado (2004), objetivando estudar a influência do governo eletrônico na democracia, através da avaliação da transparência administrativa e disponibilidade de informações públicas em *websites* governamentais, elaborou um roteiro de avaliação da prestação das

contas públicas na Internet, relacionado ao cumprimento das leis federais de Contas Públicas e de Responsabilidade Fiscal. Este roteiro foi aplicado em todos os *webites* das capitais estaduais brasileiras.

O corte escolhido por Prado para avaliar a transparência dos *websites* de governo foi o da dimensão analítica da publicização²⁴. O autor justifica este corte, entendendo que:

[...] o termo publicização das contas públicas define com maior precisão o alcance da análise, em contraposição ao termo “prestação de contas”, usualmente empregado na legislação avaliada. [...] prestar contas pode ser entendido como uma das etapas da *accountability*, que implica não só a disponibilidade de informações, mas também a existência de justificativas sobre o desempenho fiscal da administração. A análise do ciclo completo da *accountability* demandaria verificar a existência de eventuais sanções ou punições relativas à prestação de contas, ou incentivos à permanência no governo de uma administração, decorrentes de uma boa gestão fiscal. (PRADO, 2004, p. 65-66)

O roteiro de avaliação elaborado por Prado (2004) é dividido em duas etapas. Na primeira pretende-se coletar informações disponíveis diretamente dos *websites*, por meio de um roteiro estruturado²⁵. Na segunda etapa verifica-se a possibilidade de interação com os *websites*, por meio da avaliação das respostas obtidas de um questionário enviado pelo *link* de comunicação disponível naquele.

Ao final, Prado (2004) adotou as seguintes categorias para classificação dos *websites* quanto à transparência das contas públicas segundo o cumprimento das Leis de Contas Públicas e de Responsabilidade Fiscal:

Alta transparência - o *website* apresenta a totalidade dos demonstrativos exigidos atualizados, tanto para a Lei de Contas Públicas como para a Lei de Responsabilidade Fiscal;

Média / alta transparência - o *website* não apresenta a totalidade dos demonstrativos exigidos pela Lei de Contas Públicas, mas apresenta todos os demonstrativos exigidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal atualizados;

²⁴ Verificar as definições das dimensões analíticas da transparência definida por PRADO (2004) no tópico 2.4.2 Transparência, deste trabalho.

²⁵ Verificar Anexo 2 deste trabalho.

Baixa transparência - além do *website* não apresentar todos os demonstrativos exigidos pelas Leis de Contas Públicas e de Responsabilidade fiscal, os que existem estão desatualizados; e

Insuficiente - o *website* não apresenta nenhum demonstrativo exigido pelas Leis de Contas Públicas e de Responsabilidade Fiscal.

No quadro resumo dos resultados obtidos na pesquisa de Prado (2004), das vinte e seis capitais pesquisadas, apenas Aracaju, Florianópolis e São Paulo foram classificadas com alta transparência. Outras três capitais obtiveram a classificação de transparência insuficiente: Belém, Boa Vista e Cuiabá.

Neste capítulo foram abordados os conceitos teóricos que abrigaram o restante do desenvolvimento deste trabalho. A definição de cidadania relacionada intrinsecamente à condição de acesso a Direitos, possibilitado através de serviços públicos online ofertados na Internet; a evolução do conceito de E-Gov no mundo e no Brasil; o uso de portais corporativos na esfera pública, denominados de portais de governo; serviços públicos online na Internet; transparência das contas públicas em websites de agências de governo; e formas de avaliação para programas de E-Gov, serviços públicos online e transparência.

A Internet e as inúmeras aplicações que surgem a cada dia para esta rede mundial de computadores, bem como as tantas outras aplicações que ainda estão por vir, são uma ferramenta pronta para ser utilizada em benefício da promoção da cidadania. Todavia, a concretização destas possibilidades não pode, e não deve, ser aguardada a partir de iniciativas da parte da sociedade que, habitualmente, já vive a margem da sociedade sem acesso aos Direitos básicos que os promovam à condição de autênticos cidadãos.

Para afastar a possibilidade de tornar a Internet um elemento a mais de segregação e distanciamento entre a pequena parte da sociedade que já tem acesso privilegiado à informação (e conseqüentemente aos seus Direitos) e a grande maioria da sociedade que assiste inerte a sua exclusão, faz-se necessário buscar tornar o E-Gov uma Política de Estado e não apenas Programas de Governo, que, efêmeros, em razão de projetos descontinuados nas trocas de gestão, são em sua grande maioria sinônimos de grande desperdício de dinheiro público.

Em um universo mais restrito do E-Gov, a disponibilização de serviços públicos online de melhor qualidade na Internet só será possível se for pautada em investimentos perenes em infra-estrutura de redes de comunicação e sistemas de informação integrados.

Além do caráter permanente, as ações de E-Gov necessitam também ser efetivas. Para isso, a avaliação de programas de E-Gov e de serviços públicos online e transparência em portais de governo, tem um papel determinante.

Conforme foi visto neste capítulo, os modelos mais comuns de avaliação de E-Gov são baseados em ranqueamento, de natureza predominantemente quantitativa. Ao analisar criticamente a posição do Brasil no relatório da UN/ASPA (2001), Ruediger (2003) aponta discrepâncias entre o resultado obtido no relatório e a verdadeira realidade nacional, em razão principalmente de o relatório haver considerado apenas os *websites* de agências de governo da esfera federal, deixando de ser avaliados os *websites* das Unidades da federação. Por esta e outras razões, acredita-se que avaliações que levem em consideração uma menor granularidade do objeto a ser estudado, tragam resultados que se aproximam mais da realidade pesquisada, sendo esta a proposta para o presente trabalho, conforme será visto no capítulo a seguir.

3 Métodos

Neste tópico apresentam-se os procedimentos que foram adotados para atender aos objetivos de pesquisa propostos, incluindo o delineamento da pesquisa, além das técnicas de coleta e análise de dados.

3.1 Delineamento da pesquisa

As pesquisas podem ser classificadas em três categorias gerais: exploratórias, descritivas e causais. Este trabalho tem caráter metodológico exploratório e descritivo. Exploratório, pois busca um melhor entendimento sobre o fenômeno estudado, pretendendo avançar no conhecimento existente na literatura que aborda o tema da pesquisa e descritivo tendo vista que o portal foi analisado e, posteriormente, descritos os elementos observados (LAKATOS e MARCONI, 1990).

A perspectiva qualitativa em pesquisas sugere que a melhor compreensão dos fenômenos se dá no contexto em que ocorrem, sendo assim o pesquisador deve entender o fenômeno a partir do ponto de vista das pessoas envolvidas (GODOY, 1995). Segundo Merriam (1998), a pesquisa qualitativa é fundada no pressuposto de que a realidade é socialmente construída, logo, a busca é para entender os significados que as pessoas constroem sobre o mundo e as experiências de vida.

Para Yin (2001), a definição da estratégia de pesquisa dependerá da questão de pesquisa, do controle do pesquisador sobre os eventos comportamentais na definição do foco em acontecimentos históricos ou contemporâneos.

No debate sobre o uso de estratégias quantitativas ou qualitativas para o estudo dos portais de governo, Vaz (2007) lembra que um dos fatores que podem definir o uso de uma ou

outra estratégia metodológica é a relação entre pesquisador e objeto de pesquisa. Para o autor, na pesquisa quantitativa a relação entre o pesquisador e o objeto costuma ser bem superficial e breve; por sua vez, a pesquisa qualitativa fundamenta-se em entrevistas e na possibilidade direta de observação e envolvimento pessoais do pesquisador com o fenômeno pesquisado e seu entorno.

A definição da estratégia de pesquisa de estudo de caso deverá ocorrer quando “faz-se uma questão do tipo ‘como’ ou ‘por que’ sobre um conjunto contemporâneo de acontecimentos sobre o qual o pesquisador tem pouco ou nenhum controle” (YIN, 2001, p. 28).

Uma distinção básica no projeto de uma pesquisa de estudo de caso é a seleção dos casos. O número de casos selecionados depende das particularidades da pesquisa. De acordo com YIN (2001), estudos de casos podem ser desenhados para envolver um único ou múltiplos casos. Múltiplos casos são usualmente empregados quando se busca comparações e um forte teste de um padrão de conhecimento semi-estruturado. Os casos únicos são usados em circunstâncias específicas, como quando ele representa um caso decisivo ao se testar uma teoria; um caso raro ou extremo, valendo-se a pena documentar e analisar este caso, mesmo que seja único; e um caso revelador, quando o pesquisador analisa um caso previamente inacessível à investigação científica (YIN, 2001).

Diante do exposto, verifica-se que uma abordagem qualitativa com a estratégia de estudo de caso único é a maneira mais adequada para se investigar o tema de pesquisa proposto neste estudo.

A produção literária sobre governo eletrônico afirma que as iniciativas dessa área podem ocorrer no nível local, regional ou nacional, ou seja, em municípios, estados e União. (VAZ, 2003). No entanto, Akutsu (2002) lembra que a esfera estadual tem melhores condições materiais, financeiras, humanas e tecnológicas para implementar os portais na

Internet e, dessa forma, apresentar avanços significativos em direção à sociedade da informação. O isolamento geográfico e as baixas condições de infra-estrutura tecnológicas nos municípios do Estado do Amazonas corroboram a consideração de Akutsu, tornando o Governo do Estado do Amazonas um grande provedor de soluções de serviços públicos para estes municípios.

Neste trabalho, o caso único selecionado para buscar compreender como a oferta de serviços on-line pela Internet e publicização das contas públicas – transparência, impactam na promoção da cidadania, foi o do Portal Governamental do Estado do Amazonas ²⁶.

3.2 Coleta de dados

As seis fontes de evidências, apresentadas em destaque por Yin (2001), para a condução da coleta de dados em estudos de caso são a documentação, registros em arquivos, as entrevistas, a observação direta, a observação participante e os artefatos físicos.

A triangulação de instrumentos de coleta de dados, utilizando-se de múltiplas percepções para entender significados e observando-se a repetição de uma observação ou interpretação, reduz a chance de uma interpretação incorreta (STAKE, 2000).

Para Yin (2001, p. 121), “qualquer descoberta ou conclusão em um estudo de caso provavelmente será muito mais convincente e acurada se se basear em várias fontes distintas de informação, obedecendo ao estilo corroborativo de pesquisa”.

Para o estudo do caso selecionado, foram empregadas as seguintes fontes primárias: entrevistas semi-estruturadas com gestores do governo estadual e técnicos relacionados com o portal de governo e gestores do governo estadual relacionados com a transparência das contas públicas do governo; observação do portal e estudo detalhado de seu conteúdo em relação aos serviços públicos on-line e a transparência nas contas públicas; e consulta a documentos

produzidos pelo Governo do Estado relacionados a política de informática e portal de governo.

Como fontes secundárias, buscou-se a bibliografia disponível sobre o caso estudado, inclusive notícias e outros materiais escritos sobre o governo estadual, além do recurso a informantes-chave e o conhecimento do pesquisador.

No Quadro 7 (3) é apresentada a relação entre os objetivos específicos e os instrumentos de coleta de dados que foram empregados.

Objetivos específicos	Instrumentos de coleta de dados
Analisar as ações por parte do governo estadual, através de seus comitês e dirigentes, em relação à disponibilização de serviços e informações por meio do portal governamental do Estado do Amazonas;	Entrevistas semi-estruturadas
	Observação direta
	Pesquisa documental
Identificar e classificar os serviços e informações públicas on-line disponíveis no portal governamental do Estado do Amazonas.	Observação direta do conteúdo dos serviços on-line do portal
Analisar a transparência, baseada na legislação vigente sobre disponibilização de demonstrativos de contas públicas, das informações e documentos disponíveis no portal de governo do Estado do Amazonas, que permitam por parte do cidadão um acompanhamento das ações da gestão pública estadual.	Observação direta com o uso de roteiro estruturado.
Relacionar os serviços e informações públicas on-line disponíveis no portal governamental do Estado do Amazonas com a promoção da cidadania.	Não houve coleta de dados para esses objetivos, tendo eles sido atendidos pela análise dos dados coletados.
Relacionar a transparência, baseado na legislação vigente, das informações e documentos disponíveis no portal de governo do Estado do Amazonas com a promoção da cidadania.	

Quadro 7 (3) – Relação entre objetivos específicos e instrumentos de coleta de dados

Fonte: Elaborado pelo autor

²⁶ A página do portal é: <http://www.amazonas.am.gov.br>

Para as entrevistas com gestores do governo estadual e técnicos relacionados com o portal de governo e gestores do governo estadual relacionados à transparência das contas públicas do governo, foi utilizado o roteiro de entrevistas constante do Apêndice B deste trabalho. As solicitações das entrevistas foram encaminhadas para os entrevistados através de uma carta de apresentação do trabalho (Apêndice A) no mês de agosto de 2009.

Do roteiro de entrevistas só foi possível realizar as entrevistas com o secretário do Comitê Estadual de Política de Informática (CEPINF) e com o responsável técnico pelo desenvolvimento das páginas do portal do Governo do Estado, nos meses de setembro e outubro de 2009, respectivamente.

No caso do gestor do portal, não foi possível para o dirigente conciliar a sua agenda para a entrevista, tendo sido enviadas posteriormente para ele, no mês de setembro de 2009, por e-mail, as questões previstas no roteiro de entrevista, das quais obtive respostas também pelo correio eletrônico.

Em relação às questões destinadas à transparência das contas públicas, a dificuldade encontrada foi a de que não há um responsável único pela postagem dos demonstrativos no *website* “Transparência nas Contas”. Neste caso, também foi encaminhado por e-mail, no mês de outubro de 2009, a alguns gestores da Secretaria de Estado da Fazenda, as questões constantes do roteiro de entrevistas destinado à transparência das contas públicas. Entretanto, mesmo após reiteração do pedido, até a conclusão deste trabalho ainda não havia recebido respostas, fato este que de certa forma limitou o estudo.

Para a identificação e a classificação dos serviços on-line do portal e dos Direitos de cidadania promovidos por iniciativas do uso da Internet no atendimento aos cidadãos foram utilizadas as classificações de Costa (2004) e Vaz (2003), respectivamente.

Inicialmente, para classificar os serviços on-line do portal, pensou-se em utilizar os estágios de governo eletrônico da UN/ASPA (2001), que são estreitamente relacionados com os serviços públicos on-line que um governo oferece por meio da Internet. Posteriormente, optou-se pela classificação proposta por Costa (2004), em razão de a classificação ser efetivamente de serviços on-line (e não de estágios de governo eletrônico) e de conseguir abranger a classificação pensada anteriormente, disponibilizando, ainda, outras categorias. Mesmo com esta abrangência um pouco maior, por ocasião da coleta dos dados, a classificação proposta por Costa (2004) mostrou-se insuficiente para alguns casos, conforme relatado nas limitações deste trabalho.

A classificação de Vaz (2003) para os Direitos de cidadania foi escolhida por estar completamente alinhada aos objetivos deste trabalho e não ter sido encontrada, no levantamento do referencial teórico, proposta que se equivalesse.

A coleta dos dados foi realizada entre os meses de setembro e outubro de 2009 e foram observadas inicialmente a estrutura e a forma como são disponibilizados estes serviços no Portal do Governo do Estado do Amazonas.

Passou-se então para a identificação de todos os serviços disponibilizados pelo referido portal e *websites* de agentes governamentais que possuíam link a partir do portal de governo. A identificação das agências²⁷ e seus respectivos endereços de *websites* constam no Apêndice D deste trabalho.

Alguns problemas foram encontrados ao tentar acessar os *websites* de algumas agências de governo disponíveis no portal pesquisado, em relação aos links, conforme resumo apresentado no Quadro 8 (3).

²⁷ O nome por extenso das agências de governo constam da Lista de Abreviaturas e Siglas deste trabalho.

Além dos problemas acima, a AMAZONPREV, o CODAM e a JUCEA não constam na listagem do Apêndice D, pois não apresentaram serviços relacionados aos cidadãos.

Problema encontrado	Agências de Governo
Consta o link errado no portal, sendo utilizado um serviço de busca para encontrá-lo.	CIAMA, CIGÁS e FUNTEC
O link do portal não abriu e não foi encontrado link para esta agência nos serviços de buscas.	CIAMAPAR, UTAM e PCIVIL
Não foi possível abrir o <i>website</i> do link informado no portal. A pesquisa em serviços de buscas apontaram para o mesmo link.	IPEM

Quadro 8 (3) – Problemas encontrados ao tentar acessar *websites* de agências de governo

O critério utilizado para a consideração de um serviço foi o atendimento, por parte das funcionalidades do portal e *websites* analisados, de qualquer um dos direitos de cidadania definidos por Vaz (2003). Na medida em que iam sendo identificados, os serviços foram também classificados de acordo com a escala de qualidade definida por Costa (2004). Cada serviço identificado foi relacionado a um principal direito de cidadania promovido por ele e, caso existissem, a outros direitos de cidadania promovidos de maneira secundária.

A relação completa dos serviços identificados, classificados em relação à qualidade e relacionados com os direitos de cidadania a que promovem, encontra-se no Apêndice D.

Para fins didáticos a classificação de qualidade de serviços de Costa (2004) recebeu a seguinte notação: uma simples brochura eletrônica (S1); um bom serviço de informação (S2); um serviço que reinventa e simplifica processos (S3); um serviço transacional de fato (S4); um serviço que oferece pagamento on-line (S5); um serviço integrado com outros órgãos do governo (S6); um serviço completo de e-government (S7).

De forma análoga, também para fins didáticos, os direitos de cidadania preconizados por Vaz (2003) receberam as seguintes notações, utilizadas neste trabalho a partir de agora: direito à informação de interesse particular (D1); direito aos serviços públicos (D2); direito ao

próprio tempo (D3); direito ao controle social do governo (D4); direito à participação na gestão do governo (D5).

Após o término da identificação dos serviços, foram revistos novamente todos os serviços e corrigidas divergências na definição da classificação de serviços e direitos promovidos para serviços on-line comuns às várias agências, como o fale conosco, notícias, eventos, concursos e outros.

Para avaliar a transparência das contas públicas no portal foi utilizado o roteiro constante do Apêndice C. Este roteiro foi baseado no roteiro de pesquisa nos *websites* desenvolvido por Prado (2004)²⁸.

A utilização do estudo de Prado (2004), como base para o roteiro desenvolvido no Apêndice C, deu-se em razão da escolha em investigar apenas da publicização das contas públicas, em virtude, principalmente, da limitação de tempo disponível para o desenvolvimento do trabalho. Não seria viável o desenvolvimento da pesquisa em categorias mais complexas como a prestação de contas ou responsabilização (*accountability*).

No roteiro do Apêndice C estão previstos itens para a observação das possibilidades de acesso ao conteúdo da transparência no portal e do conteúdo disponibilizado relacionado aos demonstrativos das contas públicas previsto pela legislação.

Para obter o endereço do portal oficial do Governo do Estado do Amazonas, do *website* da transparência do Estado e da publicação eletrônica do Diário Oficial do Estado do Amazonas, foram utilizados como mecanismo de busca o Google²⁹, Yahoo³⁰ e Bing³¹, sendo

²⁸ Ver Anexo A.

²⁹ <http://www.google.com.br/>

³⁰ <http://m.br.yahoo.com//>

³¹ <http://www.bing.com/>

as duas primeiras ferramentas já consolidadas de busca de conteúdo na Internet e a terceira um recente lançamento da Microsoft ³².

Os parâmetros utilizados nos serviços de busca externa para encontrar os links com os endereços do portal e *websites* indicados acima foram os constantes do Quadro 9 (3).

Endereço pesquisado	Parâmetros utilizados
Portal oficial do Estado do Amazonas	Governo do Estado do Amazonas
<i>Site</i> da transparência do Estado	Transparência + Estado do Amazonas
Diário Oficial do Estado do Amazonas	Diário Oficial + Estado do Amazonas

Quadro 9 (3) – Parâmetros utilizados em serviços de busca externa

Assim como para os serviços de busca externo, foi verificado se o serviço de busca interno também é capaz de encontrar os *links* que direcionam ao *website* da transparência do Governo do Estado e ao *website* da publicação eletrônica do Diário Oficial. Para isso, foram utilizados os parâmetros constantes do Quadro 10 (3).

Item pesquisado	Parâmetros utilizados
<i>Site</i> da transparência do Estado	Contas Públicas + Transparência
Diário Oficial do Estado do Amazonas	Diário Oficial

Quadro 10 (3) – Parâmetros utilizados em serviço de busca interna do portal

Ainda em relação ao acesso ao conteúdo da transparência do portal foi verificada, por meio da observação direta, a existência de: *website* do governo que publique os demonstrativos de contas públicas previsto na legislação e de um link, na página principal do portal, para essa mesma página; publicação eletrônica do Diário Oficial e a existência de link, na página principal do portal, também para esta mesma página; e um mapa do *site* do portal que apresente os *links* para os *websites* da transparência e do Diário Oficial.

³² Empresa de desenvolvimento de software mundialmente conhecida.

Para o conteúdo da publicização das contas públicas foi verificado o cumprimento da legislação referente à prestação de contas públicas, sendo observados todos os itens do conteúdo obrigatório previsto na Lei de Responsabilidade Fiscal (BRASIL, 2003) e na Lei de Contas Públicas (BRASIL, 1999b). Foi ainda assinalada a presença de cada demonstrativo, sua atualização, a existência de informação que auxilie no seu entendimento e se seguiu modelos pré-definidos.

Procurou-se observar ainda se já existiam iniciativas do Governo do Estado relativas ao preconizado pela Lei Complementar nº 131/2009 (BRASIL, 2009), que apesar de já estar vigente no momento da realização da pesquisa, ainda se encontrava no período de carência para as adaptações à lei.

3.3 Análise de dados

Através da análise de dados é que se obtém significado do material coletado por diferentes formas, num processo de ida e vinda entre dados e conceitos abstratos, pelos métodos indutivo e dedutivo, entre descrição e interpretação, tendo como produto os achados da pesquisa. Eles podem ter a forma de descrições, temas, ou categorias (MERRIAM, 1998), sendo o primeiro o objeto de interesse deste trabalho.

Na fase da análise buscou-se a consolidação, redução e interpretação dos dados coletados ao longo da pesquisa. Para isso, foram utilizados pelo pesquisador dados concretos e conceitos abstratos. As atividades de descrição e interpretação dos dados coletados compreenderam o nível de análise do estudo (MERRIAM, 1998).

A produção de comparações não foi o foco do estudo de caso, mas sim compreender como se materializa as aplicações da Internet em questão ao atendimento ao cidadão. Assim sendo, o desenho do estudo de caso adotou um enfoque marcadamente analítico.

4 Análise e discussão dos resultados

Nesta seção são apresentados os resultados das análises dos dados obtidos por meio da aplicação dos instrumentos de coleta de dados. Foram identificados, classificados e analisados os serviços públicos on-line disponíveis no portal de governo do Estado do Amazonas e analisada a transparência do portal relativa à prestação de contas públicas. Foi feita ainda a relação existente entre estes componentes e a promoção da cidadania.

4.1 O caso portal governamental do Estado do Amazonas

Antes de ser tratado especificamente o Portal de Governo do Estado do Amazonas, faz-se necessário contextualizá-lo dentro das estruturas que o determinam no âmbito do Governo do Estado do Amazonas. Esta contextualização foi extraída da análise de documentos, das entrevistas realizadas e do conhecimento do pesquisador.

A principal provedora de serviços de Tecnologia da Informação do Governo do Estado, desde que foi criada em 1970 (AMAZONAS, 1970), é a empresa de Processamento de Dados do Amazonas S.A. (PRODAM), que tem natureza de sociedade de economia mista. Esta passagem reforça as considerações de Chain et al (2004) e Diniz et al (2009) sobre a importância da criação de empresas públicas de informática nos Estados em meados dos anos de 1960, com o intuito da modernização da máquina pública.

No ano de 1995 a relação do fornecimento de serviços de TIC entre o Governo do Estado do Amazonas e a PRODAM é fortalecida por meio do Decreto nº 16.604/1995 (AMAZONAS, 1995), que estabelece a política de informática do Estado, designando a PRODAM como a executora desta política.

Mais recentemente, no ano de 2005, foi criado o Comitê Estadual de Política de Informática – CEPINF (AMAZONAS, 2005), que é composto pelo secretário de Estado de

Planejamento e Desenvolvimento Econômico, como seu presidente, e pelos secretários de Estado de Administração e Gestão e de Estado da Fazenda e o diretor presidente da PRODAM, como membros, tendo a finalidade precípua de:

- I – formular políticas, estabelecer diretrizes sobre projetos relativos à estrutura e à estratégia de tecnologia da informação; e
- II – avaliar e controlar a implementação da política de informática, nos termos das diretrizes estabelecidas. (AMAZONAS, 2005, p. 1)

O portal começou a ser idealizado pela PRODAM, em conjunto com a SEGOV e AGEKOM, no início do ano de 2003, quando apenas poucos *websites* de agências governamentais estavam disponíveis para acesso de maneira isolada. Alguns destes órgãos eram a SEFAZ, SUSAM, DETRAN, SEDUC e FHEMOAM, construídos e disponibilizados por iniciativa das próprias agências.

Para construir o portal e os *websites* das demais agências de governo, a PRODAM terceirizou o serviço que foi realizado pela empresa Vortexmída³³. Esta empresa continua mantendo até hoje o portal de governo e a maioria dos *websites* das agências de governo.

O projeto previu a construção de *websites* para todas as agências de governo do Estado, baseados em um modelo que continha: uma área institucional com informações básicas da agência de governo, uma área para divulgação de programas e projetos, um formulário padrão, denominado fale conosco, para o contato com a agência através de e-mail, e, de forma ainda bastante incipiente, uma área para disponibilização de serviços.

Um grande esforço foi empreendido e a primeira versão do portal do governo do Estado do Amazonas foi disponibilizada no segundo semestre de 2003, em duas etapas. A primeira etapa contou com a presença do portal e de mais de vinte *websites* de diversas agências de governo. A segunda etapa contemplou todo o restante das agências, totalizando mais de sessenta *websites*.

³³ <http://www.vortexmidia.com.br/>

Um dos problemas apontados por todos os entrevistados é que o portal, no seu início, não teve uma agência de governo oficialmente responsável pela sua manutenção, o que dificultou o seu desenvolvimento.

Uma nova versão com mudanças de *layout* do portal foi proposta e lançada no ano de 2005, sendo a mesma que se apresenta disponível até a conclusão do presente trabalho. Nesta ocasião, a Agência de Comunicações do Estado - AGECOM já havia avocado para si a responsabilidade pela manutenção do portal do governo do Estado. Tal fato talvez justifique a principal característica do portal de Governo do Estado do Amazonas, que é a da sua utilização para divulgação de notícias institucionais.

Esta visão do pesquisador sobre a ênfase do portal nas notícias foi corroborada pelos entrevistados, podendo também ser percebida no destaque que é dado a este assunto no portal, conforme ilustra a Área 2, no centro da Figura 9 (4).

Por ocasião deste relançamento do portal oficial do governo as agências de governo foram chamadas a reformularem também os seus *websites*, que segundo análise da época apresentavam um sério problema de desatualização de conteúdos.

No momento atual, da realização da pesquisa, está sendo pensada uma nova reformulação para o portal do governo do Estado do Amazonas, que segundo o gestor do portal dará mais ênfase à disponibilização de serviços para o cidadão.

Alguns fatores que foram identificados pelo pesquisador – e também apontados pelos entrevistados – como dificuldades para a manutenção e novas implementações do portal, foram a falta de:

- Orçamento específico para manter e desenvolver o portal;
- Uma política específica e planejamento de ações para o uso do portal de forma estratégica; e
- Uma legislação específica que regulamente e institucionalize o portal.



Área 1

Área 2

Área 3

Figura 9 (4) – Portal do Governo do Estado do Amazonas

4.2 Os serviços públicos on-line do portal

Antes da apresentação da identificação e classificação dos serviços públicos on-line disponibilizados pelo portal de governo do Estado do Amazonas, foi verificado como o portal provê o acesso a estes serviços.

Conforme já identificado no tópico anterior, a ênfase do portal estudado dá-se na divulgação de notícias e informações institucionais e de comunicação social. Esta opção dá ao fornecimento de serviços pelo portal um destaque e importância menores.

Mesmo prevendo uma área para o segmento dos serviços, conforme ilustra a Área 3, situado a direita da Figura 9 (4), o número reduzido de serviços disponibilizado – e mesmo a existência de serviços que não dizem respeito à esfera de governo considerada ³⁴ – denota a baixa prioridade e atenção destinadas ao fornecimento de serviços.

O link disponível na área citada para se ter acesso a “mais serviços” leva a uma página que contém os mesmo serviços apresentados na página principal. Isto sugere que o portal foi lançado com este conteúdo inicial e que deveria ter sido complementado posteriormente com outros serviços, o que não aconteceu.

Desta maneira, para acessar aos conteúdos e serviços disponibilizados nos diversos *websites* das agências de governo do Estado do Amazonas, foi necessário utilizar links disponíveis na área de navegação situada à esquerda do portal, conforme ilustra a Área 1 da Figura 9 (4).

Esta prática dificulta o acesso aos serviços ao cidadão e se distancia do conceito de *One-Stop Government* (VILELLA, 2003; WIMMER & KRENNER, 2001; VAZ, 2003) para o acesso aos serviços centralizado em um único ponto e o conceito de fornecimento de serviços baseados em *life events* e da linha da vida do cidadão (VILELLA, 2003; TORRES, 2006).

³⁴ É o caso dos serviços: pesquisa de CEP e consultas a CPF e CNPJ.

Os *websites* de todos os órgãos de governo que apresentavam links no portal de governo do Estado do Amazonas foram visitados e seus serviços públicos on-line foram identificados e classificados conforme a sugestão de classificação de serviços públicos on-line de Costa (2004).

Registra-se que com exceção das agências de governo CIAMAPAR, IPEM, UTAM e PCIVIL – para as quais não foi possível identificar seus *websites* – todas³⁵ as demais agências de governo do Estado tiveram sua presença marcada na Internet com um *website*, mesmo que às vezes apresentando apenas informações institucionais. Esta grande abrangência da presença das agências do Governo do Estado é explicada em parte pelo projeto de implantação do portal descrita na seção anterior.

A relação completa dos serviços públicos on-line, por órgão, consta do Apêndice D, e a Tabela 2 (4) resume os achados em relação à classificação dos serviços.

Tabela 2 (4) – Quantidade de serviços online por agência do Governo do Estado do Amazonas, classificadas em níveis de serviços (Continua)

Agência	Classificação de Serviços Online							Total
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	
AFEAM	1	1	1	-	-	-	-	3
AFLORAM	2	-	2	-	-	-	-	4
AGECOM	-	2	-	-	-	-	-	2
AGROAMAZON	1	-	-	-	-	-	-	1
ALEAM	1	3	1	-	-	-	-	5
AMAZONASTUR	-	1	1	-	-	-	-	2
ARSAM	-	3	2	-	-	-	-	5
CASA CIVIL	-	2	-	-	-	-	-	2
CBMAM	1	1	-	-	-	-	-	2
CDH	2	-	-	-	-	-	-	2
CETAM	1	4	1	-	-	-	-	6
CGE	2	-	2	-	-	-	-	4
CIAMA	1	-	1	-	-	-	-	2
CIGÁS	-	4	1	-	-	-	-	5
COSAMA	1	3	1	-	-	-	-	5
DETRAN	-	15	9	2	1	1	-	28
FAPEAM	-	11	3	-	-	-	-	14
FCECON	-	4	-	-	-	-	-	4
FEPI/AM	1	1	1	-	-	-	-	3

³⁵ Total de 59 *websites*. Sendo 56 *websites* constantes do apêndice D e mais os *websites* da AMAZONPREV, CODAM e JUCEA, que não constara do Apêndice D por não apresentaram serviços relacionados aos cidadãos.

Tabela 2 (4) – Quantidade de serviços online por agência do Governo do Estado do Amazonas, classificadas em níveis de serviços (Conclusão)

Agência	Classificação de Serviços Online							Total
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	
FHAJ	1	-	-	-	-	-	-	1
FHEMOAM	-	6	2	-	-	-	-	8
FMTAM	-	10	1	-	-	-	-	11
FUAM	2	5	2	-	-	-	-	9
FUNTEC	2	3	-	-	-	-	-	5
FVO	1	2	1	-	-	-	-	4
I.O.	-	2	2	-	-	-	-	4
IDAM	1	-	-	-	-	-	-	1
IPAAM	-	9	2	1	1	-	-	13
ITEAM	1	6	2	-	-	-	-	9
MPEAM	2	15	-	1	-	-	-	18
OUVIDORIA	-	4	1	-	-	-	-	5
PGE	1	4	1	-	2	-	-	8
PMAM	2	5	1	-	-	-	-	8
PRODAM	-	1	-	-	-	-	-	1
SDS	1	11	1	-	-	-	-	13
SEAD	1	1	2	-	-	-	-	4
SEAS	2	1	1	-	-	-	-	4
SEC	2	5	1	-	-	-	-	8
SECT	-	5	1	-	-	-	-	6
SEDUC	1	5	3	2	-	-	-	11
SEE	-	3	1	-	-	-	-	4
SEFAZ	-	4	13	1	1	1	-	20
SEINF	2	4	2	-	-	-	-	8
SEJEL	3	3	1	-	-	-	-	7
SEJUS	2	5	1	-	-	-	-	8
SEPLAN	1	7	1	-	-	-	-	9
SEPROR	1	-	1	-	-	-	-	2
SETRAB	-	1	1	-	-	-	-	2
SNPH	1	2	2	-	-	-	-	5
SPF	1	3	1	-	-	-	-	5
SSP	2	2	1	1	-	-	-	6
SUHAB	1	2	3	-	1	-	-	7
SUSAM	3	7	2	-	-	-	-	12
TCE	1	13	3	1	-	-	-	18
TJAM	4	11	5	1	1	-	-	22
UEA	-	9	3	-	-	-	-	12
Total	56	231	91	10	7	2	0	397

Fonte: Elaborado pelo autor

O critério utilizado para se considerar um serviço no portal de governo foi o de que a informação ou serviço³⁶ deveria atender ao menos um dos direitos de cidadania preconizados

³⁶ Conforme já exposto anteriormente, para este trabalho a informação disponibilizada no portal também é considerada um serviço público on-line.

por Vaz (2003). Desta forma, foi identificado um total de 397 (trezentos e noventa e sete) serviços públicos on-line no Portal de Governo do Estado do Amazonas e *websites* de suas agências de governo.

Conforme ilustra o gráfico da Figura 10 (4), a maior concentração dos serviços públicos on-line do portal está classificada no nível que abrange “um bom serviço de informação (S2)”, representando mais da metade (58,19%) dos serviços que são disponibilizados ao cidadão através do portal do Governo do Estado do Amazonas.

Alguns serviços em comum, classificados como S2, em várias agências foram: notícias, cadastramento de e-mail para recebimento de notícias, informações sobre eventos, links de outros *websites* correlacionados com a agência de governo, informações sobre concursos públicos e informações sobre a transparência das agências. Os demais bons serviços de informação estavam relacionados à área de interesse da agência em questão.

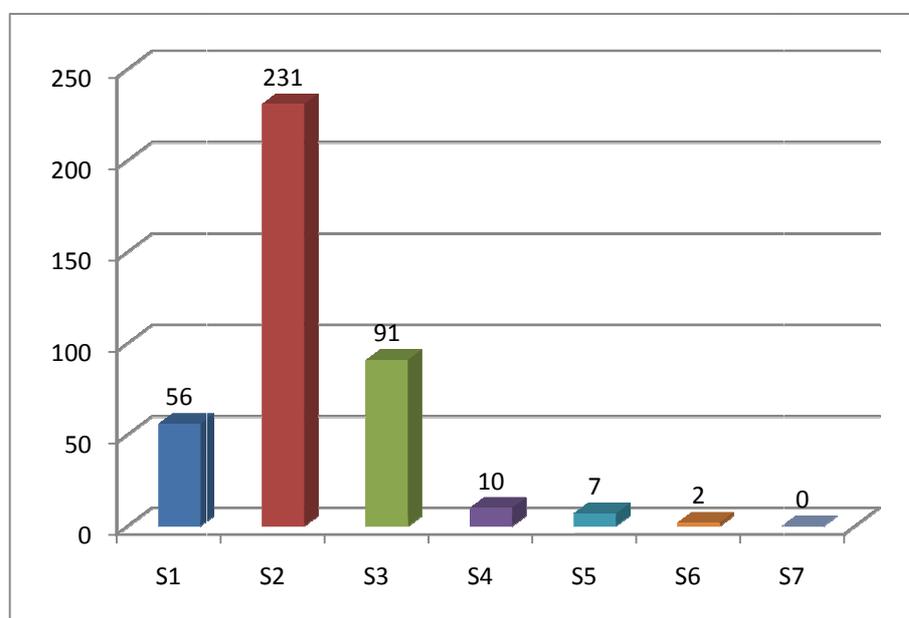


Figura 10 (4) – Gráfico demonstrativo da quantidade de serviços on-line do Portal de Governo do Estado do Amazonas por classe de serviços.

Fonte: Elaborado pelo autor

O nível S3 de serviços – “um serviço que reinventa e simplifica processos” – aparece como o segundo nível de maior concentração de serviços, com um total de noventa e um serviços (22,92%).

Para Costa (2004), neste nível há, além da informação, uma primeira forma de interação entre o usuário e a agência, inclusive por meio de preenchimento de formulários. Desta forma alguns serviços comuns às agências classificados neste nível foram: fale conosco³⁷ (representando mais de um terço dos serviços deste nível), serviços que executam consultas a base de dados do governo (como por exemplo, protocolos de andamento de processos).

O próximo nível que apresentou maior concentração no portal foi o de “uma simples brochura eletrônica (S1)”, a classificação de serviços on-line mais elementar apresentada por Costa (2004). Cinquenta e seis serviços desta natureza foram identificados, representando 14,11% do total dos serviços do portal. A maioria dos casos diz respeito a informações institucionais das agências de governo, sendo que as agências AGROAMAZON e FHAJ só apresentaram este tipo de serviço.

O nível de serviço que prevê uma alteração direta nos bancos de dados do governo, ou seja, “um serviço transacional de fato (S4)”, teve uma representatividade de 2,52%, totalizando dez serviços. Destacam-se destes serviços o da Delegacia Interativa, onde é possível cadastrar e validar boletins de ocorrência de forma on-line, e a emissão de certidões negativas de débitos da SEFAZ e do TJAM.

Foram identificados sete “serviços que oferecem pagamento on-line (S5)”, representando 1,76% do total de serviços, destacando-se a emissão de Documento de Arrecadação da SEFAZ, a emissão de 2ª via de carteira nacional de habilitação (CNH) do DETRAN e o pagamento de parcelamentos de débitos administrativos e judiciais da PGE.

³⁷ Neste fale conosco é possível enviar e-mails para agência através do preenchimento de um formulário na própria página, o que justifica sua presença neste nível de classificação.

Com relação aos “serviços integrados com outros órgãos do governo (S6)”, só foi possível identificar dois serviços em todo o portal, o que representa algo próximo de 0,5% do total dos serviços identificados no portal. Esta integração acontece exatamente entre os dois serviços identificados: licenciamento anual de veículo do DETRAN e documento de arrecadação de IPVA da SEFAZ.

A integração acontece de forma transparente ao usuário. Caso o IPVA seja pago na SEFAZ a autorização para licenciamento no DETRAN é feita de forma automática; caso o pagamento do IPVA seja feito pelo DETRAN, o débito na SEFAZ é conciliado também automaticamente.

Percebe-se neste caso a integração horizontal de agências em uma mesma instância de federação, conforme apresentado por Chain et al (2004), bem como a relação direta entre nível de funcionalidade do portal e a integração de serviços (GANT & GANT, 2002). Também é oportuno lembrar que o foco das ações de governo eletrônico no Brasil iniciou-se – e continua até hoje – em investimento na área fiscal (DINIZ et al, 2009).

Por último, não foi identificado serviço que pudesse ser classificado como um “serviço completo de *e-government* (S7)”.

4.3 A transparência no portal

A transparência do portal de governo do Estado do Amazonas, em relação à publicidade das contas públicas, foi avaliada tomando-se por base a forma de acesso e o conteúdo disponibilizado relacionados aos demonstrativos das contas públicas previsto pela legislação. Os achados são descritos a seguir.

4.3.1 Acesso ao conteúdo das contas públicas

Para verificação do acesso ao conteúdo da transparência do portal governamental do Estado do Amazonas foram realizadas consultas por meio de serviços de busca externa e serviço de busca interna do portal, observação da existência de *links* diretos para a divulgação de contas públicas e publicação eletrônica do Diário Oficial do Estado e o mapa do site, cujas análises se seguem:

O resultado na obtenção dos endereços do portal oficial do Estado do Amazonas, do *website* da transparência do Estado e do Diário Oficial do Estado do Amazonas, em relação ao acesso do conteúdo da transparência por meio dos serviços de busca externa (Google, Yahoo e Bing), é mostrado no Quadro 11 (4).

Endereço pesquisado	Encontrado? (S/N) / Posição na listagem			Link
	Google	Yahoo	Bing	
Portal oficial do Estado do AM	S / 1 ^a	S / 1 ^a	S / 1 ^a	Amazonas.am.gov.br
Site da transparência do Estado do AM	S / 19 ^a	S / 13 ^a	S / 4 ^a	Sefaz.am.gov.br/subMenu.asp?nivel=transparencia&categoria=
Diário Oficial do Estado do AM	S / 1 ^a	S / 1 ^a	S / 3 ^a	www.imprensaoficial.am.gov.br/bu sca_diario.php

Quadro 11 (4) – Registro de consultas de conteúdo de transparência do Governo do Estado do AM em serviços de busca externa.

O portal governamental do Estado do Amazonas é facilmente encontrado, aparecendo nos três mecanismos de buscas com o destaque do primeiro lugar. De forma parecida, o *site* do Diário Oficial também é facilmente encontrado, não aparecendo como primeiro da lista apenas para o serviço de busca Bing. Contudo, o acesso ao *website* onde são disponibilizadas as informações sobre as contas públicas do Estado, só aparece na listagem de resultados, para os serviços de busca Google e Yahoo, após o décimo resultado. Levando-se em conta que estes serviços exibem por padrão dez resultados por página, encontrar o referido *website* demandará uma maior navegação.

Os resultados indicam que um usuário comum, utilizando-se de parâmetros elementares de consultas em serviços de busca externa, poderá chegar facilmente aos conteúdos sobre transparência do Governo do Estado do Amazonas, ressalva feita às informações sobre contas públicas, nas quais, dependendo do serviço de busca, será necessário um pouco mais de esforço para chegar ao *website* destino.

Já o serviço de busca interno do portal de governo do Estado do Amazonas não apresentou eficácia na consulta em busca de *links* relacionados à transparência informacional – contas públicas e diário oficial. Além de não trazer os links pesquisados, outras consultas mostraram que a pesquisa é realizada apenas nas páginas do portal, retornando em sua grande maioria links de notícias, como mostrado na Figura 11 (4).

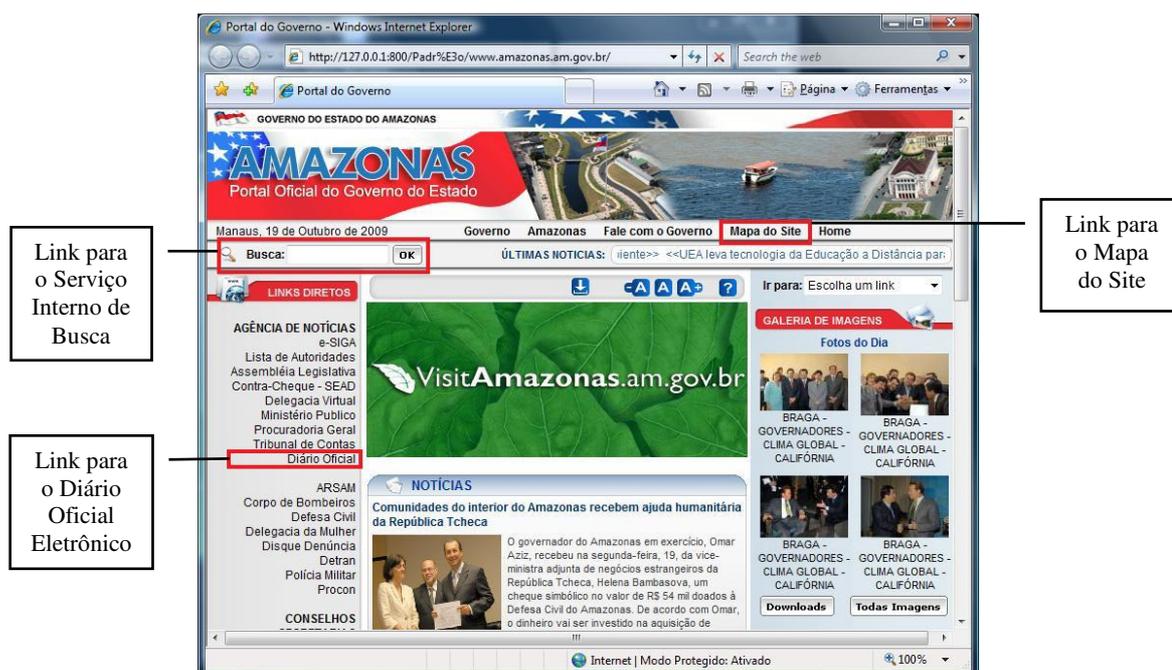


Figura 11 (4) – Indicações das localizações do serviço de busca interno, do *link* para a publicação eletrônica do Diário Oficial e do *link* para o mapa do *site*.

Para a publicação eletrônica do Diário Oficial do Estado há um *link* direto para a página de consultas, mesmo que não esteja tão facilmente identificável, tendo em vista que está presente junto a *links* sem um agrupamento lógico, como mostrado na Figura 11 (4).

Em relação a usabilidade do Diário Oficial por meio eletrônico, verificou-se que o excesso de parâmetros torna a consulta confusa, faltando informações que auxiliem o processo de busca de um determinado exemplar ou conteúdo. Depois de encontrado e selecionado um diário, a navegação pelas suas páginas também não é muito intuitiva.

Um *link* para o mapa do *site* existe, contudo não está ligado a conteúdo algum, causando inclusive confusão na navegação do portal, como mostrado na Figura 11 (4).

O portal de governo pesquisado não traz um link direto para o *website* que disponibiliza os demonstrativos das contas públicas, o que faz com que um cidadão comum para acessá-lo ou o faça por meio dos serviços de busca externa – que conforme visto acima, foi o item que apresentou menor eficácia neste tipo de busca – ou precise conhecer a relação do assunto com a Secretaria de Estado da Fazenda, onde em seu *website* está publicado referido conteúdo, apresentado um *link* intitulado de “Transparência nas Contas”, conforme destacado na Figura 12 (4).

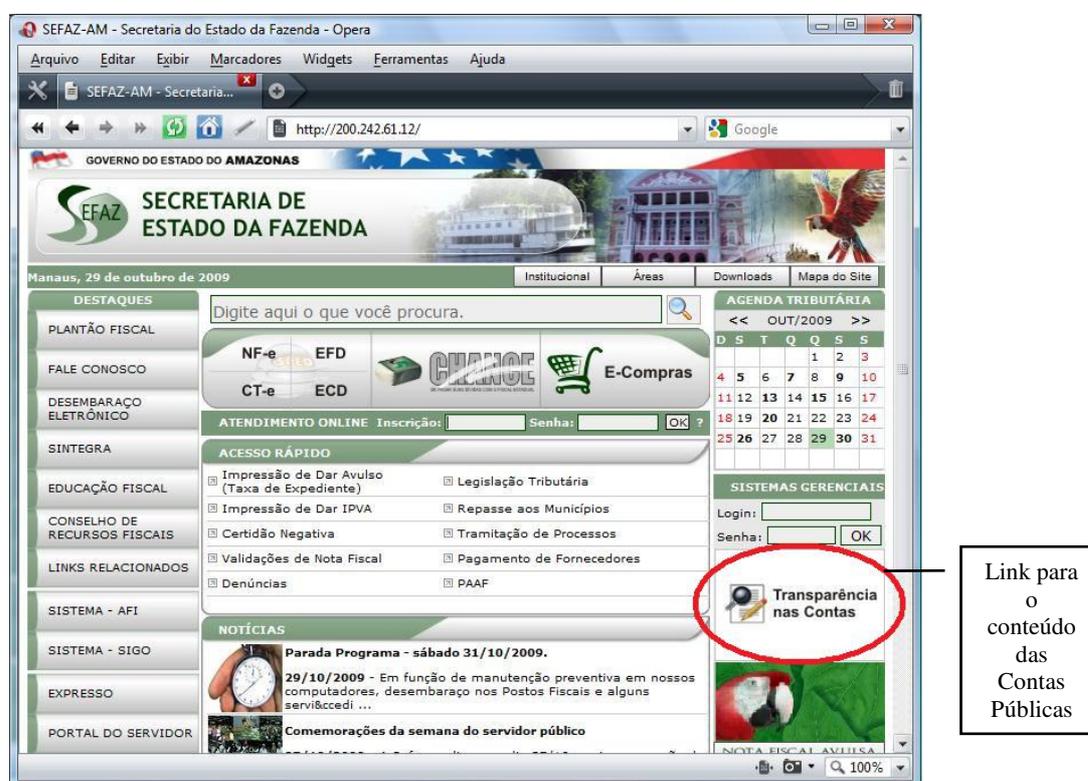


Figura 12 (4) – Indicação do *link* para o conteúdo das contas públicas no *website* da Secretaria de Estado da Fazenda do Governo do Estado do Amazonas.

4.3.2 Publicidade das contas públicas

Para verificação do cumprimento da publicidade das contas públicas segunda a legislação vigente foram observados os demonstrativos referentes a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), a Lei de Contas Públicas e a Lei Complementar 131/2009.

A busca pela prestação de contas públicas no Estado do Amazonas teve como resposta o link para a página “Transparência nas Contas”, conforme ilustra a Figura 13 (4), da qual foram extraídas as observações que se seguem.

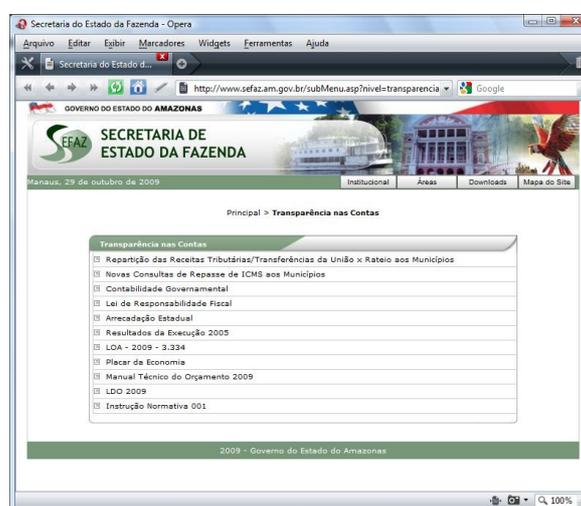


Figura 13 (4) – Página “Transparência nas Contas” do Governo do Estado do Amazonas.

4.3.2.1 Lei de responsabilidade fiscal

Na verificação dos itens previstos pela LRF, todos os demonstrativos do Relatório Resumido da Execução Orçamentária e do Relatório de Gestão Fiscal estavam presentes no *website*, estando todos eles também atualizados e seguindo os modelos dos anexos pré-definidos pelo Ministério da Fazenda do Brasil.

A navegação para acessar aos relatórios é bastante amigável e intuitiva. O link que leva aos demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal é categorizado inicialmente pelos dois relatórios: Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão

Fiscal, e em seguida agrupados sucessivamente em anos e em períodos que variam de acordo com o relatório.

Em relação a linguagem e a apresentação dos demonstrativos, que segundo Neto et al (2007) devem ser simples e acessíveis, não foram observadas informações adicionais, gráficos e/ou explicações que pudessem auxiliar um cidadão comum a entender mais facilmente os demonstrativos. Desta forma, constata-se ainda a prática e limitação afirmada também por Neto et al (2007) de se elaborarem relatórios exclusivamente para o atendimento da legislação, voltados especificamente para pessoal técnico.

4.3.2.2 Lei das contas públicas

Diferentemente dos demonstrativos relacionados à LRF, houve uma grande dificuldade para identificar os demonstrativos previstos pela Lei das Contas Públicas (BRASIL, 1998), tendo em vista que na página “Transparência nas Contas” não havia um link que relacionasse todo conteúdo desta legislação, assim como fora feito para a LRF.

Foi possível identificar alguns demonstrativos de forma isolada que se relacionaram com os previstos na Lei das Contas Públicas, como foi o caso dos Tributos Arrecadados – que encontrava-se desatualizado, tendo como última informação um relatório de arrecadação de tributos do mês de Abril de 2009; dos Recursos Repassados; do Balanço Orçamentário; Contratos e seus Aditivos; e Compras. Todavia foi necessário buscar *links* no *website* da Secretaria de Estado da Fazenda fora da página de “Transparência nas Contas”.

Na *home page* desenvolvida pelo Tribunal de Contas da União para armazenar os demonstrativos previsto na Lei das Contas Públicas, não consta informações do Governo do Estado do Amazonas, como se confirma na Figura 14 (4).

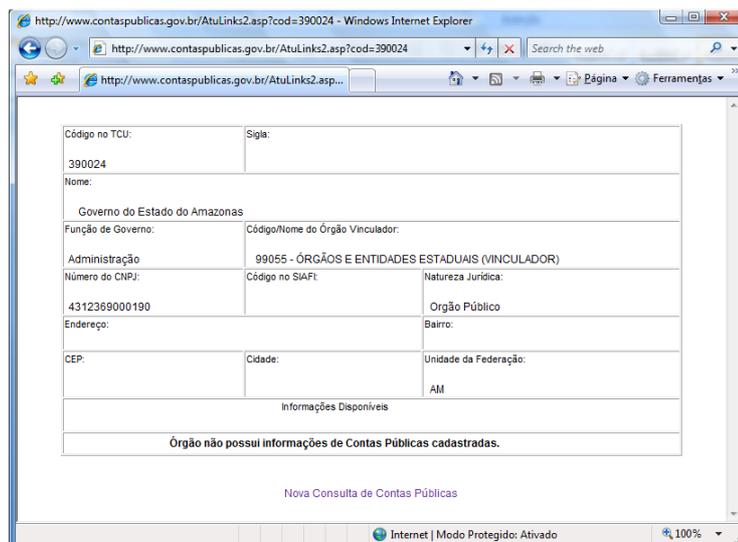


Figura 14 (4) – Resultado de consulta à página das contas públicas do TCU para o Governo do Estado do Amazonas.

Por isso, e também por não haver modelos a serem seguidos como acontece na LRF³⁸, impõe-se certa restrição para um cidadão comum realizar um acompanhamento das contas públicas no portal do governo do Estado do Amazonas, com base nessa legislação.

4.3.2.3 Lei complementar 131/2009

Não foram identificadas, seja na página “Transparência nas Contas” ou no *website* da Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Amazonas, informações que atendessem à prescrição da Lei Complementar 131/2009 (BRASIL, 2009) para disponibilizar, em tempo real, informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira. Todavia, ressalta-se que no momento desta análise o prazo dado pela legislação para o seu cumprimento – que para os Estados da Federação era de um ano – ainda não havia se esgotado.

³⁸ Segundo nota na página das contas públicas <www.contaspublicas.gov.br> a forma de apresentação dos dados e informações será padronizada futuramente

4.4 A promoção da cidadania

Para a presente pesquisa, foram considerados os direitos de cidadania definidos por Vaz (2003): direito à informação de interesse particular (D1), direito aos serviços públicos (D2), direito ao próprio tempo (D3), direito ao controle social do governo (D4) e direito à participação política (D5).

É importante ressaltar que a atribuição dos direitos de cidadania realizados nesta pesquisa, trata-se na verdade da indicação das possibilidades de promoção dos direitos de cidadania, não sendo realizada por esta pesquisa a avaliação dos efetivos impactos desta promoção. Isto envolveria certamente outras variáveis como, por exemplo, a exclusão digital.

Apesar da categorização dos direitos de cidadania, percebeu-se na coleta de dados que estes, muitas vezes, estão intrínsecos uns aos outros e, mesmo que não haja esta relação de dependência entre um ou outro direito, é possível que um serviço atenda a mais de um direito de cidadania.

Desta forma, no levantamento de cada serviço on-line foram identificados os direitos de cidadania que este serviço promove, sendo-lhe atribuído um direito de cidadania cuja promoção era a mais representativa e outros direitos de cidadania promovidos pelo serviço.

Os resultados de direitos de cidadania com maior representatividade para cada serviço foram os seguintes:

- O direito à informação de interesse particular (D1) prevaleceu sobre os demais, sendo considerado o de maior representatividade para 138 (cento e trinta e oito) serviços. Este resultado coaduna com a principal característica dos serviços do portal pesquisado, que conforme visto anteriormente foi o de “um bom serviço de informação (S1)”;
- O direito aos serviços públicos (D2), direito ao próprio tempo (D3) e direito ao controle social do governo (D4), obtiveram maior representatividade para 82

(oitenta e dois), 88 (oitenta e oito) e 89 (oitenta e nove) serviços do portal, respectivamente; e

- Não foi identificado no portal e *websites* das agências de governo, serviços cujo foco principal promovesse mais fortemente o direito à participação política (D5).

Em relação à interdependência entre as categorias dos direitos de cidadania, ressalta-se que nesta pesquisa, invariavelmente, atrelado ao direito aos serviços públicos (D2), sempre constou o direito ao próprio tempo (D3). A promoção do direito ao próprio tempo (D3) constou também, de forma secundária na avaliação do pesquisador, em vários outros serviços cujos direitos de cidadania promovidos eram variados.

Isto corrobora os achados da pesquisa de Vaz (2003), em que o direito ao próprio tempo (D3) foi o mais visivelmente promovido. A razão apresentada pelo autor para este fato é que o direito à informação (D1) e o direito aos serviços públicos (D2) têm muitas vezes objetos intangíveis, enquanto que o direito ao próprio tempo (D3) é percebido pelo cidadão em sua vida privada.

Em relação ao direito ao controle social (D4), constatou-se um número considerado de iniciativas para a promoção deste direito, principalmente por parte das agências de governo que têm na sua própria concepção este objetivo, como é o caso do TCE e MPEAM.

Ainda sobre o controle social, a publicação de informações sobre ações do governo por parte de suas agências, analogamente ao que foi observado por Vaz (2003) em seu estudo, trata-se bem mais de divulgação institucional do que efetiva prestação de contas.

Já a inexistência de serviços que promovam a participação política (D5) corrobora os achados das pesquisas de Akutsu (2005) e Pinho (2008), nas quais as iniciativas em serviços que promovam este direito também foram nulas, ou praticamente nulas.

5 Conclusões

Apesar de inicialmente concebido em uma visão macro e sendo projetado para atender praticamente a plenitude das áreas do Governo do Estado do Amazonas, o portal governamental sofreu, em sua manutenção e desenvolvimento, com a falta de uma entidade que o administrasse.

Além da falta deste ente administrativo, a falta de uma política, legislação que determinassem a sua finalidade, orçamento específico e planejamento estratégico para a sua manutenção e desenvolvimento relegaram-no a um plano menor. Mesmo após a assunção da Agência de Comunicação do Estado como gestora do portal, as funcionalidades do portal permanecem com grandes restrições, continuando a sua ênfase na divulgação das ações do governo por meio de notícias.

Uma das ressalvas a ser feita em relação aos serviços disponibilizados pelo portal do Governo do Estado do Amazonas diz respeito à dificuldade de acessá-los. O portal governamental não se comporta como um verdadeiro canal único de acesso ao seu conteúdo disponibilizado pelos diversos *websites* das agências do governo do Estado do Amazonas. A ausência de links para aos serviços e a predominância de seu uso para apenas a divulgação institucional do governo acabam por subutilizá-lo, tendo em vista que o público interessado apenas em ver notícias do Estado é bastante restrito.

De maneira parecida, a transparência – entendida aqui como publicização das contas públicas – sofre do mesmo problema dos serviços públicos on-line: a visibilidade, sendo um contra-senso à sua própria existência.

Do presente estudo, conclui-se que oferta de serviços públicos on-line no portal do governo do Estado do Amazonas é significativa, tendo em vista principalmente a abrangência

das diversas áreas atendidas em razão da presença na Internet de *websites* de quase todas as agências de governo do Estado do Amazonas.

Entretanto, a predominância dos serviços on-line disponibilizados no portal é de serviços enquadrados na categoria de “um bom serviço de informação (S2)”, o que denota uma baixa qualidade dos serviços ofertados, tendo em vista que este é apenas o nível dois, de uma escala de sete níveis de serviços elaborada por Costa (2004).

Os dois únicos serviços classificados como “serviços integrados com outros órgãos do governo (S6)”, e que integram processos entre o DETRAN e a SEFAZ, sugerem que um alto nível de funcionalidades em portais de governo dependerá diretamente do nível de investimento em sistemas e integração de serviços entre entes governamentais.

Em relação a publicização das contas públicas, percebeu-se o cumprimento integral da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), relativos a disponibilização e atualização dos demonstrativos previstos na legislação; uma grande dificuldade para encontrar os itens relacionados na Lei de Contas Públicas, não havendo inclusive a publicação obrigatória dos demonstrativos do Governo do Estado no *site* das Contas Públicas do TCU; e nenhuma iniciativa para atender às novas exigências de transparência previstas na Lei Complementar 131/2009. Foi observado ainda que os demonstrativos são publicados apenas para atender à legislação, deixando de constar informações adicionais que facilitassem o entendimento por parte do cidadão comum.

Coadunando com a predominância da presença “bons serviços de informação (S1)” no portal, o direito de cidadania que mais tende a ser promovido é o “direito à informação de interesse particular (D1)”.

O “direito ao próprio tempo (D3)” é bastante percebido pelo cidadão por impactar de forma mais tangível em sua vida privada.

Em relação à promoção do “direito à participação do cidadão na gestão pública (D5)” não foram identificados serviços disponíveis no portal pesquisado, levando a crer que funcionalidades que permitam ao cidadão tomar ciência e participar dos rumos da gestão pública, ainda estão distantes da realidade regional.

5.1 Contribuições

Esta dissertação contribuiu de forma teórica e prática para os campos da administração pública, abordando questões referentes ao uso de portais de governo para o fornecimento de serviços e informações públicas on-line e informações sobre a prestação de contas dos órgãos públicos.

Esta contribuição foi realizada através de informações sobre como o portal de governo está sendo usado pelo Governo do Estado do Amazonas e como é possível implementar ações simples que melhorem a oferta de serviços públicos on-line.

5.2 Limitações do estudo

Por mais criterioso que seja, todo estudo possui limitações que devem ser reconhecidas pelo pesquisador para que se possa proceder a evolução do conhecimento em determinada área.

Neste sentido, as principais limitações do presente estudo foram:

- A impossibilidade de generalização dos resultados em razão da estratégia de pesquisa;
- A efemeridade dos resultados, em razão da constante e rápida evolução do ferramental tecnológico e técnicas que são empregadas no desenvolvimento de portais de governo;

- A subjetividade muitas vezes utilizada para classificar os serviços públicos on-line, em razão da dificuldade de parametrizar com exatidão o que caracteriza cada classificação;
- De forma análoga à anterior, a subjetividade muitas vezes utilizada para identificar o principal direito promovido para cada serviço identificado, em razão do estreito relacionamento entre alguns dos direitos;
- A indicação apenas das possibilidades de promoção dos direitos de cidadania, sem a efetiva medição dos impactos na promoção destes direitos;
- As dificuldades para acessar alguns serviços do início ao fim, quando da necessidade de ser o próprio cidadão para executá-los; e
- A falta de apurado conhecimento técnico por parte do pesquisador na área de contabilidade para interpretar e analisar com mais propriedade os demonstrativos da prestação das contas públicas.

5.3 Sugestões para pesquisas futuras

Com o objetivo de ampliar as discussões sobre os temas abordados nesta dissertação, com base em seus resultados e limitações, são feitas as seguintes sugestões aos interessados em realizar pesquisas nesta área:

- No campo da transparência, podem ser realizadas pesquisas que levem em consideração não apenas a publicidade das contas públicas, mas também a prestação de contas e ciclo mais completo de *accountability*; e
- Estudos que tratem da questão da inclusão digital, sem a qual não há razão de fornecer serviços públicos on-line, principalmente na região Norte do país, onde a infraestrutura de acesso à Internet é ainda mais precária.

Referências

AKUTSU, L. **Sociedade da Informação, Accountability e Democracia Delegativa: investigação em portais de governo no Brasil**. 2002. 152 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2002.

_____. Portais de governo no Brasil: accountability e democracia delegativa. In: X CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 23., 2005, Santiago, Chile, Oct. 2005.

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governos no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, vol. 36. n. 5. set/out. 2002.

AL-HASHMI, A.; DAREM, A. B (2008). **Understanding Phases of E-government Project**. ICEG. Disponível em <http://www.iceg.net2008books217_152-157.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2009.

AMAZONAS. **Lei nº 941, de 10 de julho de 1970**. Cria a Empresa de Processamento de Dados do Amazonas – PRODAM.

_____. **Decreto nº 16.604, de 12 de julho de 1995**. Estabelece política de informática do Estado do Amazonas.

_____. **Decreto nº 25.444, de 24 de novembro de 2005**. Dispõe sobre a regulamentação do Comitê Estadual de Política de Informática – CEPINF.

ARAÚJO, E. A. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999.

BALUTIS, A. P. Digital Government - When All is Said and Done. **Electronic Government Journal**, v. 2, n. 6, November, 1999.

BARBOSA, A. F. et al. Governo Eletrônico: um modelo de referência para sua implementação. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – CATI, 16., 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FGV-EAESP, 2004.

BAUM, C. & DI MAIO, A. **Gartner's Four Phases of E-Government Model**. Gartner Group, 2000. Disponível em <<http://www.gartner.com/DisplayDocument?id=317292>>. Acesso em: 29 nov. 2008.

BRASIL. **Lei nº 9.755, de 16 de dezembro de 1998**. Dispõe sobre a criação de homepage na Internet, pelo Tribunal de Contas da União, para divulgação dos dados e informações que especifica.

_____. (2000a). **Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

_____. (2000b). **Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal.

_____. (2000c). **Decreto nº 3.505, de 13 de junho de 2000**. Institui constituído o Comitê Gestor de Segurança da Informação – CGSI, do Poder Executivo federal.

_____. (2000d). **Decreto Presidencial de 18 de outubro de 2000**. Institui Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE.

_____. **Decreto Presidencial de 29 de outubro de 2003**. Institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico – CEGE.

_____. **Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal acrescentado dispositivos a Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000.

_____. Comitê Executivo de Governo Eletrônico – CEGE, Casa Civil da Presidência da República, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria Executiva. **Resolução nº 7, de 29 de julho de 2002**. Estabelece regras e padrões para a estrutura, o desenvolvimento e a administração de sítios para os órgãos da Administração Pública Federal.

_____. (2003). **O Gov.br: Princípios e Diretrizes**. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>>. Acesso em: 23 jul. 2007.

BERGERON, P. Information resources management. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 31, p. 263-300, 1996.

BOBBIO, Norberto. **A era dos direitos**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1992.

BODSTEIN, R. A. Cidadania e modernidade: emergência da questão social na agenda pública. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, abr./jun. 1997.

CARVALHO, José Murilo de. **Cidadania no Brasil: o longo caminho**. 6.^a ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

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

_____. **A galáxia da internet – reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CASTOR, B. V. J; JOSÉ, H. A. A. Atualizando o Modelo Administrativo Brasileiro: As Promessas e Perspectivas do Governo Eletrônico. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 2001, Campinas. **Anais...** Campinas: ANPAD, 2001.

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

COELHO, E. M. Governo Eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Serviço Público**, Ano 52, n. 2, Abr-Jun, 2001.

COSTA, E. da. Classificação de serviços de governo eletrônico. In: FERRER, F.; SANTOS, P. (Orgs.). **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 29-31.

CUNHA, M. A. V. C. **Portal de serviços públicos e de informação ao cidadão: estudo de casos no Brasil**. 2000. 138 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FEA, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2000.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Working knowledge: how organizations manage what they know**. Boston: Harvard Press School Press, 1998. 224 p.

DA SILVA, Cristiane G. **MECPC – Metodologia para Construção de Portais Corporativos**. 2008. 195 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Centro de Informática, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2008.

DETLOR, Brian. Towards a framework for Government Portal design: The case of the Government of Canada's Youth Cluster Project. In: **Electronic government: Design, applications, and management**. A. Gronlund (Ed.), Hershey, Pennsylvania: Idea Group, 2002.

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

_____. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: uma aplicação no contexto brasileiro**. 2006. 298p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

DIAS, Wladimir Rodrigues. Sobre o conceito de cidadania e sua aplicação ao caso brasileiro. **Revista Digital da Gestão Pública**, número 1, 2º semestre 2007.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 43 (1):23-48, jan./fev. 2009.

DINIZ, N. V. (1997). Internet e cidadania. In: PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. **Informação: Estado e sociedade**. Curitiba: IMAP, 1997.

DUNN, J. **Situating political accountability**. In: PRZEWORSKI, A.; STOKES, S. C.; MANIN, B. (orgs.). **Democracy, accountability and representation**. New York: Cambridge University Press, 1999. Part III.

ECKERSON, Wayne. **Plumtree blossoms: new version fullfills enterprise portal requirements**. Boston, MA: Patricia Seybold Group, June 1999. Disponível em <<http://www.plumtree.com/moreinfo/specialoffer.htm>>. Acesso em: 18 dez. 2008.

FERNANDES, A. G.; AFONSO, J. R. R. e-Governo no Brasil: experiências e perspectivas. **Revista do BNDES**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 15, p. 21-64, jun. 2001.

FRADE, Marco Antônio Fernandes. Mídia e cidadania. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/152/146>>. Acesso em: 16 maio 2009.

FREY, K. Governança eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento. In: EISENBERG, José e CEPIK, Marco (orgs.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, p.141-163, 2002.

GANT, Jon P. & GANT, Diana B. **Web portal functionality and State government E-service**. Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002. Available from IEEE database.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, Vol. 35, Nº 2, p. 57-63, 1995.

LEME, M. O.; CARVALHO, H. G. Requisitos mínimos para um portal corporativo de gestão do conhecimento. **Revista Gestão Industrial**, 1 : (4), p. 503-510, 2005.

GOUVÊA, Ricardo Quadros. Ética e cidadania: a busca humana por valores humanos. In: **Um olhar sobre cidadania**. São Paulo: Mackenzie, 2002. p. 9-30. (Coleção Reflexão Acadêmica).

IBM Business Consulting Services. (2003). **How e-government are you? e-government in France: State of play and perspectives**. Disponível em <<http://www-03.ibm.com/industries/global/files/g510-3552-00-esr-e-government.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2008.

JOIA, Luiz A. (2002). **Governo eletrônico: em busca de uma conceituação**. Disponível em <http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp>. Acesso em: 26 set. 2007.

LAKATO, E.; MARCONI, M. **Técnicas de pesquisa: planejamento, elaboração, análise e interpretação de dados**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: 34, 1999.

MARSHALL, Thomas H. **Cidadania, Classe Social e Status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967

MARTINUZZO, A. J. Governo Eletrônico no Brasil: Paradigmas Políticos da Gênese. **Informática Pública**, Belo Horizonte, vol. 9 (2): 15-28, 2007.

MERRIAM, S. **Qualitative research and case study applications in Education**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

MORIGI, Valdir José; VEIGA, Alexandre. Esfera Pública Informacional: os arquivos na construção da cidadania. **Informação & Sociedade: estudo**, João Pessoa, v.17, n.2, p.34-45, maio/ago. 2007.

MOSTAFA, Solange P.; TERRA, Marisa. As fontes eletrônicas de informação: novas formas de comunicação e de produção do conhecimento. **São Paulo em Perspectiva, Fundação SEADE**, São Paulo, v.12, n.4, out/dez 1998

NETO, O. A. P.; CRUZ, F.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Publicidade e Transparência das Contas Públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. **Vista & Revista**, Belo Horizonte, v. 18, n. 1, p. 75-94, jan./ mar. 2007

OCDE - ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Information Technology as an Instrument of Public Management Reform: a Study of Five OECD Countries**. 1998. Disponível em <<http://www.oecd.org/puma>>. Acesso em: 22 nov. 2008.

O'DONNELL, G. Democracia delegativa? **Novos Estudos**, n. 31, out. 1991.

PERRI. **E-governance. Do Digital Aids Make a Difference in Policy Making**, In: *Designing E-Government*, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International, pp. 7-27

PINHO, J A G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 42(3):471-93, maio/jun. 2008.

PINTO S.; FERNANDES, C. Institucionalização do governo eletrônico: o caso do Brasil. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. 10., 2005, Santiago. **Anales...** Chile, 2005.

PRADO, Otavio. **Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras**. 2004. 180 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2004.

RIBEIRO, C. A. Governo Eletrônico na Reforma do Estado: inter-relações e perspectivas. **Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 7, n.1, p. 71-84, 2005.

RUEDIGER, M. A. Governo eletrônico e democracia — uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **Organizações & Sociedade**, v. 9, n. 25, set./dez. 2002.

_____. Governança democrática na era da informação. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.37, n.6, p.1257-80, nov./dez. 2003.

SILVA, H.; JAMBEIRO, O.; LIMA, J.; BRANDÃO, M. A. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SIMÃO, J. B. **Universalização de serviços públicos na internet para o exercício da cidadania: análise crítica das ações do governo federal**. 2004. 174p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

STAKE, Robert E. Case studies. In: DENZIN, Norman K. e LINCOLN, Yvonna S. (eds.) **Handbook of qualitative research**. 2. ed., Thousand Oaks: Sage, 2000.

TAKAHASHI, T. (org.). **Sociedade da informação no Brasil**: Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, set. 2000.

TERRA, José Cláudio Cyrineu; GORDON Cindy. **Portais Corporativos**: a revolução na gestão do conhecimento. 6.ed. São Paulo: Negócio, 2002

TORRES, Norberto. **Avaliação de websites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros – relatório final**. São Paulo, TeciGov-FGV-SP. 2006. Disponível em <<http://www.sumaq.org/egov/img/publicaciones/5.pdf>>. Acesso em: 9 dez. 2008.

TRAUNMÜLLER, Roland & WIMMER, Maria. **Directions in e-government: Processes, Portals, Knowledge**. 2001. Available from IEEE database.

UMIC – Unidade de Missão Inovação e Conhecimento. **Qualidade e eficiência dos serviços públicos: plano de ação para o governo electrónico**. Lisboa, 2003. Disponível em <<http://purl.pt/267/1/>>. Acesso em: 30 set. 2008.

UN/ASP. United Nations Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration. **Benchmarking e-government: a Global perspective** (2001). Disponível em <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN021547.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2007.

UN. United Nations Department of Economic and Social Affairs Division for Public Administration and Development Management. **E-Government Survey 2008 – From e-government to connected governance**. 2008. Disponível em <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028607.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2009.

VAZ, José Carlos. A internet e os municípios. **Dicas: idéias para a ação municipal**. n. 52, 1995.

_____. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania**: a construção de um modelo de análise e avaliação. 2003. 389 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.

_____. Referencial Teórico-Conceitual para Análise e Avaliação de Portais Municipais para o Atendimento ao Cidadão”. In: I ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO DA ANPAD, 2007, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: I EnADI, 2007.

_____. A Evolução da Oferta de Serviços e Informações ao Cidadão pelos Portais Municipais Brasileiros: Entre a Inovação e a Oferta Básica. **Informática Pública**, Belo Horizonte, ano 10 (2): 65-78, 2008.

VILELLA, Renata M. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web**. 2003. 262p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

WIMMER, Maria & KRENNER, Johanna. **An Integrated Online One-Stop Government Platform: The eGOV Project**. 2001. In Hofer, Chroust. IDIMT-2001. 9th Interdisciplinary Information Management Talks, Proceedings, Schriftenreihe Informatik, Universitätsverlag Trauner, Linz, pp.329-337.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi – 2.ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001

APÊNDICE A - Carta de apresentação do trabalho

**Modelo para entrevista com pessoas-chave do governo estadual,
responsáveis direta ou indiretamente pelo portal governamental:**



UFPE – Universidade Federal de Pernambuco
PROPAD – Programa de Pós-Graduação em Administração
Carta de Apresentação de Projeto

Ao Sr. _____

Órgão: _____

Assunto: Entrevista para coleta de dados de trabalho acadêmico

O Minter UFPE/UNINORTE é um Mestrado em Administração Interinstitucional entre a Universidade Federal de Pernambuco e o Centro Universitário do Norte, que tem como coordenadores pelas respectivas instituições o Prof. Jairo Simão Dornelas e o Prof. Tristão Sócrates Baptista Cavalcante.

O estudo ora apresentado, cujo título é: Portais de Governo Eletrônico: Serviços e Transparência para a promoção da cidadania, tem a orientação do Prof. Décio Fonseca, do programa de Pós-Graduação da UFPE.

Esse é um projeto de cunho acadêmico que visa investigar em que grau os serviços públicos prestados aos cidadãos por meio do portal do governo do Estado do Amazonas impactam na promoção da cidadania.

A partir de uma análise prévia da estrutura responsável pelo portal do governo do Estado do Amazonas, foi verificado o envolvimento de V. Sa. nas questões relacionadas à esse portal. Por essa razão, venho por meio deste solicitar de V.Sa. a possibilidade de agendar com este pesquisador um **entrevista** para coleta de dados sobre o referido assunto.

A participação de V. Sa. será de grande valia para este estudo e caso haja interesse, os resultados obtidos na pesquisa poderão ser disponibilizados para este órgão.

Grato pela atenção, aguardo uma confirmação e sugestão de agendamento da entrevista, baseado em vossa disponibilidade, colocando-me a disposição para maiores informações.

Observação: Ressalta-se o caráter de discrição dos dados coletados na entrevista requerida, uma vez que apenas as informações autorizadas farão parte do estudo.

Contatos:

Fones: () _____

E-mail: _____

Atenciosamente,

Fábio José Vidal Coutinho
 Mestrando do Minter UFPE/UNINORTE

APÊNDICE B – Roteiros de Entrevistas

1. Roteiro de Entrevista CEPINF

- 1) Qual é a missão do Comitê Estadual de Política de Informática do estado do Amazonas (CEPINF) e quais são as atividades desenvolvidas efetivamente por este comitê atualmente?
- 2) Na atual estrutura do Governo do Estado, qual(ais) é(são) o órgão(s) responsável(eis) pela concepção, operação e manutenção do portal governamental do estado do Amazonas?

Enunciado: Na literatura sobre governo eletrônico, os portais governamentais são colocados como ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) que possibilitam ao Estado fornecer, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, serviços públicos, informações públicas e transparência das ações do governo, comunicação social e divulgação institucional, entre outros.

- 3) Em sua opinião, das possibilidades enunciadas acima, qual delas se destaca mais atualmente no portal de governo do estado do Amazonas?

Enunciado: As iniciativas de estruturação de portais governamentais na Internet geralmente seguem as categorizações usuais de governo eletrônico, a saber: Governo para Governo (G2G), Governo para Cidadão (G2C), Governo para Empresas (G2B) e Governo para Servidores (G2E).

- 4) Quais seriam na sua concepção as principais funcionalidades de um portal governamental voltado para a promoção da cidadania?
- 5) Em sua opinião, o entendimento dominante no governo estadual do Amazonas sobre os usuários de serviços públicos é de que eles são: clientes, cidadãos ou público atendido?
- 6) Como são orientados os recursos do governo estadual para os projetos de tecnologia da informação e comunicações (incluindo aqui os voltados para o portal governamental)? São centralizados em um único órgão que define as prioridades de execução dos projetos ou cada órgão destina recursos do seu próprio orçamento para o desenvolvimento e a execução de projetos de seu interesse?
- 7) Existe algum programa de governo eletrônico, normas ou diretrizes que orientem os esforços para o desenvolvimento das funcionalidades do portal governamental do estado?
- 8) Como são monitoradas e avaliadas as ações de governo eletrônico implementadas pelo CEPINF?
- 9) Para que o acesso às informações e serviços públicos disponíveis no portal governamental não fique restrito a uma minoria que reúne condições ao uso dessa tecnologia, quais são as ações do governo estadual para promover a inclusão digital?

- 10) Como formulador das políticas e estratégias de Tecnologia da Informação e Comunicações do Governo do Estado, qual a estratégia pensada pelo CEPINF para os próximos anos em relação ao portal governamental?

2. Roteiro de Entrevista do Gestor do Portal

Enunciado: Na literatura sobre governo eletrônico, os portais governamentais são colocados como ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) que possibilitam ao Estado fornecer, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, serviços e informações públicas, transparência das ações do governo, comunicação social, divulgação institucional, entre outros.

- 1) Em sua opinião, das possibilidades enunciadas acima, qual delas se destaca mais atualmente no portal de governo do estado do Amazonas?
- 2) Qual é a missão do Portal Governamental do Estado do Amazonas? O portal e sua missão estão institucionalizados através de legislação específica?
- 3) É possível descrever um breve histórico do portal governamental, sua evolução e suas estratégias de implantação e implementação?

Enunciado: As iniciativas de estruturação de portais governamentais na Internet geralmente seguem as categorizações usuais de governo eletrônico, a saber: Governo para Governo (G2G), Governo para Cidadão (G2C), Governo para Empresas (G2B) e Governo para Servidores (G2E).

- 4) Quais seriam na sua concepção as principais funcionalidades de um portal governamental voltado para a promoção da cidadania?
- 5) Em sua opinião, o entendimento dominante no governo estadual do Amazonas sobre os usuários de serviços públicos é de que eles são: clientes, cidadãos ou público atendido?
- 6) Existe dotação orçamentária específica para atender as demandas do portal governamental do estado do Amazonas?
- 7) A evolução do portal se dá de maneira centralizada (um órgão ou colegiado define a estrutura e como o portal vai se desenvolver) ou descentralizada (cada órgão é responsável pela construção de seus *websites* com seus serviços e informações, sendo apenas *linkados* posteriormente no portal governamental)? Caso seja descentralizado, existe alguma coordenação com os demais órgãos?
- 8) Existe algum mapeamento / catalogação dos serviços e informações públicas disponibilizados no portal governamental do estado do Amazonas?
- 9) Quais serviços / informações públicas on-line apresentam maior procura e interesse por parte dos cidadãos? Se possível, citar um de cada área de atuação do estado: educação, saúde, segurança, fazenda, trânsito e outros.

- 10) A elaboração do portal segue alguma norma, manual, diretriz e/ou recomendações pré-estabelecidas de padrões de qualidade como, por exemplo: segurança, identidade visual, usabilidade, acessibilidade e interoperabilidade? Se sim, quais são utilizadas?
- 11) Existem políticas de monitoramento (acompanhamento sistemático) e / ou avaliação do portal governamental? Se sim, quais são os órgãos ou setores responsáveis pelas atividades?
- 12) São disponibilizados treinamentos regulares para os responsáveis pela alteração dos conteúdos e da apresentação dos *websites* dos diversos órgãos do estado, a fim de manter o padrão e a qualidade desejada?
- 13) Qual a estratégia pensada pelo AGECOM para os próximos anos em relação ao portal governamental?
- 14) Quais são as principais dificuldades enfrentadas para a manutenção e novas implementações do portal de governo?

3. Roteiro de Entrevista sobre a Transparência

- 1) Existe no governo estadual do Amazonas uma política de acesso à informação pública do governo, ou na ausência desta, normas, diretrizes ou iniciativas para promover a disponibilidade de informações públicas e transparências nas ações do governo estadual?
- 2) Os demonstrativos disponibilizados no site da transparência do governo do estado do Amazonas seguem as determinações da Lei de Responsabilidade Fiscal (LEI COMPLEMENTAR Nº 101, DE 4 DE MAIO DE 2000) e da Lei de Contas Públicas (LEI Nº 9.755, DE 16 DE DEZEMBRO DE 1998)?
- 3) O órgão foi notificado ou sancionado alguma vez por não ter cumprido com o previsto nas citadas legislações? Se sim, qual foi o órgão que aplicou a notificação ou sanção?
- 4) De uma maneira geral, os demonstrativos são publicados no website da transparência do governo estadual dentro dos prazos fixados pela legislação? Caso existam, quais são as maiores dificuldades para o cumprimento dos prazos?
- 5) É comum acontecerem republicações no website de demonstrativos por terem sido publicados com incorreções ou terem seus valores modificados posteriormente à publicação?
- 6) O órgão possui algum sistema de monitoramento/avaliação do conteúdo das publicações no website da transparência?
- 7) Há dentro da estrutura do governo estadual algum outro órgão que exerça um monitoramento/avaliação das publicações do website da transparência? Caso exista, como se dá este processo?

Enunciado: A Lei Complementar Nº 131, de 27 de maio de 2009, acrescenta dispositivos à Lei de Responsabilidade Fiscal (LEI COMPLEMENTAR Nº 101, DE 4 DE MAIO DE

2000), a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

- 8) O órgão já está ciente sobre as exigências da legislação constante do enunciado? Se sim, já existe um planejamento de ações e providências para cumprir as determinações da legislação até a data limite?

4. Roteiro de Entrevista para Responsáveis Técnicos pelo Portal

- 1) É possível descrever um breve histórico do portal governamental, sua evolução e estratégias de implantação e implementação?
- 2) A elaboração do portal seguiu e/ou segue agora normas/manuais/diretrizes/recomendações pré-estabelecidas de padrões de qualidade como, por exemplo: segurança, identidade visual, usabilidade, acessibilidade e interoperabilidade? Se sim, quais foram ou são utilizadas?
- 3) Existem políticas de avaliação/monitoramento (acompanhamento sistemático) do portal governamental? Se sim, quais são os responsáveis pelas atividades?
- 4) Como é monitorada a segurança do portal governamental e websites dos órgãos do governo estadual?
- 5) Qual o *framework* utilizado hoje para o desenvolvimento do portal de governo e dos websites dos órgãos do governo estadual?
- 6) São utilizadas técnicas para garantir o atendimento aos padrões mínimos de qualidade portal de governo e dos websites dos órgãos do governo estadual?
- 7) Quais são as principais dificuldades enfrentadas para a manutenção e novas implementações do portal de governo?

APÊNDICE C - Roteiro para Avaliação da Transparência

1 Acesso ao conteúdo da transparência no portal

1.1 Serviços de busca externa

Verificar se é possível acessar o portal oficial do Governo do Estado, o *website* da transparência do Governo e o *website* da publicação eletrônica do Diário Oficial, desconhecendo seus endereços eletrônicos, utilizando-se para isso de serviços de busca de conteúdo na Internet.

1.2 Serviços de busca interna

Verificar a presença e eficácia de mecanismo interno de busca de informações no portal oficial do Governo do Estado. Verificar ainda quais são os tipos de *links* retornados pelo serviço de busca interno. Se ele pode trazer *links* de conteúdos de todo o portal, apenas a um determinado tipo de conteúdo (com o de notícias, por exemplo) ou se faz apenas redirecionamento para um mecanismo de busca externo.

1.3 Website do governo para transparência

Verificar a existência de um *website* do governo que publique os demonstrativos de contas públicas previsto na legislação, bem como a existência de *links* na primeira página do portal que levem ao referido *website*.

1.4 Publicação eletrônica do Diário Oficial.

Verificar a existência da publicação eletrônica do Diário Oficial do Estado e de *link* na primeira página do portal que leve a este *website*. Verificar ainda a navegabilidade do diário e a eficácia das formas de consultas a assuntos específicos dentro das publicações do Diário Oficial.

1.5 Mapa do site

Verificar a presença do mapa do *site* no portal e se este apresenta os *links* para os *sites* da transparência e do diário oficial.

2 Publicização das contas públicas

Verificar o cumprimento da legislação de prestação de contas públicas, observando se todos os itens do conteúdo obrigatório previsto na Lei de Responsabilidade Fiscal (BRASIL, 2003), na Lei de Contas Públicas (BRASIL, 1999b) e Lei Complementar n ° 131/2009 (BRASIL, 2009) estão publicados no portal.

2.1 Lei de Responsabilidade Fiscal

Para a Lei de Responsabilidade Fiscal, serão verificados os demonstrativos listados abaixo, assinalando-se, para cada um deles se está presente no portal; se está atualizado conforme a legislação; se existe informação, além do relatório, para auxiliar no seu entendimento; e se está seguindo os modelos determinados pelo Ministério da Fazenda.

2.1.1 Relatório Resumido da Execução Orçamentária

Conforme o manual do Ministério da Fazenda este relatório deverá ser composto dos seguintes anexos ³⁹:

- Anexo I – Balanço Orçamentário
- Anexo II – Demonstrativo da Execução das Despesas por Função/Subfunção
- Anexo III – Demonstrativo da Receita Corrente Líquida
- Anexo V – Demonstrativo das Receitas e Despesas Previdenciárias do Regime Próprio dos Servidores Públicos
- Anexo VI – Demonstrativo do Resultado Nominal
- Anexo VII – Demonstrativo do Resultado Primário – Estados, Distrito Federal e Municípios
- Anexo IX – Demonstrativo dos Restos a Pagar por Poder e Órgão
- Anexo X – Demonstrativo das Receitas e Despesas com Manutenção e Desenvolvimento do Ensino – MDE
- Anexo XI – Demonstrativo das Receitas de Operações de Crédito e Despesas de Capital
- Anexo XIII – Demonstrativo da Projeção Atuarial do Regime Próprio de Previdência Social dos Servidores Públicos
- Anexo XIV – Demonstrativo da Receita de Alienação de Ativos e Aplicação dos Recursos
- Anexo XVI – Demonstrativo da Receita de Impostos Líquida e das Despesas Próprias com Ações e Serviços Públicos de Saúde – Estados, Distrito Federal e Municípios
- Anexo XVII – Demonstrativo das Parcerias Público-Privadas
- Anexo XVIII – Demonstrativo Simplificado do Relatório Resumido da Execução Orçamentária

2.1.2 Relatório de Gestão Fiscal

Conforme o manual do Ministério da Fazenda, este relatório deverá ser composto dos seguintes anexos:

- Anexo I – Demonstrativo da Despesa com Pessoal
- Anexo II – Demonstrativo da Dívida Consolidada Líquida – DCL
- Anexo III – Demonstrativo das Garantias e Contragarantias de Valores
- Anexo IV – Demonstrativo das Operações de Crédito
- Anexo V – Demonstrativo da Disponibilidade de Caixa
- Anexo VI – Demonstrativo dos Restos a Pagar
- Anexo VII – Demonstrativo Simplificado do Relatório de Gestão Fiscal

³⁹ Os anexos IV, VIII, XII e XV são demonstrativos exclusivos da União, que não é objeto de estudo do presente trabalho.

2.2 Lei de Contas Públicas

Da mesma forma que para a Lei de Responsabilidade Fiscal, para a Lei de Contas Públicas, serão verificados os demonstrativos listados abaixo, assinalando-se, para cada um deles a sua presença no portal; se está atualizado conforme a legislação; se há informação, além do relatório, para auxiliar o seu entendimento; se está seguindo os modelos determinados; e se as informações constantes no portal do Governo do Estado também estão presentes e atualizadas no *website* das Contas Públicas.

- Tributos Arrecadados
- Recursos Repassados
- Transferência Constitucional
- Orçamentos Anuais
- Execução dos Orçamentos
- Balanço Orçamentário
- Demonstrativos de Receitas e Despesas
- Contratos e seus Aditivos
- Compras

2.3 Lei Complementar nº 131/2009

Verificar a existência e atualização dos itens que foram acrescentados pelo Art. 48-A, da Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, descritos abaixo:

- Quanto à despesa: todos os atos praticados pelas unidades gestoras no decorrer da execução da despesa, no momento de sua realização, com a disponibilização mínima dos dados referentes ao número do correspondente processo, ao bem fornecido ou ao serviço prestado, à pessoa física ou jurídica beneficiária do pagamento e, quando for o caso, ao procedimento licitatório realizado;
- Quanto à receita: o lançamento e o recebimento de toda a receita das unidades gestoras, inclusive referente a recursos extraordinários.

APÊNDICE D - Serviços do Portal de Governo do Estado do Amazonas, por Agência de Governo

1. AFEAM (<http://www.afeam.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Programas, Fundos e Convênios para Linhas de Financiamento	S1	D2	D1
Cadastro de e-mail para recebimento de notícias relacionadas a AFEAM	S2	D1	D4
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

2. AFLORAM (<http://www.florestas.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Temas Florestais. Manejo Florestal, Sustentabilidade e Extrativismo	S1	D1	-
Institucional. Informações sobre atribuições, estrutura e contatos da AFLORAM	S1	D3	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Passo à Passo para o Manejo Florestal. Dicas, Legislação, Formulários, o que fazer?	S3	D2	D3

3. AGECOM (<http://www.agecom.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Cadastro para recebimento de notícias do Governo do Estado por e-mail	S2	D1	D4
Notícias	S2	D1	D4

4. AGROAMAZON (http://www.sepror.am.gov.br/programas_02.php?cod=0123)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional. Dirigentes, objetivos do órgão, contatos e horário de funcionamento.	S1	D3	-

5. ALEAM (<http://www.aleam.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Comissões da Assembléia Legislativa	S1	D4	-
Frequência Parlamentar	S2	D4	-
Notícias	S2	D1	D4
Gestão Fiscal	S2	D4	-
Transmissão on-line das sessões plenárias	S3	D4	-

6. AMAZONASTUR (<http://www.visitamazonas.am.gov.br/index.php>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Informações sobre turismo do Estado do Amazonas	S2	D1	D3
Contato	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

7. ARSAM (<http://www.arsam.am.gov.br/novo/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Direitos e deveres de usuários de água, esgoto e transporte rodoviário intermunicipal	S2	D2	D1 e D3
Saiba como calcular a conta de água e esgoto	S2	D2	D1 e D3
Atuação e legislação referente ao transporte intermunicipal	S2	D2	-

Ouvidoria da ARSAM	S3	D4	D5
Dicas e Dúvidas mais frequentes	S3	D2	D1 e D3

8. CASA CIVIL (<http://www.casacivil.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Cadastro de Autoridades	S2	D4	D3
Entre em contato. E-mails de contato da Casa Civil	S2	D3	-

9. CBMAM (<http://www.cbm.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Website com informações sobre o Corpo de Bombeiros do Amazonas	S1	D3	D1
Concursos	S2	D1	D4 e D3

10. CDH (<http://www.cdh.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Website com informações sobre o CDH	S1	D3	-
Notícias sobre políticas públicas	S1	D1	D4

11. CETAM (<http://www.cetam.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Unidades do CETAM	S1	D3	D1
Gabarito das provas realizadas pelo CETAM	S2	D1	D3
Editais dos cursos oferecidos pelo CETAM	S2	D2	D1 e D3
Concursos públicos promovidos pelo CETAM	S2	D1	D4 e D3
Banco de Notícias do CETAM	S2	D1	D4
Cadastramento de Currículos	S3	D1	D3

12. CGE (<http://www.cge.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Legislação sobre a Comissão Geral de Ética	S1	D4	-
Comissão Geral de Licitação. Decretos Estaduais	S1	D4	D1 e D3
Realização de denúncia	S3	D4	D1
Acompanhar denúncia	S3	D4	D1

13. CIAMA (<http://www.ciama.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Contatos	S1	D3	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

14. CIGÁS (www.cigas-am.com.br/)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Sinalização	S2	D1	D3
Comunicação Social	S2	D1	D4
Obras e utilidade pública	S2	D4	D1
Licitações	S2	D4	D1 e D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

15. COSAMA (<http://www.cosama.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Informações sobre agências da COSAM	S1	D3	-
Qualidade da Água	S2	D1	D3 e D4

Estrutura Tarifária	S2	D2	D1 e D3
Editais e Licitações	S2	D4	D1 e D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

16. DETRAN (<http://www.detran.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
CFC - Centro de Formação de Condutores	S2	D1	D3
Procedimentos para Habilitação	S2	D2	D3
DPVAT - Seguro obrigatório de danos pessoais causados por veículos automotores de via terrestre	S2	D2	D3
Dicas de Trânsito	S2	D1	-
Primeiros Socorros	S2	D1	-
Consulta aos valores de taxas de serviços relacionados à veículos	S2	D2	D3
Direção Defensiva	S2	D1	D3
Consulta a relação de serviços (e suas respectivas taxas) relacionados à Carteira Nacional de Habilitação (CNH)	S2	D2	D3
Serviços DETRAN nos PAC's (Pronto Atendimento ao Cidadão)	S2	D2	D3
CIRETRAN's - Circunscrição Regional de Trânsito	S2	D2	D3
Valores/ Multas	S2	D2	D3
Informação sobre Valores de Serviço de Veículo	S2	D2	D3
Despachantes	S2	D1	D3
Curso de Reciclagem	S2	D1	D3
Cursos	S2	D1	D3
Consulta Multas do Veículo	S3	D1	D3
Consulta aos resultados obtidos em Exames e Cursos de CNH	S3	D2	D1 e D3
Consulta ao andamento de Processo de Habilitação	S3	D1	D3
Consulta à pontuação registrada na CNH de condutores de veículos	S3	D1	D3
Consulta Situação do Veículo	S3	D2	D1 e D3
Vídeo Câmera/Exames	S3	D4	-
Consulta Andamento dos Processos de Defesa Prévia e Recurso a Jari	S3	D1	D3
Perguntas Frequentes	S3	D1	D2 e D3
Consulta Andamento do Serviço de Veículo	S3	D2	D1 e D3
Solicitação de Certificado do Curso de Formação Teórica	S4	D2	D1 e D3
Solicitação de marcação de exames e de emissão de LADVs	S4	D2	D1 e D3
Solicitação de 2ª via de CNH e Renovação de Permissão	S5	D2	D1 e D3
Emissão de guias de recolhimento para o licenciamento anual de veículos e pagamento de multas	S6	D2	D1 e D3

17. FAPEAM (<http://www.fapeam.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Rádio com ciência	S2	D1	-
Agenda de eventos relacionados a FAPEAM	S2	D1	-
Cadastramento de e-mail para o recebimento de newsletter e clipping	S2	D1	D4
Resultados de Editais	S2	D1	D4
Programas oferecidos pela FAPEAM	S2	D2	D1 e D3
TV FAPEAM	S2	D1	-
Notícias	S2	D1	D4
Editais vigentes	S2	D2	D1, D3 e D4

Manuais da FAPEAM	S2	D1	D3
Bolsas de estudo oferecidas pela FAPEAM	S2	D2	D1 e D3
Pagamentos de Convênios, Fornecedores, Auxílios, Bolsas e Acordos de Cooperação Técnica	S2	D1	D4
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Ouvidoria da FAPEAM	S3	D4	D1 e D5
Formulários para os programas da FAPEAM	S3	D2	D3

18. FCECON (<http://200.242.43.143/portal/fcecon/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Notícias	S2	D1	D4
Eventos	S2	D1	-
Informações. Câncer	S2	D1	-
Atendimento Hospitalar	S2	D2	D1 e D3

19. FEPI/AM (<http://www.fepi.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional	S1	D3	-
Estatísticas. Dados gerais, Terras, Etnias e Línguas Indígenas no Estado do Amazonas	S2	D1	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

20. FHAJ (<http://www.fhaj.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional. Informações sobre a finalidade, localização e fale conosco (contatos) da FHAJ	S1	D3	-

21. FHEMOAM (<http://www.hemoam.org.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Cursos	S2	D1	-
Eventos	S2	D1	-
Notícias	S2	D1	D4
Ensino e pesquisa	S2	D1	-
Pacientes. Documentos necessários, informações e direitos.	S2	D2	D1 e D3
Análises Clínicas. Atendimento e Exames disponíveis	S2	D2	D1 e D3
Agendamento de doações	S3	D2	D3
Informações e FAQs sobre sangue, medula óssea e doação.	S3	D1	D3

22. FMTAM (<http://www.fmt.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Links relacionados ao FMTAM	S2	D3	-
Curso de Mestrado e Doutorado FMTAM - UEA	S2	D2	D1 e D3
Fale conosco. Telefones e E-mails de setores e gerentes	S2	D3	D1, D2, D4 e D5
Informes e Boletins Epidemiológicos	S2	D1	D4
Assessoria de Imprensa. Releases e notas	S2	D1	D4
Protocolo de Atendimento. Protocolo para diagnóstico e tratamento de DST	S2	D1	D4
Material Educativo	S2	D1	D3
Bolsas de incentivo à pesquisa - BIAEP. Editais e modelos de requerimento	S2	D2	D3 e D1
Áreas de Atuação	S2	D1	D3
Trabalhos Apresentados	S2	D1	-

Programa de Apoio à Iniciação Científica - PAIC. Editais e formulários para preenchimento.	S3	D2	D3 e D1
--	----	----	---------

23. FUAM (<http://www.fuam.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Informações e telefones de contato da Administração	S1	D3	-
Departamento de Ensino e Pesquisa	S1	D1	-
Notícias	S2	D1	D4
Boletins Epidemiológicos	S2	D1	-
Gerência de Laboratórios. Informações sobre exames realizados e orientações aos pacientes	S2	D2	D3 e D1
Ouvidoria	S2	D4	D1 e D5
Informativos	S2	D1	D4
Ficha de Investigação de Psoríase	S3	D2	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

24. FUNTEC (<http://www.tvcultura.am.gov.br/home/index.php>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Informações sobre programas da TV Cultura	S1	D1	-
Fale Conosco. Entre em contato com a TV Cultura	S1	D3	D1, D2, D4 e D5
Notícias	S2	D1	D4
Grade de programação	S2	D1	-
Concurso TV Cultura / Funtec	S2	D1	D4 e D3

25. FVO (<http://www.fvo.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Setores e suas Competências	S1	D3	-
Agenda de eventos	S2	D1	-
Notícias	S2	D1	D4
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

26. I.O. (<http://www.imprensaoficial.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Links para outras imprensas oficiais	S2	D4	D1
Informações para assinatura do Diário Oficial	S2	D2	D3
Fale conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Busca de exemplares da publicação eletrônica do Diário Oficial	S3	D4	D1 e D3

27. IDAM (http://200.242.43.143/portal/sepror/programas_02.php?cod=0125)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional	S1	D3	-

28. IPAAM (<http://www.ipaam.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Transparência. Agenda Verde. Fiscalização, monitoramento e licenciamento de atividades potencialmente degradadoras dos recursos florestais	S2	D4	D1
Notícias	S2	D1	D4
Consulte a Legislação Online	S2	D4	D1
Transparência. Informações Administrativas e Financeiras. Orçamento, quadro de pessoal, convênios, acordos, quantitativo de licenças, entre outros.	S2	D4	D1

Transparência. Agenda Marrom. Fiscalização, monitoramento e licenciamento de atividades industriais potencialmente poluidoras (Pólo Industrial de Manaus)	S2	D4	D1
Transparência. Agenda Azul. Fiscalização, monitoramento e licenciamento de atividades potencialmente poluidoras dos recursos hídricos (aqüicultura, pesca, entre outros).	S2	D4	D1
Links relacionados com o IPAAM	S2	D3	-
Relação de Prestadores Cadastrados no IPAAM	S2	D4	D1
Requisitos Necessários para o Licenciamento Ambiental (por atividade)	S2	D2	D3
Requisitos e formulário para cadastro de Prestadores de Serviço Ambiental	S3	D2	D3
Cadastramento de Entidades para Receber Doações	S3	D2	D1 e D3
Cadastro de Poços Tubulares Profundos	S4	D2	D3
Carteira de Licença de Pesca	S5	D2	D3

29. ITEAM (<http://www.iteam.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Escritórios do ITEAM	S1	D3	-
Outros Serviços. Mapas, Documentos necessários para regularização e	S2	D2	D3
Cadastramento de e-mail para recebimento de notícias	S2	D1	D4
Ações do ITEAM nos municípios do Estado do Amazonas	S2	D4	-
Serviços. Título Provisório de Posse de Terras Devolutas, Concessão de Direito Real de Uso – CDRU e Concessão de Uso.	S2	D2	D3
Título de Domínio (Título Definitivo). Condições e requisitos	S2	D2	D3
Links relacionados ao ITEAM	S2	D3	-
Perguntas e respostas mais frequentes	S3	D2	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

30. MPEAM (<http://www.mp.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Quadro de Lotação	S1	D3	-
Contatos	S1	D3	-
Lista de site dos ministérios públicos federais e estaduais.	S2	D3	-
Centro de apoio cível	S2	D4	D1
Plantão do Ministério Público	S2	D3	D1
Canal de licitação	S2	D4	D1 e D3
Canal de concursos	S2	D1	D4 e D3
Centro de apoio contra o crime organizado	S2	D4	D1
Centro de apoio criminal	S2	D4	D1
Centro de apoio à infância e juventude	S2	D4	D1
Centro de apoio ao consumidor e cidadão	S2	D4	D1
Lista de notícias	S2	D1	D4
Relatórios de atividades funcionais da corregedoria geral do MPE	S2	D4	-
Canal de transparência das obras do Estado	S2	D4	-
Portal da Transparência	S2	D4	-
Centro de apoio ao meio ambiente	S2	D4	D1
Revista do Ministério Público	S2	D1	-
Denúncia on-line	S4	D4	D3

31. OUVIDORIA (<http://www.ouvidoria.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Endereço dos Pronto Atendimentos ao Cidadão (PAC's)	S2	D2	D3
Notícias da ouvidoria	S2	D1	D4
Informações sobre endereços e contatos de maternidades e cartórios	S2	D2	D3
Guia de serviços das unidades	S2	D2	D3
Fale conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

32. PGE (<http://www.pge.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Telefones e endereços da PGE	S1	D3	-
Legislação. Arquivos para download e exibição	S2	D4	D3
Concursos e estágios	S2	D1	D4 e D3
Links de websites relacionados	S2	D3	-
Arquivos de legislação para download	S2	D4	D3
Fale com a corregedoria da PGE	S3	D4	D1, D3 e D5
Parcelamento de débitos judiciais	S5	D2	D3
Parcelamento de débitos administrativos	S5	D2	D3

33. PMAM (<http://www.pm.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional	S1	D3	-
Telefones e contatos de Unidades Administrativas	S1	D3	-
Links relacionados com a PMAM	S2	D3	-
Projetos e Programas. Ações Sociais e Comunitárias. PROERD.	S2	D4	-
Informações para ingresso na Polícia Militar	S2	D1	-
Dicas de Segurança	S2	D1	-
Polícia Comunitária. Descrição do serviço, localização e contatos	S2	D2	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

34. PRODAM (<http://www.prodam.com.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Concursos	S2	D1	D4 e D3

35. SDS (<http://www.sds.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Mapas. Unidades de Conservação Estadual, Mesorregiões da Amazônia, Divisões Municipais, Terras Indígenas e Unidades de Conservação Federal	S1	D1	-
Relatórios de gestão	S2	D4	D1
Transparência	S2	D4	-
Plano de Combate ao Desmatamento da Amazônia	S2	D4	D1
Cadastramento de e-mail para recebimento de informativos da SDS	S2	D1	D4
Bolsa Floresta	S2	D2	D1, D3 e D4
Leis de Mudanças Climáticas	S2	D4	-
Publicações. Glossário Ambiental, Calendário Ambiental, Coleção Educação para a Sustentabilidade, Cartilha, Folders e Cartazes	S2	D1	-
Notícias	S2	D1	D4

Programas e projetos	S2	D4	D1
Temas Ambientais	S2	D1	-
Downloads	S2	D1	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

36. SEAD (<http://www.sead.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Telefones e e-mails de contatos	S1	D3	-
Lista de gestores. Acesso Livre	S2	D4	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Consulta Pública ao Sistema de Protocolo	S3	D1	D3

37. SEAS (<http://www.seas.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Endereço dos Conselhos Tutelares	S1	D3	-
Endereços de Delegacias Relacionadas à SEAS	S1	D3	-
Informações sobre Programas Sociais	S2	D2	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

38. SEC (<http://www.sec.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Formação artística	S1	D1	-
Teatros, Bibliotecas, Museus e Centros Culturais	S1	D1	D3
Download de arquivos relacionados a SEC	S2	D3	D1
Calendário Cultural	S2	D1	D3
Série memória. Informações históricas	S2	D1	-
Notícias	S2	D1	D4
Links de sites relacionados a SEC	S2	D3	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

39. SECT (<http://www.sect.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Notícias	S2	D1	D4
Editais de projetos da SECT	S2	D2	D1 e D3
Eventos	S2	D1	-
Relatórios e programações da SECT	S2	D4	D1
Links de sites relacionados com a SECT	S2	D3	-
Fale conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

40. SEDUC (<http://www.seduc.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Relação de linhas e ramais da SEDUC	S1	D3	-
Matrícula. Instruções gerais	S2	D2	D3 e D1
Matrícula. Calendário	S2	D2	D3 e D1
Endereços de escolas e tipo de ensino ministrado da capital e do interior do Estado do AM.	S2	D2	D1 e D3
Cadastro para recebimento de boletim de notícias da SEDUC	S2	D1	D4
Conteúdos para as provas do sistema eletrônico de avaliação (exame supletivo)	S2	D2	D1 e D3
Consulta escola por bairro da rede pública de ensino	S3	D2	D1 e D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Consulta a escola da rede pública de ensino	S3	D2	D1 e D3

Marcação on-line de prova no sistema eletrônico de avaliação (exame supletivo)	S4	D2	D1 e D3
Atualização de endereço do aluno da rede estadual	S4	D2	D1 e D3

41. SEE (<http://www.see.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Resultados do Projeto PAI	S2	D4	-
Projeto PAI - Pronto Atendimento Itinerante	S2	D2	D3
Programações de Viagens do barco PAI	S2	D2	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

42. SEFAZ (<http://www.sefaz.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Portais estaduais de notas fiscais.	S2	D3	-
Links de websites relacionados	S2	D3	-
Legislação tributária	S2	D1	D4
Educação Fiscal	S2	D1	D4
Fale Conosco. Setores da SEFAZ	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
SINTEGRA. Consulta pública ao cadastro de empresas do Estado do Amazonas	S3	D1	D3
Plantão Fiscal On-line. Formulário Fale Conosco	S3	D2	D3
Consulta Completa de Nota Fiscal Eletrônica	S3	D2	D1 e D3
Consulta de Notas Fiscais. Ambiente Nacional	S3	D2	D1 e D3
Portal do e-Compras	S3	D4	D1
Validação de Certidão Negativa de Débito Não Contribuinte	S3	D1	D3 e D2
Tramitação de processos	S3	D1	D3
Plantão Fiscal On-line. Perguntas e Respostas	S3	D1	D3
Denúncia	S3	D4	D3
Validação de Notas Fiscais	S3	D1	D3 e D2
Consulta Processo	S3	D1	D3
Consulta Resumida de Nota Fiscal Eletrônica	S3	D1	D2 e D3
Certidão Negativa de Débito. Não contribuinte	S4	D1	D2 e D3
Emissão de DAR Avulso	S5	D2	D1 e D3
Impressão de Documento de Arrecadação de IPVA	S6	D2	D1 e D3

43. SEINF (<http://www.seinf.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Projetos e programas	S1	D4	-
Institucional. A Instituição, Departamentos e Assessorias, Entidades Vinculadas e Estrutura Organizacional	S1	D3	-
Notícias	S2	D1	D4
Cadastro de e-mail para recebimento de Boletim Eletrônico	S2	D1	D4
Transparência. Pagamentos Consolidados - Resumo da Folha de Pagamento	S2	D4	-
Eventos	S2	D1	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Perguntas feitas ao programa de Rádio Fala Governador e respostas dadas pela SEINF	S3	D4	-

44. SEJEL (<http://www.sejel.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Ouvidoria	S1	D4	D1 e D5

Programas	S1	D1	-
Institucional. Quem somos, Histórico e Departamento de Juventude	S1	D3	-
Agenda de eventos da SEJEL	S2	D1	-
Cadastro de e-mail para recebimento de informações da SEJEL	S2	D1	D4
Notícias	S2	D1	D4
Cursos e Clínicas	S3	D2	D1 e D3

45. SEJUS (<http://www.sejus.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Informações e composição do Conselhos, Centros e departamentos da SEJUS	S1	D4	D1
Sistema prisional do Estado do Amazonas	S1	D1	D4
Declaração universal dos direitos humanos	S2	D2	D1
Notícias	S2	D1	D4
Download de Arquivos. Legislações, indicadores, entre outros.	S2	D4	-
Direitos e garantias fundamentais	S2	D2	D1
Cadastro de empresas reclamadas no PROCON	S2	D4	D1
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

46. SEPLAN (<http://www.seplan.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Projetos de Desenvolvimento. PRODERAM, Desenvolvimento Regional, MPE's DIMPE	S1	D4	-
Oportunidades de negócio	S2	D1	-
Transparência. Pagamentos Consolidados, Resumo da Folha de Pagamento, Diárias e Passagens e Pagamento de Fornecedores	S2	D4	D1
Notícias	S2	D1	D4
Indicadores Amazonas	S2	D1	-
PPA - Plano Plurianual	S2	D4	-
Cadastro de e-mail para recebimento de informativos. Clippings e boletins	S2	D1	D4
Projeto de Gestão (PNAGE)	S2	D4	D1
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

47. SEPROR (<http://www.sepror.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional	S1	D3	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

48. SETRAB (<http://www.setrab.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Informações sobre Projetos e Programas do SINE (Sistema Nacional de Emprego) e NAE (Núcleo de Apoio ao Empreendedor)	S2	D1	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

49. SNPH (<http://www.snph.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Legislação e instruções Normativas da SNPH	S1	D4	-
Estatística Geral de movimentação de cargas e embarcações no Porto de Manaus, Tabatinga, Coari, Itacoatiara e Parintins	S2	D4	D1
Cotas D'águas – Rio Amazonas, Negro e Solimões	S2	D1	-
Recibo de pagamento da travessia de balsa Manaus-Iranduba	S3	D2	D3 e D1
Pesquisa no Sistema de Protocolo do SNPH	S3	D1	D3

50. SPF (<http://www.spf.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional. Quem Somos, Função, Telefones e Localização	S1	D3	-
Artigos acadêmicos relacionados a SPF	S2	D1	-
Cadastro de e-mail para recebimento de informações da SPF	S2	D1	D4
Editais de Títulos da Terra	S2	D4	D1
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5

51. SSP (<http://www.ssp.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Endereços e contatos dos Conselhos Comunitários de Segurança	S1	D3	-
Programas desenvolvidos pela SSP	S1	D4	D1
Notícias	S2	D1	D4
Dicas de segurança	S2	D1	-
Você e o secretário. Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Delegacia Interativa	S4	D2	D3

52. SUHAB (<http://www.suhab.am.gov.br/home/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional	S1	D3	-
Programa Habitacional	S2	D4	D1
Notícias	S2	D1	D4
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Consulta de Processos de Solicitação de Casas	S3	D2	D1 e D3
Formulário de pesquisa de satisfação de mutuário ou ocupante de imóvel comercializado através da SUHAB	S3	D3	-
Emissão de 2ª via do boleto de prestação do contrato	S5	D2	D1 e D3

53. SUSAM (<http://www.saude.am.gov.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Institucional. História, Galerias de Secretários, Competências, Objetivo, Regimento, Organograma e Legislação	S1	D3	-
Conselho Estadual de Saúde do Amazonas. Alô conselho	S1	D4	D3
Rede Assistencial. Pronto Atendimento, SPA, Centro Especializado, Internações, Urgência/Emergência, Unidades de Apoio e Mapas	S1	D3	D1 e D2
Serviços. Resumo de Atos Administrativos	S2	D4	D1
Serviços. Informações sobre Gripe H1N1, Dengue, Política Nacional de Atenção Integral à Saúde do Homem e Malária	S2	D1	-
Programas da SUSAM	S2	D4	D1
Conselho Estadual de Saúde do Amazonas. Resumo das Atas	S2	D4	-
Dados Estatísticos. Mortalidade Geral e Infantil, Cobertura Vacinal, Notificações Compulsórias e Informativos Hygia	S2	D4	D1

Notícias	S2	D1	D4
Links relacionados a SUSAM	S2	D3	-
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Serviços. Concursos	S3	D1	D4 e D3

54. TCE (<http://www.tce.am.gov.br/portal/index.php>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Endereço e telefones do TCE	S1	D3	-
Notas, comunicados e avisos	S2	D1	D4
Prestação de contas. Contas irregulares	S2	D4	-
Legislação relacionada ao TCE	S2	D4	D1
Pautas das sessões do TCE	S2	D4	D1
Publicação de súmulas do TCE	S2	D4	D1
Decisões do TCE. Extratos das decisões do Tribunal Pleno, Acórdão e Parecer e Relação de Processos Julgados pelo Tribunal Pleno	S2	D4	D1 e D3
Publicações do TCE	S2	D4	D1
Prestação de contas. Contas anuais	S2	D4	-
Concursos. Processo Seletivo para Estagiário e Concursos públicos	S2	D1	D4 e D3
Links para órgãos relacionados	S2	D3	-
Licitações	S2	D4	D1
Prestação de Contas. Relatórios do TCE	S2	D4	-
Prestação de contas. Prestação de Contas Mensais 2009 (ACP)	S2	D4	-
Consulta Processos do TCE	S3	D4	D1
Consulta on-line de denúncia, reclamação, informação, sugestão ou elogio no TCE	S3	D4	D1 e D5
Canais de comunicação para a Ouvidoria do TCE	S3	D4	D1 e D5
Cadastro on-line de denúncia, reclamação, informação, sugestão ou elogio no TCE	S4	D4	D1 e D5

55. TJAM (<http://www.tjam.jus.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Corregedoria do TJAM. Fale Conosco	S1	D3	-
Endereços e contatos das Comarcas do TJAM	S1	D3	-
Endereços e telefones de Cartórios	S1	D3	-
Endereços e telefones de contato do TJAM	S1	D3	-
Transparência do TJAM	S2	D4	-
Notícias do TJAM	S2	D1	D4
Calendário de Reunião e Eventos	S2	D1	-
Licitações	S2	D4	D1
Publicações relevantes que dizem respeito ao TJAM	S2	D1	D4
Horários de Plantões	S2	D1	-
Links de websites relacionados ao Tribunal de Justiça	S2	D3	-
Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Amazonas. Produtividade de Juízes	S2	D4	-
Diário da Justiça Eletrônico	S2	D1	D3 e D4
Consulta da pauta de julgamento	S2	D1	-
Consulta de jurisprudência	S2	D1	-
Ouvidoria do TJAM	S3	D4	D1 e D5
Sistema de Consulta de Selos Cartorários do Tribunal de Justiça do Amazonas	S3	D2	D1 e D3
Conferência de Documento Digital	S3	D1	D3

Consultas Processuais	S3	D1	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Emissão de Certidões Negativas	S4	D2	D1 e D3
Boleto on-line para pagamento de Taxa Judiciária, Preparo Apelação, Preparo Agravo de Instrumento e Carta Precatória (Distribuição)	S5	D2	D1 e D3

56. UEA (<http://www.uea.edu.br/>)

Serviço	Class.	Direito	Outros Direitos
Concursos promovidos pela UEA	S2	D1	D4 e D3
Downloads de tutoriais, formulários, manuais, entre outros	S2	D1	D3
Links relacionados à UEA	S2	D3	-
Programa de Apoio à Iniciação Científica	S2	D1	-
Pós-Graduação. Cursos Strictu Sensu	S2	D1	-
Processos seletivos da UEA	S2	D2	D1 e D3
Informações sobre vestibulares da UEA	S2	D1	-
Informações sobre os cursos de graduação da UEA	S2	D1	-
Pós-Graduação. Cursos Lato Sensu	S2	D1	-
Consulta a situação de processo	S3	D1	D3
Fale Conosco	S3	D3	D1, D2, D4 e D5
Pré-vestibular Aprovar da UEA	S3	D2	D1 e D3

ANEXO – Roteiro de Avaliação Transparência de *Websites* de Governo proposto por Prado (2004).

Tipo de informação pesquisada	Ação	Resultado
1. Localização do <i>Website</i> oficial.	Localizar o <i>website</i> oficial utilizando-se como mecanismo de busca o Google.	Informar a localização e endereço eletrônico da página principal do <i>website</i> .
2. Existência de <i>link</i> de comunicação com o <i>website</i>.	Verificar a existência de formas de comunicação com o <i>website</i> .	Informar existência ou não.
Tipo de <i>link</i> existente.	Verificar o tipo de <i>link</i> de comunicação.	Discriminar entre a apresentação de endereço de <i>email</i> , formulário de preenchimento on-line ou comunicação on-line.
Possibilidade de contato com diversos órgãos municipais.	Verificar se é possível endereçar comunicação aos diversos órgãos municipais ou apenas a uma central única.	Informar possibilidade ou não.
3. Mapa do <i>website</i>.	Verificar a presença de mapa do <i>website</i> na página principal.	Informar existência ou não.
Presença de <i>link</i> para contas públicas no mapa do <i>website</i> .	Verificar a existência de <i>link</i> para a página de prestação de contas.	Informar existência ou não.
4. Estrutura administrativa.	Verificar a presença da estrutura administrativa no <i>website</i> .	Informar existência ou não, discriminando o formato de apresentação.
Apresentação dos responsáveis.	Verificar se na estrutura administrativa são apresentados os responsáveis por cada órgão listado e respectivas formas de contato.	Informar resultado.
Atribuições dos órgãos.	Verificar se consta a atribuição dos órgãos municipais na estrutura administrativa.	Informar existência ou não, discriminando o tipo de informação existente.
5. Diário oficial.	Verificar a presença de versão eletrônica do Diário Oficial do município.	Informar existência ou não.
6. Serviço de busca interno	Verificar se o <i>website</i> possui mecanismo interno de busca de informações.	Informar existência ou não, discriminando o tipo de <i>link</i> de busca existente.
7. Existência de <i>link</i>, na página principal, para a página de contas públicas.	Verificar se existe <i>link</i> de acesso direto à prestação de contas na página principal.	Informar existência ou não.

Tipo de informação pesquisada	Ação	Resultado
8. Publicização das contas públicas.	Verificar se o <i>website</i> apresenta prestação de contas.	Informar a existência de prestação de contas.
Lei de Contas Públicas.	Verificar se todos os demonstrativos exigidos são apresentados.	Apresentar os resultados, indicando os <i>links</i> para as páginas em que os demonstrativos são apresentados.
Lei de Responsabilidade Fiscal.	Verificar se todos os demonstrativos exigidos são apresentados.	Apresentar os resultados, indicando os <i>links</i> para as páginas em que os demonstrativos são apresentados.
Site contas públicas.	Verificar a existência de prestação de contas públicas no site www.contaspublicas.gov.br .	Informar a existência de cadastro no <i>website</i> sobre a prestação de contas e sua atualização.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)