

## PREFEITURA VIRTUAL: A INTERNET A SERVIÇO DA COMUNIDADE

### VIRTUAL CITY HALL: INTERNET AT COMMUNITY'S SERVICE

#### Fábio Alexandrini

Professor titular da Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí – UNIDAVI.

#### Ingober Piske

Professor titular da Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí - UNIDAVI; coordenador do Programa de Mestrado da UNIDAVI.

#### Ricardo Piske

Administrador de empresa graduado pela Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí (2005).

#### RESUMO

O trabalho é um estudo da situação do governo eletrônico nas prefeituras da região do Alto Vale do Itajaí (SC), como parte dos trabalhos do projeto de cooperação internacional TRANSREG – Virtuelles Rathaus (Prefeitura Virtual). Os dados coletados nas prefeituras, via questionário entre agosto e outubro de 2004, referem-se a 32% dos municípios da região de abrangência da UNIDAVI. Os destaques estão no interesse, pelo tema, de 80% dos entrevistados: acesso à internet para maioria dos funcionários (90%) das prefeituras e a inexistência de serviços online para os cidadãos. Como expectativas surgem: redução de custos, ganho de imagem e marketing, assim como melhoria da qualidade de vida. Como requisitos, foram indicados: a necessidade de maior conhecimento da administração pública e a competência dos funcionários. Os resultados apresentam um panorama de pouco desenvolvimento do governo eletrônico nas administrações municipais em relação às esferas federais e estaduais. Essas informações são para orientação e desenvolvimento de soluções em governo eletrônico e na troca de experiências entre as prefeituras da região com a Alemanha.

**Palavras-chave:** TransReg – Prefeitura Virtual, governo eletrônico, administração de sistemas de informação, Alto Vale do Itajaí.

#### ABSTRACT

This paper is a study about the e-Government situation in the city halls of Alto Vale do Itajaí (SC) region, as part of the international cooperation project TRANSREG – Virtuelles Rathaus (Virtual City Hall) tasks. The data collected in the city halls, via questionnaire between August and October of 2004, refer to 32% of the region's municipalities of UNIDAVI. The highlight is the interest of 80% of interviewed people: internet access for most employees (90%) and the inexistence of on-line services for the citizens. Expectations are: costs reduction, image gain and marketing, as well as improvement of quality of life. As requisites they indicated: the necessity of greater knowledge about public administration and employees' skills. The results present a panorama of the e-Government development in the administrations of municipalities regarding federal and state spheres. This information is important in the orientation and development process of e-Government solutions and for experience exchanges between city halls of Brazil and Germany.

**Keywords:** TransReg - Virtual City Hall, e-government, information systems management, Alto Vale do Itajaí.

Endereços dos autores:

Fábio Alexandrini

Endereço: Rua Guilherme Gemballa,13 - Rio do Sul - SC - CEP 89160-000 - Email: fabalex@unidavi.edu.br

Ingober Piske

Endereço: Rua Guilherme Gemballa,13 - Rio do Sul - SC - CEP 89160-000 - Email: piske@unidavi.edu.br

Ricardo Piske

Endereço: Rua Guilherme Gemballa,13 - Rio do Sul - SC - CEP 89160-000 - Email: ricardo@competiviva.com.br

## 1. INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, a Tecnologia da Informação (TI) vem revolucionando as formas como as pessoas e as organizações se comunicam, fazem negócios e até se relacionam, baseando-se fortemente na internet como meio de comunicação. Os órgãos governamentais, principalmente federais e estaduais, utilizam-se destes recursos como um importante instrumento de prestação de serviços à sociedade, reduzindo os custos, ampliando atendimento, além de gerar facilidades aos usuários.

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

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

Esse emergente tema é o objeto central dessa pesquisa, cujo objetivo inicial foi realizar o estudo da situação do Governo Eletrônico nas prefeituras da região do Alto Vale do Itajaí. Foi realizada através de questionários aplicados aos gestores de informática das prefeituras e da análise dos sites das mesmas. Esse trabalho está integrado ao projeto de cooperação internacional TRANSREG – Virtuelles Rathaus (Prefeitura Virtual), que visa à coleta de dados para orientação e desenvolvimento de soluções em Governo Eletrônico, além da troca de experiências das prefeituras entre regiões vizinhas de Santa Catarina, assim como as prefeituras da Alemanha, o que proporciona também o intercâmbio de informações que contribuirão para futuros trabalhos de avaliação da evolução do tema no país.

## 2. GOVERNO ELETRÔNICO

Para Nicolini e Ribeiro (2004), o e-government atua na prestação de serviços ao cidadão (e-administração), no fomento à extensão dos processos

democráticos (e-democracia), na dinamização dos processos internos e de elaboração de políticas públicas (e-governança). Visa também ampliar discussões, democratizar o acesso à informação, dinamizar a possibilidade, a realização de negócios e economizar dinheiro dos recursos públicos. Vale observar que a maioria dos governos, que tem empreendido esforços para construir um governo eletrônico "e-gov" (ou governo digital como um conceito mais amplo), visa: ação pública direcionada ao cidadão; oferta de meios de acesso a informações e serviços; organização das informações dentro dos órgãos do governo, troca de informações entre as várias esferas do governo e suporte a interoperabilidade.

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

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

Um dos objetivos dessas ferramentas de e-gov é disponibilizar acesso às informações e ao conhecimento, execução de serviços ao cidadão e às organizações de maneira mais eficiente, utilizando recursos tecnológicos. Ele está se tornando cada vez mais importante e ao mesmo tempo tem sido freqüentemente tema de discussão entre as administrações e órgãos públicos. Por isso, segundo Seel e Thomas (2005) monitorar a performance é de fundamental importância. Permitindo às administrações públicas que utilizam o Governo

Eletrônico poder atuar mais próximo ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna, na integração com parceiros e fornecedores, além da racionalização e da redução dos custos relacionados aos processos administrativos internos, bem como na agilidade do atendimento ao público.

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

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

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

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

Com efeito, a Bull considera que até 2006 mais de 70% dos serviços públicos dos países desenvolvidos irão oferecer acesso online; a implementação do e-gov está apenas no seu início para os demais países. O verdadeiro desafio é colocar os cidadãos e as empresas no coração do processo administrativo, implicando uma

reconstrução progressiva dos sistemas de informação e um forte desenvolvimento da e-democracia. Segundo a Bull (2004), o sucesso desta evolução irá depender de três fatores-chave:

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

Como esse tema é de interesse mundial, tanto o Brasil como a Alemanha vem atuando, cada qual à sua maneira, para desenvolver bons resultados, mas cooperando podem alcançar situações melhores. Para tanto, se esboça, a seguir, um breve histórico da situação nos dois países.

## 2.1. Situação do governo eletrônico no Brasil e Alemanha

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

O GTTI propôs uma nova política de interação eletrônica do Governo com a sociedade apresentando um diagnóstico da situação da infra-estrutura e serviços do Governo Federal, as aplicações existentes e desejadas e a situação da legislação de interação eletrônica. Quando do estabelecimento do Comitê Executivo de Governo Eletrônico, pode ser considerado um dos grandes

marcos do compromisso do Governo Federal em prol da evolução da prestação de serviços e informações ao cidadão, formulando políticas, estabelecendo diretrizes, coordenando e articulando as ações de implantação do e-gov e gerando o documento "Política de Governo Eletrônico".

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

O Governo Federal tem procurado ser um exemplo indutor para a sociedade na utilização de documentos eletrônicos e novas aplicações de suporte aos processos de trabalho, atuando em três frentes fundamentais:

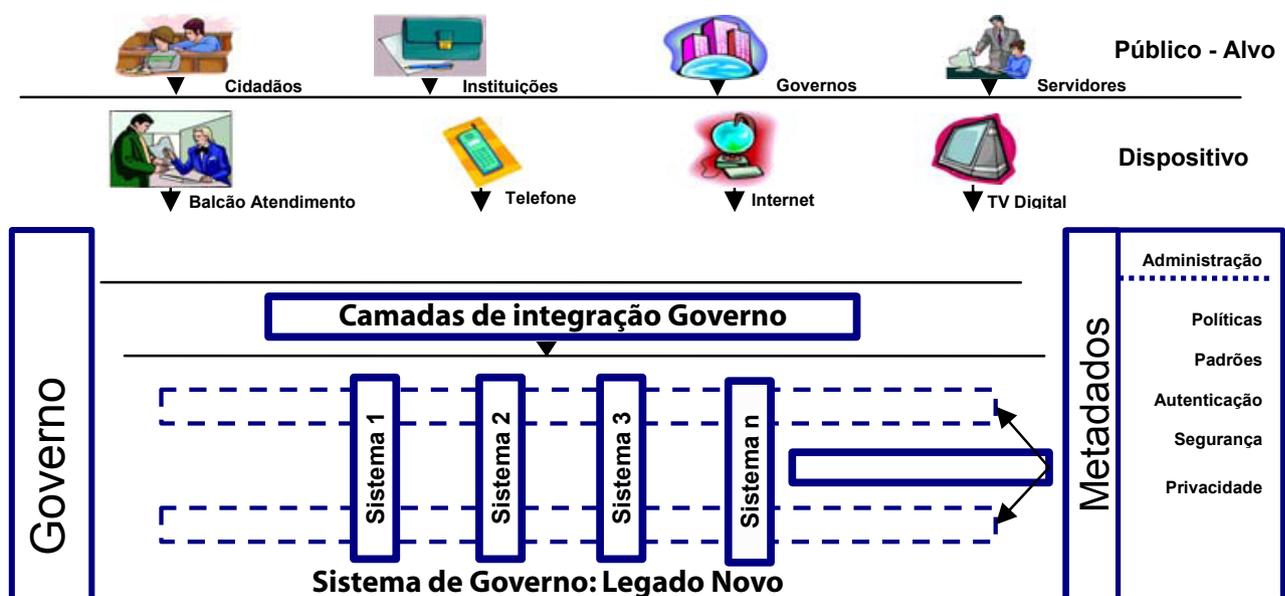
junto ao cidadão, na melhoria da sua própria gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores.

Outro grupo de trabalho responsável pela utilização de Software Livre realizou, em 2005, eventos de "Migração para Software Livre", onde os gestores de tecnologia da informação dos órgãos públicos federais puderam compartilhar soluções que facilitem a implantação de programas abertos nos ambientes corporativos da administração pública. A intenção também foi promover o compartilhamento do conhecimento, importante para o aprimoramento do software livre.

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

O Governo do Brasil, conforme descrito anteriormente, vem se esforçando para a elaboração do modelo de governo eletrônico e sua utilização objetiva proporcionar aos cidadãos melhor integração, veja o modelo proposto na Figura 1.

Figura 1. Modelo de Governo Eletrônico.



Fonte: Santanna (2005).

Nesse modelo, as aplicações de TI para e-gov podem ser enquadradas em três categorias: acesso à informação; participação de cidadãos; e serviços de transação, informatização das relações internas do governo, e deste com os diversos setores da sociedade. Essas relações governo-cidadão incluem, entre outras, o pagamento de impostos e a disponibilização de informações ao público sobre documentos pessoais, legislação e outros assuntos relacionados ao governo, incluindo consultas públicas a projetos de leis.

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

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

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

Além da redução de custos e economia gerada pelo uso dessa ferramenta, outro importante argumento das administrações é o aumento da competição entre as cidades. Da mesma forma que as administrações públicas, os cidadãos têm mais e mais interesse que os serviços prestados por sua autarquia sejam oferecidos

de forma online e interativa, evitando dessa forma que se tenha a necessidade de grandes deslocamentos e de enfrentar filas.

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

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

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

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

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

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

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

Para dar suporte e ajuda a estas administrações, foram desenvolvidos no contexto de um outro projeto de softwares de Governo Eletrônico para prefeituras, denominados "OSIRIS", "BASIS" e "PICTURE", todos *open-source* com licenças GNU-GPL. Desde então,

mais de quinze administrações distritais e municipais alemãs, em especial as do Distrito de Warendorf, decidiram pela introdução da "Prefeitura Virtual OSIRIS" (BECKER 2005)

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

### 3. METODOLOGIA

A pesquisa sobre a situação e utilização do Governo Eletrônico foi realizada entre agosto e outubro de 2004, com as 28 prefeituras da região do Alto Vale do Itajaí e os municípios de Alfredo Wagner, Apiúna, Leoberto Leal, que também fazem parte da área da atuação da UNIDAVI – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí, totalizando 31 administrações municipais.

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

O método utilizado foi de entrevistas pessoais ou por e-mail, com os gestores de informática de cada uma das prefeituras, no período de setembro a outubro de 2004, sendo possível obter um terço dos questionários respondidos, pois diversas prefeituras se recusaram a responder, com a alegação de ser um ano eleitoral e o fornecimento de informações era visto como espionagem de campanha. Porém, era de fundamental importância obter tais dados, pois era o último ano de uma

gestão e havia necessidade de levar o perfil e as realizações e planos com relação ao Governo Eletrônico.

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

Münster, oportunidade em que foi lançado o Projeto TransREG no Brasil.

#### 4. RESULTADOS

O primeiro item avaliado foi a situação do Governo Eletrônico, conforme **Figura 2**, onde se nota que apenas 20% das administrações estão realizando a implantação, porém, nenhuma dessas considera ter implantado completamente

**Figura 2. Gráfico referente à situação do governo eletrônico das prefeituras do Alto Vale.**



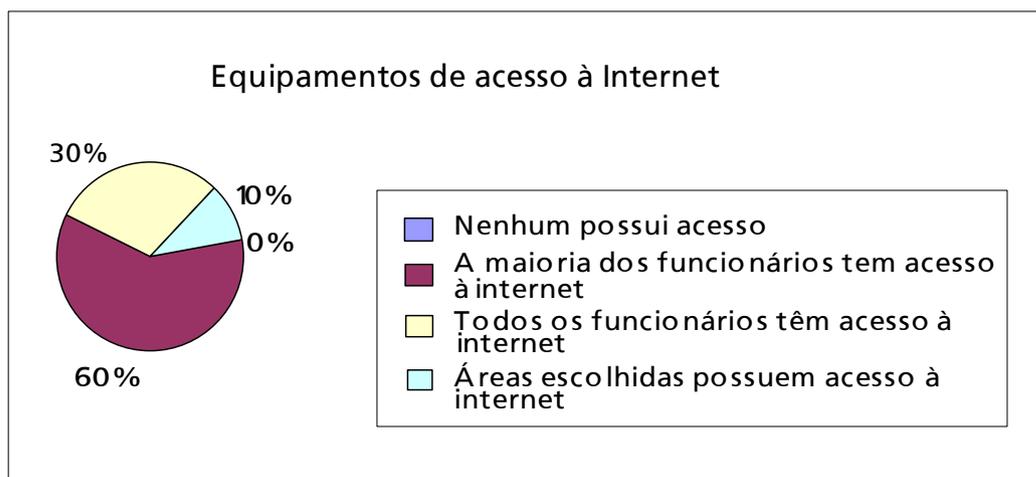
Fonte: Acervo dos autores

Enquanto 50% dos entrevistados consideram a discussão oportuna e desejaram mais informações a respeito do tema, mesmo estando a três meses do final da gestão municipal, 30% preferiram não comentar o assunto, pois não consideravam prioritário no momento em função do término dos mandatos, mas demonstraram interesse em receber o material

com os resultados assim que fosse tabulado.

A **Figura 3** mostra que no acesso aos equipamentos de informática, 60% das prefeituras dizem que “a maioria dos funcionários” possuía acesso à internet e, em 30% dos casos, “todos os funcionários” têm acesso, sendo que apenas 10% dos entrevistados fazem restrição de acesso e nenhum caso de falta de acesso à internet.

**Figura 3. Equipamentos de acesso à internet internamente nas prefeituras.**

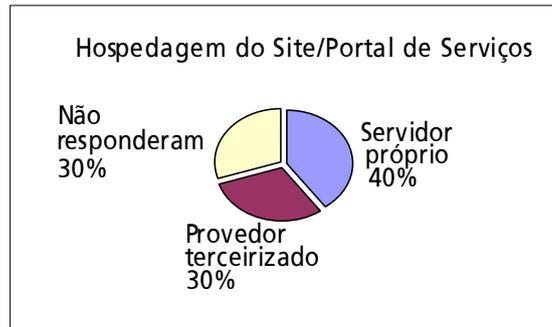


Fonte: Acervo dos autores.

A questão relativa a quantos dos funcionários possuíam e-mail e se esses poderiam ser acessados por este meio apresentou um equilíbrio entre e-mails que representam a área de trabalho; por exemplo, secretarias com e-mails nominais dos funcionários como, fulano@prefeitura.sc.gov.br. Quanto à situa-

ção dos equipamentos servidores para a internet, a **Figura 4** mostra que 40% das prefeituras têm servidores próprios para hospedagem do site/portal de serviços e informações, enquanto 30% utilizam esse serviço através de provedores terceirizados e 30% não responderam.

**Figura 4. Gráfico referente à hospedagem do site/portal de serviços.**

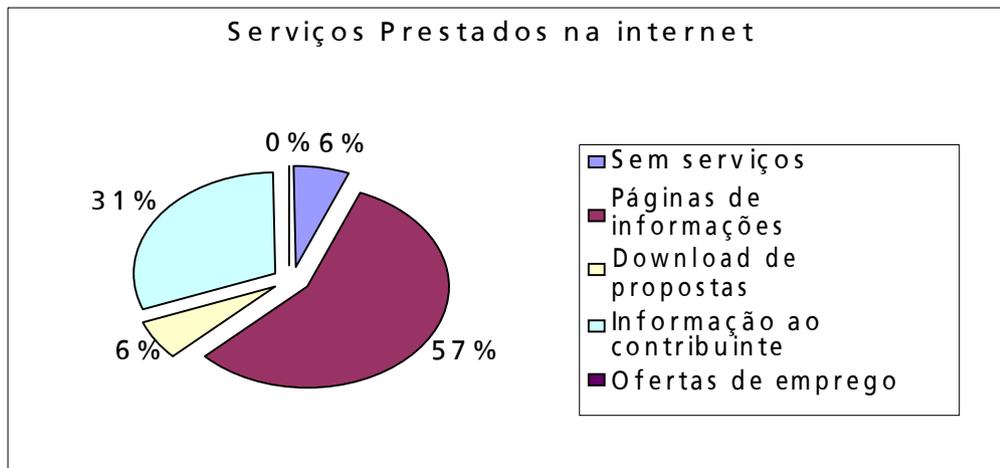


Fonte: Acervo dos autores.

A **Figura 5**, referente às páginas e aos serviços prestados pelas prefeituras via internet, identificou que, em 57% dos casos, apenas existiam informações gerais da

cidade, em 31%, além dessas, havia também orientações ao contribuinte, sendo que apenas 6% colocaram propostas e editais no site oficial.

**Figura 5. Gráfico dos serviços prestados pelas prefeituras na internet.**



Fonte: Acervo dos autores.

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

Nesses sites criados pelos CIASC, a estrutura básica

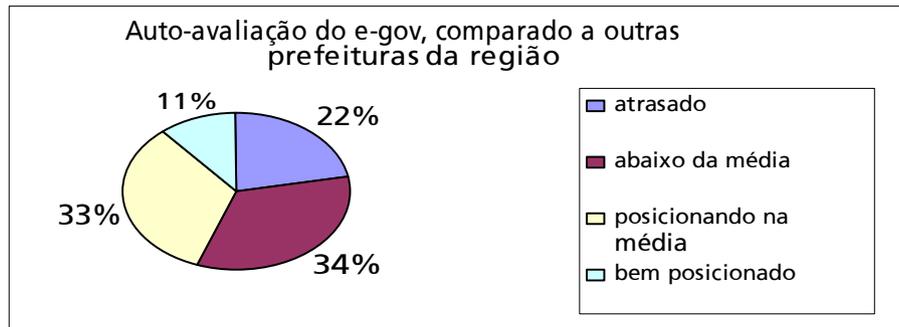
é composta dos seguintes itens de cada município: características, história, turismo, destaque, como chegar, serviços, que normalmente indicam o serviço de turismo da cidade e, quando a prefeitura possui site próprio, existe o item mais informações, com o endereço do site e do e-mail. Mas, em alguns casos, essas informações estão incompletas, incorretas ou desatualizadas, pois durante a entrevista procurou-se comentar com o res-

ponsável local pela informática e encontraram-se incoerências que foram notificadas para correções.

Outro fato que chamou a atenção na pesquisa foi a total falta de serviços online aos cidadãos, tal como cadastros, revisão de contas, emissão de

guias e segundas vias de tributos, taxas e impostos do município. Como as páginas contêm apenas de informações turísticas para os munícipes, representa um vasto campo para a pesquisa e desenvolvimento de soluções apropriadas a esses municípios.

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



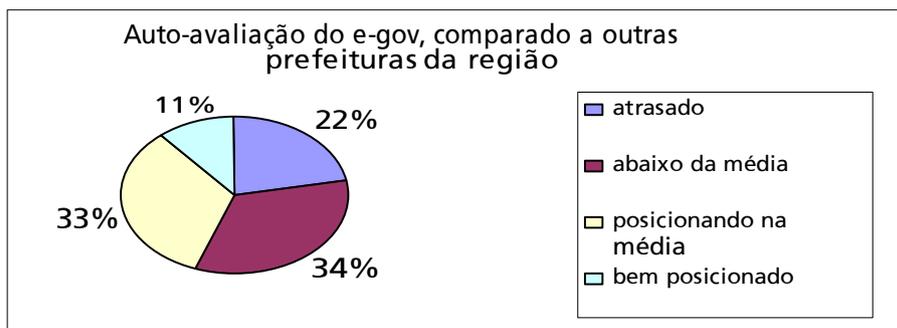
Fonte: Acervo dos autores.

Ao serem solicitados a fazer uma auto-avaliação referente ao tema do e-gov em relação às demais prefeituras da região, conforme demonstra a **Figura 6**, obteve-se que 57% consideravam-se atrasados ou abaixo da média, 33% se posicionavam na média, apesar de não apresentarem qualquer tipo de serviço online e, apenas 11% dos municípios consideravam-se bem posicionados.

Na questão referente à previsão orçamentária

para o tema e-gov, demonstrada na **Figura 7**, 70% dos entrevistados disseram realizar conjuntamente à rubrica de informática, 10% realizaram investimentos até 30 mil reais e 20% de outras formas. Não existindo nenhuma indicação de valores acima de 30 mil reais ao ano. Isso vem reforçar a grande oportunidade e a necessidade de se desenvolver o e-gov, bem como, a carência de esclarecimentos sobre o tema.

**Figura 7. Gráfico dos investimentos em governo eletrônico.**

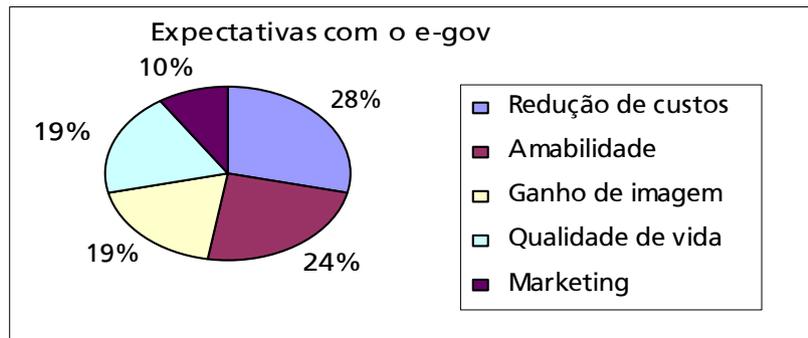


Fonte: Acervo dos autores.

A **Figura 8** apresenta as expectativas das administrações municipais com relação à implantação dos sistemas

de e-gov, existindo um certo equilíbrio, destacando-se ligeiramente a redução de custos e o marketing.

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



Fonte: Acervo dos autores.

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

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa apresentam um panorama de pouco desenvolvimento do governo eletrônico nas administrações municipais em relação às esferas federal e estaduais, pois estas já vêm desenvolvendo soluções próprias, principalmente nos serviços diretos ao cidadão, tais como os sites da Receita Federal, Secretaria de Estado da Fazenda, Denatran/Detran, Deter e outros.

Isso não representa a falta de interesse das prefeituras, pois ficou demonstrado tanto na pesquisa pela opção de discussão oportuna quanto no seminário e nas ações programadas a partir deste, tais como o in-

tercâmbio de prefeitos entre o Brasil e a Alemanha, o desenvolvimento conjunto de solução de governo eletrônico e, principalmente, a troca de experiências regionais e internacionais.

Outros dados interessantes foram o equilíbrio encontrado entre a forma de hospedagem e do acesso aos funcionários por e-mail, além da constatação nas páginas existentes de que os sites apresentavam apenas informações estáticas sem qualquer tipo de prestação de serviços online. Apresenta-se assim uma grande oportunidade para o desenvolvimento de pesquisas e soluções na área de governo eletrônico municipal, principalmente através da troca de experiências com os parceiros alemães que estão envolvidos nesse processo. Propondo-se isso, como recomendação que possa vir a orientar futuras pesquisas e estudos a respeito da continuidade da pesquisa atual, no primeiro semestre de 2006 e 2007 para poder traçar o perfil da evolução do governo eletrônico em diversas regiões do estado de Santa Catarina. Bem como recomendamos a construção de projetos para as prefeituras, em parceria com as universidades do Brasil e da Alemanha, visando ao desenvolvimento de ferramentas de auxílio às administrações municipais na implantação e manutenção de seus sites, principalmente para a prestação de serviços on-line aos cidadãos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

BECKER, J.; ALGERMISSEN, L.; FALK, T.: *Internationalisierungsinitiative* TransReg. 1. Auflage Münster 2005.

BHATNAGAR, S.; DEANE, Arsala. **Building blocks of e-government: lessons from developing countries.** PREM notes, n. 91, Publicação Setorial, Banco Mundial, 2004.

BHATNAGAR, S. **Universal e-government and the digital divide,** Asia Pacific 2004, Beijing, July 15-16, 2004.

BULL Tech & Trends. **White paper: e-government** Disponível em: < <http://www.bull.com/techtrends/egov/index.html>> Acesso em: 10 dez. 2004.

CIASC. **Site do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina:** Disponível em: <<http://www.ciasc.sc.gov.br>> Acesso em: 10 dez. 2004.

CHADWICK, A. **Bringing e-democracy back in: why it matters for future research on e-governance.** Thousand Oaks, Estados Unidos: 2003.

ERCIS - European Research Center of Information Systems. **E-government: projektstudie "Virtuelles Rathaus Münsterland".** Disponível em: < <http://www.ercis.de/ERCIS/research/projects/eGovernment/index.html>> acesso em: 11 nov. 2004.

GRAF, N., GRÜNDER, T., *e-Business: Grundlagen für den globalen Wettbewerb,* Deutscher Taschenbuch Verlag, München, 2003.

GRONLUND, A. **Electronic government: design, applications, and management.** Hershey:

Idea Group, 2002.

GOVERNO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Site do Governo do Estado de Santa Catarina:** Disponível em: <<http://www.sc.gov.br>> Acesso em: 7 jul. 2005.

HOLF, S; REICHSTÄDTER, P. Securing e-government. In: **Electronic Government, 1.,** 2004, Zaragoza, Spain. **Third International Conference, EGOV 2004** Zaragoza, Spain; Springer, 2004. v.1. p.336.

LATTES. **Plataforma Lattes.** Disponível em: < <http://lattes.cnpq.br> > acesso em: 7 ago. 2005.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, **Governo Eletrônico.** Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>> Acesso em: 7 ago. 2005.

NICOLINI, A.T.; RIBEIRO, E. B. Q. **A sociedade da informação e o e-gov.** Apresentação, 2004.

PRÊMIO-E.GOV 2004. **Premiados E-gov 2004.** Disponível em: <[http://www.premio-e.gov.br/premiados\\_2004.asp](http://www.premio-e.gov.br/premiados_2004.asp)> acesso em: 17 jul. 2005.

SANTANNA, R. Proposta da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Apresentação sobre governo eletrônico.** Brasília: Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao>> Acesso em: 17 mai. 2005.

SEEL, C; THOMAS, O. Monitoring The Performance of e-Government. In: **Electronic Government, 1** ed., 2004, Copenhagen, Denmark. **Fourth International EGOV Conference 2005,** Copenhagen, Denmark.; Trauner Verlag, 2005. v. 1. p. 283.