

# E-GOVERNO NOS MUNICÍPIOS DO ABC PAULISTA

Jarbas Thounahy Santos de Almeida<sup>1</sup>

## RESUMO

O uso da Internet como Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) pelos governos municipais, com o intuito de atender aos princípios que usualmente norteiam a implantação do e-governo, pauta-se na democratização do acesso à informação, na universalização da prestação de serviços públicos, na proteção da privacidade individual do cidadão e na redução das desigualdades sociais e regionais. Isto se dá em uma denominada economia do conhecimento, em que o desenvolvimento do governo eletrônico ensaia acompanhar as transformações da sociedade. Neste contexto, esta pesquisa pretende analisar a utilização da Internet como mecanismo de governo eletrônico das sete prefeituras que compõem o ABC Paulista. A análise do e-governo nestes municípios será realizada pelos estágios de desenvolvimento dos portais governamentais. Os estágios são definidos desde a simples difusão de informações no *website*, tal qual um catálogo de serviços, até a integração completa de todos os serviços públicos em um único endereço virtual, com a utilização de uma única senha.

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo eletrônico, Internet, Tecnologias de Informação e Comunicação.

## 1. INTRODUÇÃO

O despertar do século XXI reflete um mundo construído em torno das tecnologias e da sociedade em rede. De acordo com Castells (1999) esse paradigma que se organiza, inevitavelmente, em forma de rede, é conhecido por “sociedade informacional”<sup>2</sup>. Nessa perspectiva, Kumar (1997) aponta o computador como o símbolo central e motor analítico da denominada sociedade da informação, que opera em um contexto global.

Por outro lado, Zimath (2003) afirma que a era informacional está presenciando um processo de reestruturação global do modelo de desenvolvimento dominante, migrando do modelo industrial para um modelo informacional que concilia uma nova arquitetura tecnológica, econômica, política, organizacional e de gestão coletiva. Por sua vez, Sorj (2003) aponta o termo “sociedade da informação” como a denominação mais usual para indicar o conjunto de impactos e conseqüências sociais das novas tecnologias da informação e comunicação (NTICs).

---

<sup>1</sup> Mestrando em Engenharia da Informação pela Universidade Federal do ABC – UFABC.

<sup>2</sup> CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

A importância das NTICs, permitiu a convergência de duas atividades centrais da vida social: a manipulação de conhecimento e a comunicação. Conforme Sorj (2003), a informática representa a possibilidade de armazenar, organizar e processar uma quantidade enorme de informação em um espaço ínfimo e numa velocidade que praticamente elimina o tempo. Pode-se considerar a informática, como a ferramenta fundamental para o desenvolvimento da chamada era do conhecimento, representando a principal área de ciência e tecnologia sobre a qual assenta-se a sociedade digital e a nova ordem econômica mundial. Sobre as novas tecnologias da comunicação, ao permitirem a comunicação instantânea entre computadores em escala mundial, disponibilizam cada vez mais informação a um custo cada vez menor. A conjunção das duas tecnologias criou a telemática – cujo sistema mais difundido é a Internet.

## 2. INTERNET

Para Castells (2003, p. 114) “os movimentos sociais do século XXI, ações coletivas que visam a transformação de valores e instituições da sociedade, manifestam-se na e pela Internet”. Entendendo, desta maneira, a Internet como uma mídia privilegiada, emergindo na sociedade em rede, por proporcionar fácil acessibilidade à informação. Espera-se, além disso, que a Internet seja um instrumento ideal para promoção da democracia.

De acordo com Sorj (2003, p. 36), a Internet é uma rede de redes de computadores, comunicados entre si em tempo real, que permite que qualquer informação, em qualquer parte do planeta, esteja quase instantaneamente disponível em qualquer outro lugar. Assim, a informação e a comunicação deixaram de estar espacialmente localizadas, isto é, foram transferidas para o espaço virtual, denominado ciberespaço.

Em meados da década de 90, do século passado, a Internet conectava 44 mil redes de computadores e cerca de 3,2 milhões de computadores principais em todo o mundo, com, aproximadamente, 25 milhões de usuários.<sup>3</sup> Em 2007, o número de usuários da Internet, apenas no Brasil, alcançou a ordem de 33,1 milhões de pessoas, o que representa, ainda, uma pequena parcela da nossa população.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibidem, p. 369.

<sup>4</sup> Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u313370.shtml>. Acesso em: 29 ago 07.

Segundo Chahin et al (2004) as estatísticas sobre o crescimento da Internet no Brasil, mantidas pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), mostram que a Internet brasileira cresceu vertiginosamente entre os anos de 1998 e 2003, passando de 117.200 para 2.237.527 hosts (computadores ligados diretamente à Internet). Em julho de 2007, esse número chegou a ordem de 8.264.709 hosts (Tabela 1).

**Tabela 1 – Evolução do número de hosts no Brasil (1998-2007)**

Ano	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
<b>Janeiro</b>	117.200	215.086	446.444	876.596	1.644.575	2.237.527	3.163.349	3.934.577	5.094.730	7.422.440
<b>Julho</b>	163.890	310.138	662.910	1.025.067	1.988.321	-	3.485.773	4.392.693	6.508.431	8.264.709

Fonte: Network Wizards. Disponível: <http://www.cetic.br/hosts/index.htm>. Acesso em: 19 out 07.

Em número de hosts, o nosso país ocupa a primeira posição na América do Sul, com uma quantidade que excede, aproximadamente, em quatro vezes, a quantidade da Argentina, segunda colocada (Tabela 2). Se a comparação for com o continente americano, o Brasil ocupa a segunda posição, atrás dos Estados Unidos, que lideram, inclusive, na comparação mundial. Em uma análise global (Tabela 3), o nosso país, passa a ocupar a nona colocação, atrás dos seguintes países: Estados Unidos, Japão, Alemanha, Itália, França, China, Holanda e Austrália.

Mesmo se posicionando entre as dez primeiras nações do mundo, em número de hosts, a penetração da Internet no Brasil, por possuir dimensões continentais, ainda está aquém do necessário para se tornar, efetivamente, um instrumento poderoso de desenvolvimento econômico e social, visto que, se considerarmos a população estimada de 186.771.161 de habitantes, com um total de 8.264.709 hosts, temos a proporção de um host para cada vinte e três habitantes. Dados do documento *The state of the world's children 2006: excluded and invisible* publicado pela Unicef (2005) registra o total de oito computadores para cada cem habitantes no Brasil (Tabela 2). O Chile com 42,2 usuários com acesso a Internet para cada cem habitantes, lidera o ranking na América do Sul (Tabela 2). Em uma comparação mundial, os destaques ficam por conta da Holanda (73,3%), Austrália (72,9%), Estados Unidos (69,7%), Japão (68%) e Alemanha com 61,1% de usuários com acesso a Internet.

**Tabela 2 – Hosts na América do Sul**

<b>Posição</b>	<b>País</b>	<b>Número de Hosts (jul 07) *</b>	<b>População estimada (2007) **</b>	<b>Usuários com acesso a Internet – 2007 (%) **</b>
1°	Brasil	8.264.709	186.771.161	21
2°	Argentina	2.159.229	38.237.770	34
3°	Colômbia	1.013.961	42.504.835	15,8
4°	Chile	745.375	15.818.840	42,4
5°	Uruguai	279.114	3.271.771	33,6
6°	Peru	270.193	28.920.965	21,1
7°	Venezuela	126.500	25.771.806	13
8°	Equador	28.420	12.090.804	8
9°	Bolívia	24.363	9.492.607	5,1
10°	Paraguai	12.497	5.745.610	3,5

Fonte: \* Network Wizards. Disponível em: <http://www.cetic.br/hosts/index.htm>. Acesso em: 19 out 07. \*\* Internet World Stats: usage and population statistics. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acesso em: 16 nov 07

**Tabela 3 – Posição dos países por número de hosts**

<b>Posição</b>	<b>País</b>	<b>Número de Hosts (jul 07) *</b>	<b>População estimada (2007) **</b>	<b>Usuários com acesso a Internet – 2007 (%) **</b>
1°	Estados Unidos	282.513.754	301.967.681	69,7
2°	Japão	33.333.228	128.646.345	68
3°	Alemanha	16.494.283	82.509.367	61,1
4°	Itália	15.011.875	59.546.696	52,9
5°	França	13.187.730	61.350.009	53,7
6°	China	10.636.937	1.317.431.495	12,3
7°	Holanda	9.712.567	16.447.682	73,3
8°	Austrália	9.457.859	20.984.595	72,9
9°	Brasil	8.264.709	186.771.161	21
10°	México	7.628.768	106.457.446	21,3

Fonte: \* Network Wizards. Disponível em: <http://www.cetic.br/hosts/index.htm>. Acesso em: 19 out 07. \*\* Internet World Stats: usage and population statistics. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acesso em: 16 nov 07

Contudo, a utilização da Internet, como uma nova tecnologia de informação e comunicação, torna-se um fenômeno mundial, por ser, de acordo com Simão e Rodrigues (2005) a mídia mais interativa disponível na atualidade.

As ações governamentais, nesse sentido, tentam acompanhar o movimento internacional, a partir da perspectiva da utilização dessa potencialidade, para disseminação de informações e prestação de serviços públicos na rede mundial de computadores. Dessa maneira, o regente público deve adotar um novo estilo de gestão, que é o governo eletrônico.

### 3. GOVERNO ELETRÔNICO

Isto posto, faz-se necessário definir o que deve ser entendido por governo eletrônico (*e-governo*). Para West (2001), *e-governo* se refere à disponibilização de informações e serviços governamentais de forma *online*, através da Internet ou outras formas digitais. Conforme o Informativo nº 20, de outubro de 2000, do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o termo governo eletrônico é empregado como o uso das novas tecnologias da informação pelos governos na prestação de serviços e informações para cidadãos, fornecedores e servidores.

Vilella (2003) destaca a importância de esclarecer que o termo **governo eletrônico**, do inglês *Electronic Government*, possui a expressão simplificada, na língua inglesa – *e-government*, comumente utilizada. Em nosso vernáculo, utiliza-se a expressão *e-governo*, ou **e-gov**. Entende-se que todos os termos descritos neste parágrafo possuem o mesmo significado.

Independente do termo utilizado, a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE (2005) entende que o *e-gov* é constituído por uma série de princípios que visam à inserção de recursos das novas tecnologias da informação e comunicação em todas as funções da administração pública, com o objetivo de alcançar eficácia, eficiência e transparência, nas suas ações.

De acordo com Sorj (2003), *e-governo* inclui o conjunto de novos instrumentos que permitem aumentar e modificar a participação dos cidadãos na gestão e escolha das decisões governamentais, bem como influenciá-las. O mesmo autor apresenta outros dois termos, a saber: a *e-governança* que se refere à utilização da Internet para aumentar a eficácia, a eficiência, qualidade, transparência e fiscalização das ações e serviços do governo e das instituições públicas; e a *e-política* como sendo o impacto da Internet na própria estrutura e possibilidades de organização política da sociedade.

De modo geral, o termo governo eletrônico (*e-gov*) constitui-se no uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) pelo governo para se comunicar e

prover melhores serviços aos cidadãos. Ferrer e Santos (2004), conceituam e-gov “*como um conjunto de serviços e acesso a informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meios eletrônicos*”. Para Filho e Agune (2004), e-gov pode ser entendido como uma nova configuração de gerenciar as atividades de governo, além de prestar serviços e informações para a sociedade com a utilização intensiva de tecnologia da informação e das novas formas de telecomunicação.

Nesse processo acelerado da disseminação planetária da junção das tecnologias de computação e telecomunicação, é gerada uma crescente exclusão das nações que não constituem políticas agressivas à transformação de suas sociedades. Para Scartezini (2004) essa nova realidade exige dos países um posicionamento específico, que garanta a sua inserção na sociedade da informação.

Conforme Chahin *et al* (2004), deve-se pensar em ser muito mais do que apenas um governo informatizado, trata-se de um governo aberto e ágil para melhor atender à sociedade.

Deve-se usar a TIC para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos, não apenas a Internet, mas também telefones fixos, celulares e no futuro a TV digital. (BITTAR, 2006, p. 4-5).

Bittar (2006) acrescenta que esse novo modelo de gestão pública pode ser entendido como uma das principais formas de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando, inclusive, a maneira com que o governo interage com os cidadãos, empresas e outros governos. A priori, a entrada na economia digital, não pode ser vista como uma opção pelos governos, mas uma indiscutível tarefa a realizar.

### **3.1. Governo Eletrônico no Brasil**

No Brasil, a expressão *e-gov*, começou a ser utilizada em 1996, para indicar os serviços eletrônicos disponibilizados pelo governo federal. Dois anos depois, a entrega das declarações de imposto de renda e a divulgação de editais de compras governamentais, bem como informações institucionais sobre os benefícios da previdência social, já eram oferecidas à sociedade pela Internet. Em dezembro de 1999, foi lançado o Programa Sociedade da Informação, como parte da política de *e-government* do governo federal brasileiro, com a missão de ofertar na Internet todos os serviços prestados ao cidadão. Nesse programa,

incluem-se as estratégias de governo eletrônico e os aspectos sociais de inclusão digital às atividades relacionadas à tecnologia da informação no Brasil. Os anos seguintes foram marcados pela utilização da Internet, pelo governo federal, como ferramenta para os negócios e para a transparência da atividade governamental.

Em nome da transparência, surgem, a partir de 2002, a Lei de Responsabilidade Fiscal, segundo a qual os municípios devem disponibilizar na Internet suas contas públicas, e os primeiros megaportais governamentais, dentre eles, o portal Rede Governo.<sup>5</sup> (FERRER e SANTOS, 2004, p. XVI).

Scartezini (2004) declara que foram disponibilizados aos municípios, financiamentos especiais, para incentivar a inclusão na rede e por conseqüência a obediência à legislação. Porém, a autora afirma que, os municípios integrados à rede, são em sua maioria, aqueles com mais de 200 mil habitantes.

Mesmo assim, ao final de 2002, um balanço de dois anos de e-gov no Brasil, apresentou um cenário instigante. Tanto que, o Brasil é conhecido mundialmente pelo sucesso do programa de entrega de declaração de imposto de renda pela Internet – quase a totalidade dos contribuintes, e pela realização do pleito eleitoral de forma eletrônica, desde o ano 2000, na qual mais de 108 milhões de eleitores participaram em todos os 5.561 municípios brasileiros, tendo a obtenção e divulgação dos resultados no mesmo dia da eleição.

Atualmente, três grandes conjuntos de iniciativas sobre a implantação do e-governo no país, podem ser citadas: o projeto da Sociedade da Informação (SocInfo), o conjunto de medidas conhecido como Brasil Transparente e o projeto de governo Br@sil.gov.<sup>6</sup> Esse conjunto de iniciativas culmina com a percepção de que o papel do Estado deve se modificar, face à nova economia e às transformações sociais, políticas e culturais das novas tecnologias da informação. O Programa SocInfo, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), estrutura-se em sete grandes linhas de ação, das quais destacam-se duas: a universalização de serviços para a cidadania e o Governo ao alcance de todos (Takahashi, 2000). Já as propostas do Brasil Transparente visavam implantar métodos de controle social sobre a corrupção e improbidade administrativa por meio da prestação eletrônica de contas pela Internet e, por fim, o Programa Governo Eletrônico ou Br@sil.gov, que segundo Zugman (2006) teve como carro chefe o portal de serviços e informações do governo federal ([www.redegoverno.gov.br](http://www.redegoverno.gov.br)).

---

<sup>5</sup> Porta de entrada a todos os serviços oferecidos eletronicamente pelo governo brasileiro.

<sup>6</sup> Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/conhecimento/revista/rev1502.pdf>. Acesso em: 29 ago 07.

A criação do Programa Governo Eletrônico tem como objetivos básicos: universalização e democratização do acesso aos serviços; melhoria da gestão e qualidade dos serviços públicos; transparência; redução de custos unitários; simplificação de processos; informação como fator estratégico e; convergência e integração das redes e sistemas de informação. (FERNANDES e RODRIGUES, 2001 *apud* BITTAR, 2006).

O Tribunal de Contas da União (TCU) realizou, entre agosto e novembro de 2005, auditoria de natureza operacional em ações do Programa Governo Eletrônico. As técnicas de diagnóstico aplicadas durante o planejamento da auditoria possibilitaram a identificação de um conjunto de deficiências e a medição de seu impacto para o alcance dos objetivos do Programa. Dessa forma, delimitou-se o escopo e definiu-se o problema de auditoria “De que maneira as ações do Programa têm contribuído para a oferta de serviços públicos eletrônicos diretamente ao cidadão”. Três questões de auditoria nortearam sua execução: a primeira, relacionada com as ações de coordenação e articulação do Programa; a segunda, sobre os mecanismos de monitoramento e avaliação como meio de aprimoramento da prestação dos serviços eletrônicos, e a última questão, sobre a prestação de serviços públicos eletrônicos orientados diretamente ao cidadão que tem acesso à Internet. Ademais, a auditoria buscou identificar boas práticas de gestão que pudessem ser disseminadas entre os gestores. (BRASIL, 2006).

Martinuzzo (2002) aponta que o governo eletrônico passou a ser visto como resposta infalível à demanda por um governo moderno e eficaz, conforme explicita relatório do Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM) sobre as discussões acerca do “município e a era da informação”, em setembro de 2000: O e-gov tem o poder de mudar para sempre a forma como os governos, em todo o mundo, servem seus cidadãos. Um mundo e-gov é aquele onde os cidadãos podem usar a Internet para conseguir informações e serviços governamentais, onde e quando precisarem.

Nesse sentido, o e-gov abrange todas as iniciativas do Governo Brasileiro voltadas para o uso da Internet no exercício da cidadania. Isso compreende os meios, as informações e os serviços necessários para o usufruto de direitos e o cumprimento de obrigações. Os serviços mencionados devem ser entendidos como “serviços públicos mais públicos”: aqueles que podem ser usufruídos em casa, no trabalho, ou em local de acesso público à Internet, sem a necessidade da presença do cidadão numa representação do governo. (BRASIL, 2001 *apud* BITTAR, 2006, p. 9-10).

A informação pública, gratuita, acessível e abundante oferecida aos cidadãos pelo poder público nas três dimensões governamentais (federal, estadual e municipal), passa a ser necessário para a manutenção do processo democrático de acesso à informação, a

universalização na prestação de serviços públicos e, também, da redução das desigualdades regionais e sociais.

#### 4. ESTÁGIOS DE DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO

Zimath (2003) defende que a utilização pelo governo, das novas tecnologias de informação e comunicação, exige a reestruturação das organizações públicas, englobando, inclusive, aspectos técnicos-gerenciais, reformulação dos processos e a implantação de um renovado modelo de gestão. Nessa perspectiva, o nível de transformação do modelo do negócio do governo, passa por quatro níveis de maturidade, que podem ser divididas em duas amplas classificações, de acordo com o estudo *Global Best Practices & Benchmarking of e-Government*, da PricewaterhouseCoppers (PCW), do ano de 2002. A primeira denominada de facilitador – é a mudança evolutiva para os atuais processos de governo e, a segunda, identificada como transformador, é a mudança revolucionária para o negócio do governo.

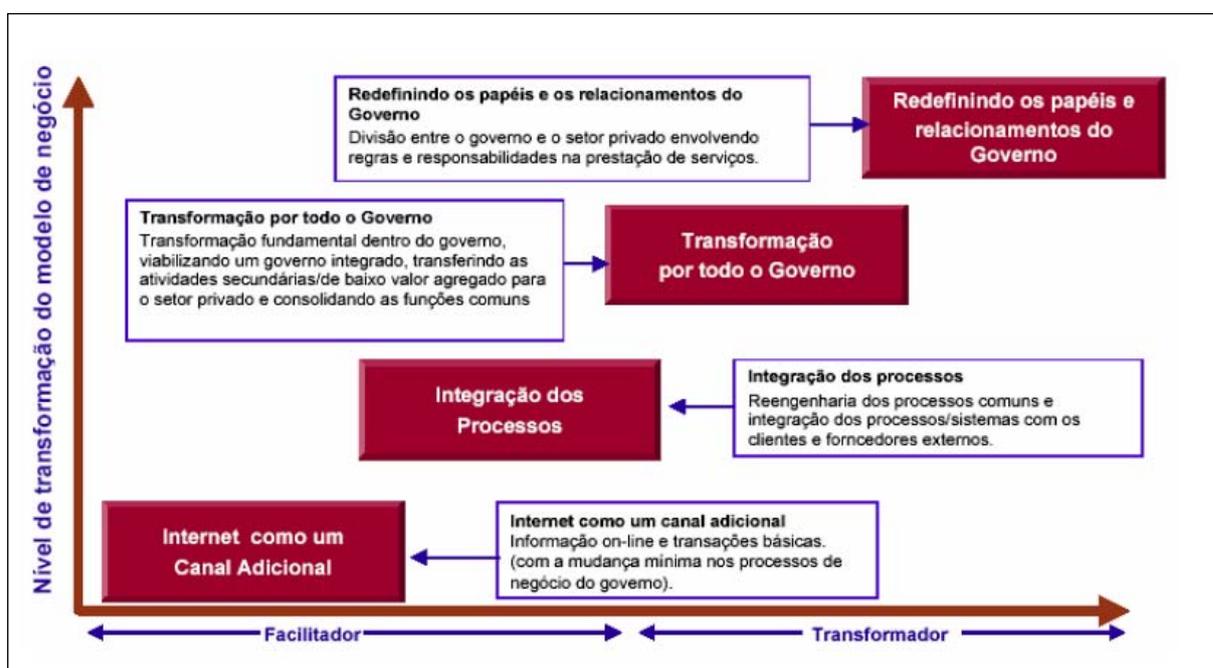


Figura 1 – Níveis de maturidade do governo. (ZIMATH, 2003, p. 26).

No primeiro momento o e-Gov aparece apenas como um **facilitador**, oferecendo informações on-line e transações básicas o que não acarreta grandes mudanças na estrutura do governo. Na outra fase deste modelo, o e-Gov é chamado de **transformador**, pois na medida que aumenta a complexidade do uso das TICs envolvendo integração de sistemas entre governo, clientes, fornecedores e próprio governo, a transformação dentro do governo é fundamental. (ZIMATH, 2003, p. 26).

O informativo nº 20, de outubro de 2000, do BNDES apresenta em linhas gerais, as funções características do e-governo, que são:

- a) prestação eletrônica de informações e serviços;
- b) regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação;
- c) prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária;
- d) ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais;
- e) difusão cultural, com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais;
- f) *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo;
- g) estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

Dentre as funções descritas acima, pode-se destacar em função das crescentes demandas por uma gestão pública mais eficiente e participativa, a transparência da gestão pública (*accountability*), que compreende em grande parte a obrigatoriedade da prestação de contas ao cidadão e a facilidade de comunicação com cidadãos e empresas.

O documento *The Next Revolution: a Survey of Government and the Internet* (The Economist, 2000 *apud* BNDES, 2000), apresenta o desenvolvimento do e-governo passando, geralmente, por quatro estágios diferentes.

O primeiro está pautado na criação de *sites* para a difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos diversos níveis de governo (BNDES, 2000). Essa presença básica na web pode ser reunida em um único portal, com uma apresentação geral do município, lista de organismos da prefeitura, com endereços, telefones, e-mails, notícias institucionais, orientações para acesso aos serviços, entre outros. O segundo tem como peculiaridade, a comunicação estabelecida entre as partes (governo e cidadão/empresas/outras organizações). Há a possibilidade de envio de declaração de imposto de renda, por parte do contribuinte, envio de reclamações, críticas e sugestões para a administração municipal, consulta de débitos em tributos, taxas e multas, por exemplo. O terceiro é marcado pela possibilidade de realização de transações mais complexas, envolvendo troca de valores quantificáveis, inclusive. Serviços como, matrículas na rede pública de ensino, marcação de

consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública, parcelamento/negociação de dívidas com o município, leilões eletrônicos, entre outros. Por fim, o quarto estágio é identificado como um local de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Neste, o serviço é disponibilizado por funções ou temas. Por exemplo: canal do empresário – processo para a obtenção de incentivos e negócios, terceira idade, estudante. O usuário, não precisa saber quais órgãos ou departamentos são mobilizados para a realização de determinado serviço ou a prestação de informação.

De um modo bastante similar, Akutsu (2002, p. 82) utilizou o modelo que também classifica os portais de acordo com as possibilidades de interação entre governos e cidadãos e os serviços e informações oferecidos, acrescido de um quinto estágio, conforme mostra a Figura 2.

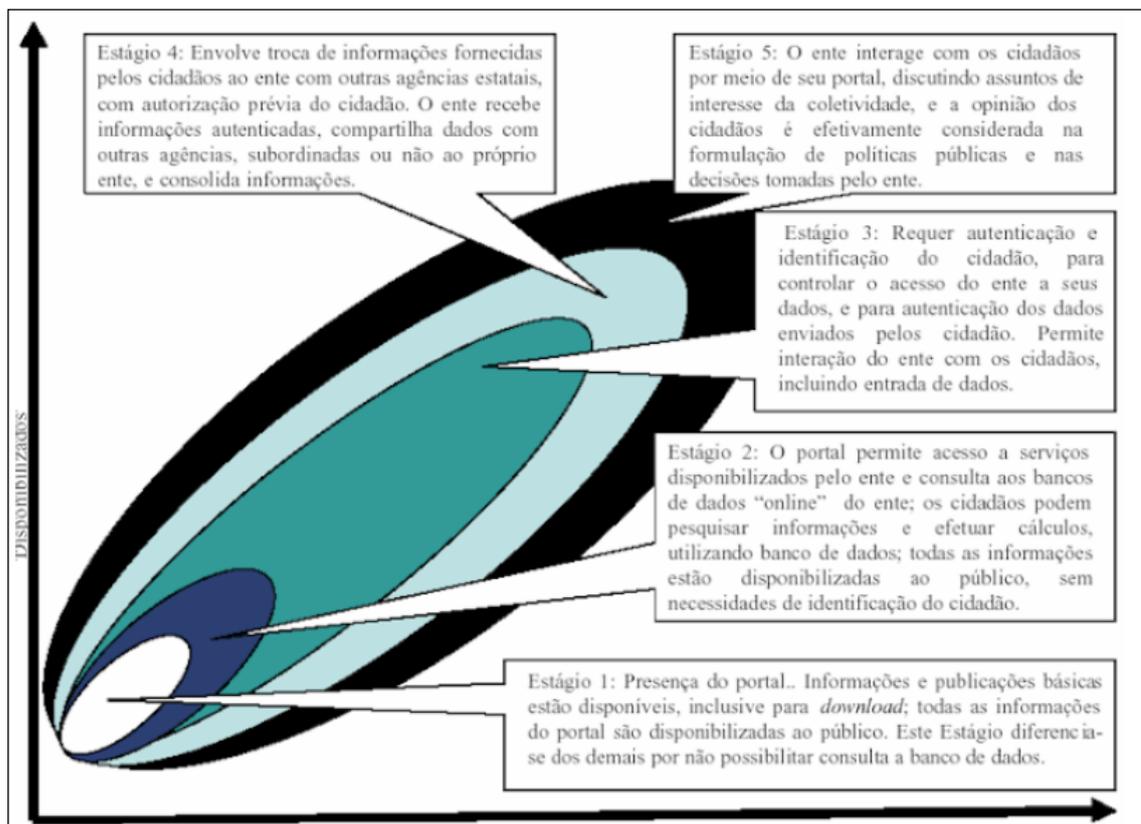


Figura 2 – Estágios de desenvolvimento do e-gov. (AKUTSU, 2002, p. 82).

Torres (2006) apresentou o relatório de avaliação de websites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros. A proposta de avaliação dos estágios de governo eletrônico dos municípios do estado de São Paulo, com base no Modelo Evolutivo de Governo Eletrônico, é também, composta por cinco estágios, a saber:

- 1º estágio – Presença inicial;
- 2º estágio – Presença intensiva e interação;
- 3º estágio – Transações financeiras e serviços;
- 4º estágio – Integração vertical e horizontal e;
- 5º estágio – Integração sem fronteiras.

O estudo desenvolvido por Torres (2006) também acrescenta a possibilidade de avaliar os níveis de estágios da democracia eletrônica (e-democracia), que pode ser entendida como o estágio mais alto do governo eletrônico, com a participação política do cidadão e das empresas nas ações governamentais, além da preocupação com a avaliação da transparência governamental e a possibilidade de combate à corrupção, fraudes e desvios nos organismos do governo.

## **5. A REGIÃO DO GRANDE ABC PAULISTA**

A região do ABC Paulista é composta por sete municípios (Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra), localizados no sudeste da região metropolitana de São Paulo (Figura 3), que totalizam, aproximadamente, 2,5 milhões de habitantes (Tabela 4). É considerada como um local importante no nascimento da indústria no Brasil, tendo como pilar o eixo ferroviário São Caetano do Sul/Santo André, entre a década de 1930 e 1950, passando, posteriormente, da década de 1950 até 1970, seu eixo de desenvolvimento para São Bernardo do Campo e Diadema, a partir das rodovias Anchieta e Imigrantes, e o predomínio dos transportes rodoviários. (DANIEL, 2001 *apud* LÉPORE et al, 2006).

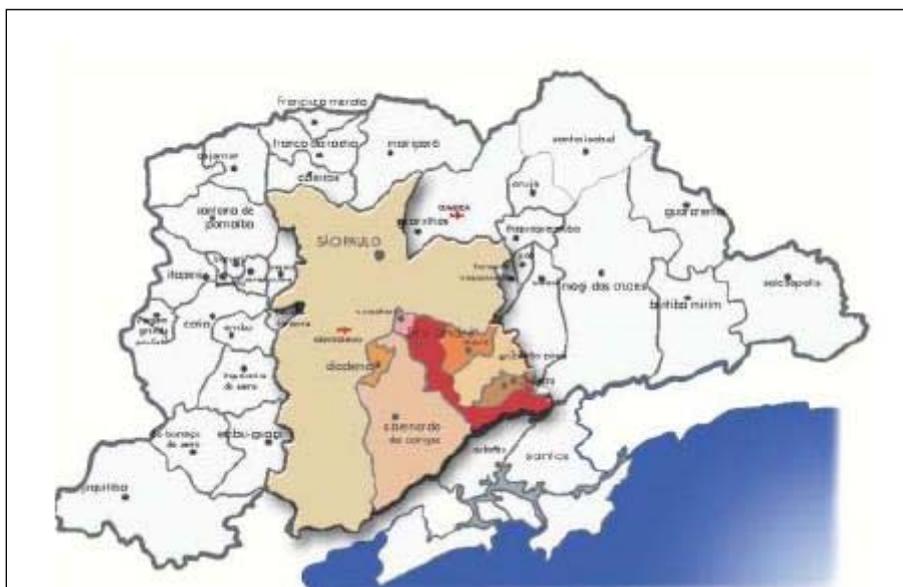


Figura 3 – Mapa do Estado de São Paulo – em destaque a Região do Grande ABC Paulista. Fonte: Revista Câmara ABC. Disponível em: <http://www.consorcioabc.org.br/revista.pdf>. Acesso em: 19 out 07

**Tabela 4 – População e área dos municípios do Grande ABC Paulista**

Município	População <sup>7</sup>	Área (Km <sup>2</sup> )
Diadema	386.779	31
Mauá	402.643	62
Ribeirão Pires	107.580	99
Rio Grande da Serra	39.270	37
Santo André	667.891	175
São Bernardo do Campo	781.390	406
São Caetano do Sul	144.857	15
<b>TOTAL</b>	<b>2.530.410</b>	<b>825</b>

Fonte: IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/cidadesat/default.php>. Acesso em: 19 out 07.

Atualmente, a região possui uma importante presença da grande indústria automobilística e petroquímica, além de caracterizar-se por um pólo nitidamente político, identificado com a presença de sindicatos, meios de comunicação e entidades de sociedade civil, todos com significativa representatividade e uma preocupação que transborda os limites deste ou daquele município. (KLINK, 2001 *apud* LÉPORE et al, 2006).

<sup>7</sup>

Dados referentes a população estimada em 01 abr 07.

Dados do Consórcio Intermunicipal do Grande ABC ([http://www.consortioabc.org.br/dados\\_regionais.htm](http://www.consortioabc.org.br/dados_regionais.htm)), apontam a região como o terceiro mercado no Brasil, superado apenas pelas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro.

## 6. ANÁLISE PRELIMINAR

A proposta preliminar da pesquisa é analisar a utilização da Internet como mecanismo de governo eletrônico das sete prefeituras que compõem o ABC Paulista (Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra). A análise do e-governo nestes municípios será realizada pelos estágios de desenvolvimento dos portais governamentais.

### 6.1. Diadema



Figura 4 – Site oficial da Prefeitura de Diadema

O site da Prefeitura do Município de Diadema apresenta à esquerda da sua página principal os serviços oferecidos eletronicamente, porém não informa o objetivo do governo

eletrônico. Também, é possível observar, notícias atualizadas sobre a cidade e um número de telefone, para obtenção de mais informações, se necessário. Inclusive, segundo Vasconcelos (2007) é a única, dentre as sete cidades da região, em que existe a possibilidade de constatação da legitimidade da página, por intermédio de um endereço e de números de telefones do Departamento de Comunicação.

Sobre a identificação do estágio de desenvolvimento da cidade, observa-se outro destaque no município de Diadema, que é a possibilidade de *download* do formulário para Abertura/Alteração de Inscrição Municipal. Todavia, não foi identificada a possibilidade de transações financeiras para pagamento de taxas ou tributos, nem tampouco, existe no site um ambiente para a promoção da comunicação entre governo e cidadãos, como fóruns, o que limita o município a um nível de presença inicial na Internet.

## 6.2. Mauá



Figura 5 – Site oficial da Prefeitura de Mauá

O destaque do site da Prefeitura de Mauá fica por conta das informações sobre a Nota Fiscal Eletrônica. Porém o objetivo do governo eletrônico do município, não é informado no site.

Na presença inicial, observa-se que todos os serviços oferecidos estão na página inicial do portal, o que facilita o acesso ao município. Uma ferramenta de busca de notícias, também, é facilmente identificada à esquerda do site e a atualização do site, pode ser observada, pelas datas das últimas atualizações. A história do município, também, aparece na página principal.

Contudo, apesar do portal apresentar informações e viabilizar a prestação de serviços on-line, não há indícios de uma interação maior com o cidadão, como, por exemplo, uma consulta de débitos de tributos, multas ou taxas municipais.

### 6.3. Ribeirão Pires

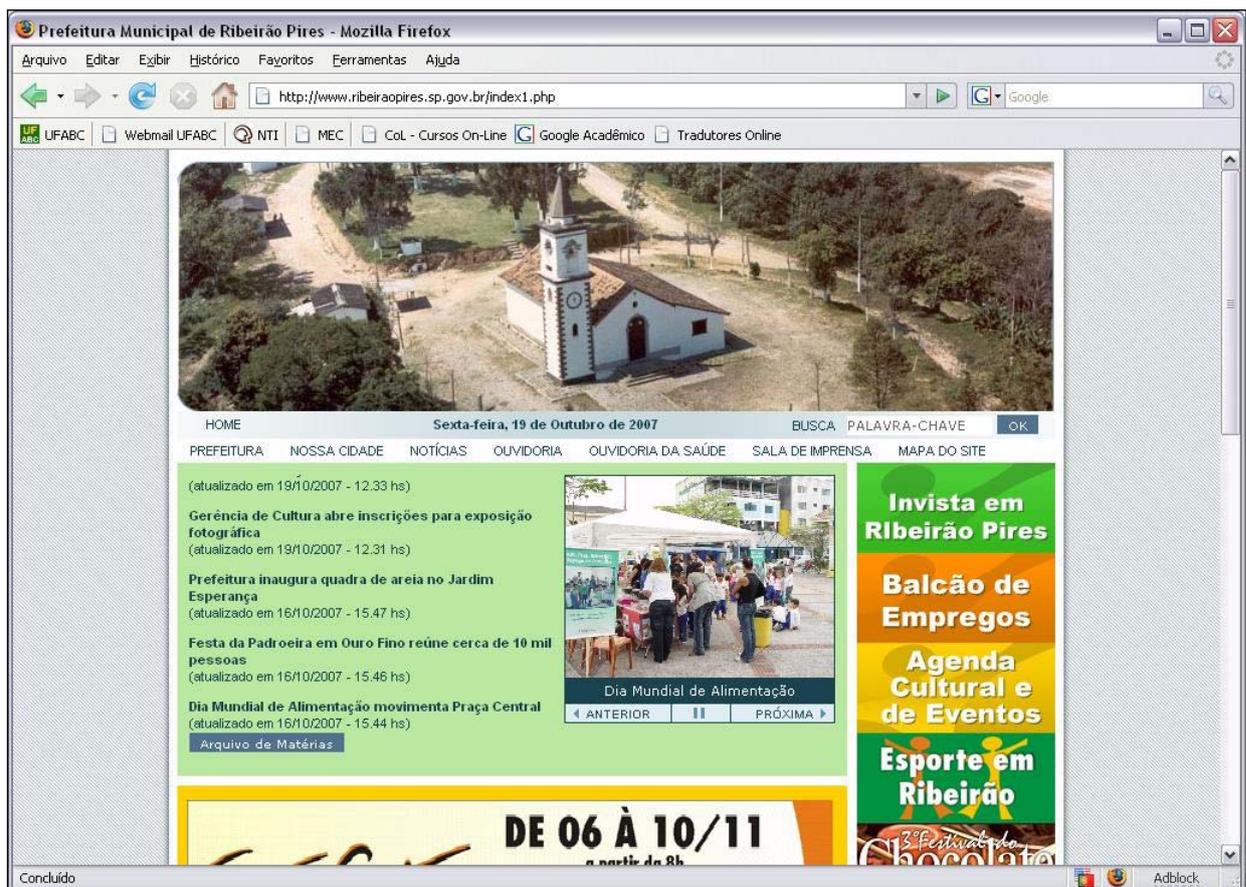


Figura 6 – Site oficial da Prefeitura de Ribeirão Pires

Por ser uma cidade turística, o site da Prefeitura de Ribeirão Pires apresenta em sua página principal, mais informações sobre os eventos culturais do que sobre os serviços

prestados eletronicamente pelo município. O próprio objetivo do governo eletrônico, não é informado no site.

Todavia, há na página principal do site, uma ferramenta de busca e a presença de *links* é indicada claramente. Os serviços eletrônicos oferecidos, também, podem ser localizados facilmente, com destaque por ser a única cidade da região a apresentar o formulário on-line para recurso de multa de trânsito.

Porém, assim, como nas demais cidades da região, não existe um espaço destinado para a cooperação ou discussão entre municípios e governantes, como, por exemplo, salas de discussão ou chats.

#### 6.4. Rio Grande da Serra

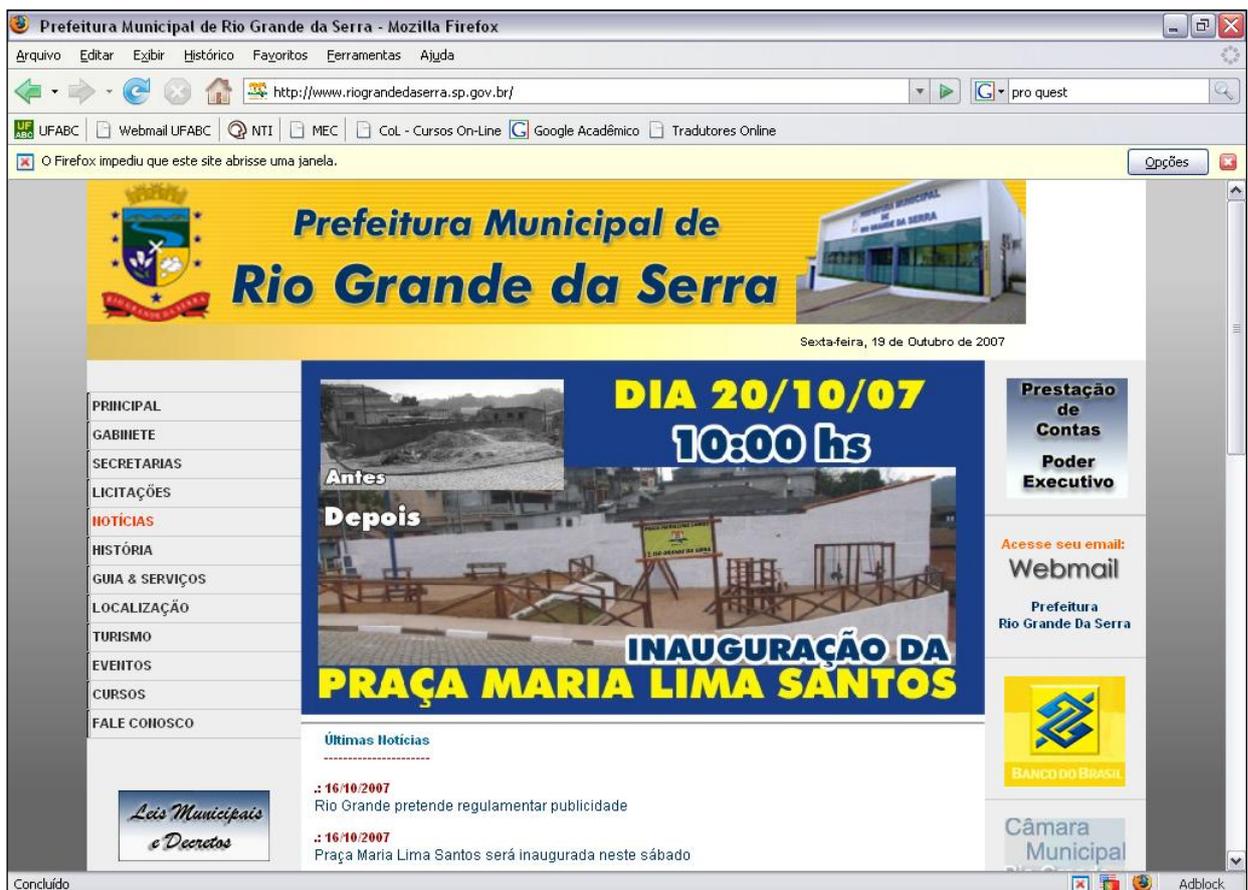


Figura 7 – Site oficial da Prefeitura de Rio Grande da Serra

A cidade de Rio Grande da Serra é a única da região do Grande ABC Paulista, com uma população inferior a 100 mil habitantes, nem por isso, encontra-se sem presença governamental na Internet. O site apresenta um estilo de linguagem claro e consistente, com

destaque para a transparência governamental, à direita do portal, onde está localizado um link para a prestação de contas do poder executivo local.

Um fator relevante é sobre a prestação de serviços eletrônicos, que não estão localizados na página principal, porém, notícias atualizadas sobre a cidade ocupam boa parte da página principal do site.

A presença inicial na Internet é o que marca o site desta cidade, pois, não é possível localizar, facilmente, informações gerais sobre guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24 horas, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais e outros serviços essenciais.

## 6.5. Santo André



Figura 8 – Site oficial da Prefeitura de Santo André

A prefeitura de Santo André, é a única da região, que apresenta em seu site o objetivo do governo eletrônico. Porém, destina um espaço denominado e-praça, para as ações do governo eletrônico do município, o que não é prontamente identificado pelos municípes.

O site possui marcação do número de visitantes, além de indicar que sua página principal é atualizada diariamente. Também, é identificado na página principal links para informações e serviços prestados eletronicamente pela prefeitura da cidade. Um mecanismo de busca, também, está localizado na página principal.

Não foi localizado no site, *download* de fórmulários diversos para entrega posterior em alguma das secretarias municipais.

## 6.6. São Bernardo do Campo



Figura 9 – Site oficial da Prefeitura de São Bernardo do Campo

O site da prefeitura de São Bernardo do Campo possui um menu à esquerda, onde são facilmente localizados os serviços eletrônicos prestados por esta prefeitura. Dentre eles, a possibilidade de verificação do valor do IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano).

As notícias do município, também aparecem em destaque, na página principal do site. Além de informações sobre concursos públicos, que podem ser acessadas diretamente da página principal e a presença de *links* é indicada claramente.

O objetivo do governo eletrônico local não é informado no site, nem tampouco está claro quem possui a responsabilidade pela precisão das informações apresentadas no site.

## 6.7. São Caetano do Sul



Figura 10 – Site oficial da Prefeitura de São Caetano do Sul

A cidade de São Caetano apesar de possuir o maior IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) do país, e ser a menor cidade da região do ABC Paulista em extensão territorial, não se destaca no uso do governo eletrônico local.

As informações sobre os serviços prestados aos cidadãos eletronicamente, não estão disponibilizadas na página principal do site da prefeitura, também, não existe a oferta de espaços para disseminação de notícias sobre atividades do governo e sobre políticas públicas, nem tampouco, a cooperação ou discussão em *chats*.

Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas, informações meteorológicas, horários e itinerários de ônibus, não são identificadas no site desta cidade.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os websites dos sete municípios verificados possuem uma boa apresentação geral. Registra-se, também, a presença básica na web identificada pelos telefones de contato das secretarias vinculadas ao poder executivo. Existem notícias atualizadas sobre eventos dos municípios, bem como orientações acerca do acesso aos serviços e organismos das prefeituras analisadas.

Sobre a presença intensiva e a interação com os cidadãos e empresas, nota-se o espaço destinado a ouvidoria, além da possibilidade de emissão de guias e carnês de pagamento de tributos, taxas, multas e outros recolhimentos de impostos, em algumas cidades da região.

Observa-se, sobremaneira, a utilização dos portais governamentais dos municípios analisados, como promotores de divulgação das notícias dos poderes executivos locais. Todavia, as sete cidades analisadas, ainda, demonstram necessitar de um longo percurso para implementar a possibilidade de efetivação de transações financeiras e serviços mais direcionados ao cidadão, como por exemplo: prontuário eletrônico de saúde, resultados de exames médicos e laboratoriais, autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas municipais, pagamentos de tributos, taxas e multas diretamente no website.

## REFERÊNCIAS

AKUTSU, Luiz. **Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil.** (Dissertação) Universidade Federal da Bahia - Escola de Administração - Núcleo de Pós-Graduação em Administração, 2002.

BITTAR, T. J. **Abordagem para Diagnóstico de Problemas em Aplicações de E-GOV** – um retrato dos municípios brasileiros. (Dissertação). Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, São Carlos, 2006.

BNDES – Secretaria para Assuntos Fiscais. **e-governo: o que já fazem Estados e Municípios.** n. 20 – Outubro 2000. Disponível em: [http://federativo.bndes.gov.br/conhecimento/informeSF/inf\\_20.pdf](http://federativo.bndes.gov.br/conhecimento/informeSF/inf_20.pdf). Acesso em: 29 ago 07.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Avaliação do Programa Governo Eletrônico/Tribunal de Contas da União; Relator Ministro Valmir Campelo. – Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo, 2006.

CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DO GRANDE ABC. **Dados regionais.** Disponível em: [http://www.consortioabc.org.br/dados\\_regionais.htm](http://www.consortioabc.org.br/dados_regionais.htm). Acesso em: 19 out 07.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

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

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

FERNANDES, Andréa Gomes e AFONSO, José Roberto Rodrigues. **e-Governo no Brasil**: experiências e perspectivas. Revista do BNDES, Rio de Janeiro, v. 8, n. 15, p. 21-64, 2001.

FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government**: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004.

FILHO, Dalmo Nogueira e AGUNE, Roberto Meizi. **Gestão dos negócios públicos**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. (p. 95-105)

FOLHA ONLINE. **Internet residencial brasileira cresce 35% em um ano, diz pesquisa** Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/informatica/ult124u313370.shtml>. Acesso em: 29 ago 07.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna**: novas teorias sobre o mundo contemporâneo. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1997.

LÉPORE, Wendell Cristiano; KLINK, Jeroen Johannes e BRESCIANI, Luís Paulo. **Câmara Regional do Grande ABC** – produção e reprodução do capital social na Região do Grande ABC Paulista. Disponível em: [http://www.pucminas.br/imagedb/documento/DOC\\_DSC\\_NOME\\_ARQUI20070528113327.pdf?PHPSESSID=ae8f2cc373c9b8f5a9f44141a1f21087](http://www.pucminas.br/imagedb/documento/DOC_DSC_NOME_ARQUI20070528113327.pdf?PHPSESSID=ae8f2cc373c9b8f5a9f44141a1f21087). Acesso em: 19 out 07.

MARTINUZZO, Jose Antonio. **A política na rede**: tecnologias de comunicação e reprodução do paradigma de mercado. INTERCOM. Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Salvador, BA (01 a 05 set 2002)

OCDE. **Perspectivas da tecnologia da informação**: as tecnologias da comunicação e da informação e a economia da informação. Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). São Paulo: SENAC, 2005.

PWC Consulting, Global Best Practices & Benchmarking of e-Government, 06/2002

REVISTA CÂMARA ABC. **Mapa de São Paulo e do ABC e sua população**. Disponível em: <http://www.consortioabc.org.br/revista.pdf>. Acesso em: 19 out 07.

SCARTEZINI, Vanda. **Governo e comércio eletrônico nos países em desenvolvimento**. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004. (p. 3-15)

SIMÃO, João Batista e RODRIGUES, Georgete. **Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal**. Brasília, v. 34, n. 2, p. 81-92, maio/ago. 2005.

SORJ, Bernardo. **brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília, DF: Unesco, 2003.

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

UNICEF. **The state of the world's children 2006: excluded and invisible**. New York: Unicef, 2005. Disponível em: [http://www.unicef.org/sowc06/pdfs/sowc06\\_fullreport.pdf](http://www.unicef.org/sowc06/pdfs/sowc06_fullreport.pdf). Acesso em: 16 nov 07.

TORRES, Norberto A. **Avaliação de websites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros**. Relatório final. TecGov. FGV. Junho, 2006

VASCONCELOS, Tâmara Aline Pessoa de. **Governo eletrônico e inclusão digital no Grande ABC**. (Relatório de Iniciação Científica). Universidade Federal do ABC, UFABC. Santo André, 2007.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. (Dissertação) Belo Horizonte, UFMG, 2003.

WEST, Darrel M. **State and Federal e-government in the United States, 2001**. Disponível em: [http://www.brown.edu/Departments/Taubman\\_Center/polreports/egovt01us.html](http://www.brown.edu/Departments/Taubman_Center/polreports/egovt01us.html). Acesso em: 29 ago 07.

ZIMATH, Patrícia Mascarenhas Bonina. **O e-gov como fator de promoção do exercício da cidadania no Brasil**. (Dissertação) Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Florianópolis, 2003.

ZUGMAN, Fábio. **Governo eletrônico: saiba tudo sobre essa revolução**. São Paulo: Livro Pronto, 2006.