

GOVERNO ELETRÔNICO NO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL: UM FOCO NA INTRANET

Jamile Alabi (Prefeitura Municipal de Santo André)

Sidney Jard da Silva (Universidade Federal do ABC)

Introdução

A Intranet e a Extranet são redes que utilizam a infraestrutura e tecnologia da Internet, sendo a Intranet restrita ao ambiente de uma organização/empresa e a Extranet (também uma rede interna) tem como característica a possibilidade de ser acessada por usuários autorizados independente de suas localizações geográficas.

Entre as relações do Governo com diferentes públicos estão G2B (relação do governo com empresas e fornecedores do setor privado), G2C (relação do Governo com os cidadãos) e G2G (relação do Governo com outros agentes governamentais). O G2G pode ser entendido como a relação Governo/Governo e também Governo/Servidor, chamado G2E.

Para cada uma dessas relações existe uma rede de informação específica. No caso da interação do Governo com cidadãos, a Internet é a mais utilizada, por proporcionar acesso universal. Já a Intranet e Extranet, por serem redes privadas, têm seu foco nos públicos internos das administrações bem como com seus fornecedores.

O quadro a seguir apresenta, de forma sintética, as principais funções de cada uma das redes:

Quadro 1
Tipos de Redes

	ACESSO	USUÁRIOS	INFORMAÇÃO
INTERNET	Público	Qualquer usuário	Pulverizada, pública e usualmente superficial
INTRANET	Restrito a funcionários da empresa/organização	Usuários da rede interna	Privada/Compartilhada dentro da empresa/organização
EXTRANET	Restrito a clientes, parceiros e/ou fornecedores	Redes conectadas ou autorizadas	Compartilhada entre determinadas empresas/organizações

O uso da Intranet por parte do governo tem o potencial de fortalecer os processos de comunicação interna e organização dos procedimentos de trabalho de seus funcionários. Em linhas gerais a Intranet agiliza a transferência de informações, facilita a integração entre os departamentos, possibilita o acesso rápido à informações comuns, a partilha de documentos e agilidade na comunicação.

A produção acadêmica sobre o assunto, comumente refere-se a estudos em empresas privadas e por atuantes nas áreas de relações públicas, comunicação, etc. Pouco é encontrado sobre experiências de intranet em administrações públicas.

Entre os motivos para implantação de Intranet por grandes empresas estão a agilidade na transmissão de informações, a possibilidade de interação entre funcionários, a uniformização do discurso, a redução de custos, a preocupação da comunicação com o público interno. Com exceção das questões referentes à produtividade e redução de custos, a relação entre funcionários e instituição, seja ela pública ou privada, tem os mesmos objetivos e preocupações, afinal os funcionários integrados e participativos das ações da instituição para a qual trabalham, ajudam a trazer credibilidade a estas.

A chegada deste novo meio de comunicação interna não substitui os instrumentos tradicionais como mural, jornal e revistas internas, mas potencializa a agilidade das informações e possibilidade de interação, se aproximando do que chamamos de comunidade virtual.

Uma Intranet é muito mais que uma mera interligação de servidores que executam tarefas semelhantes – é um sistema cooperativo que envolve computadores e pessoas. A intranet é um ambiente dinâmico e ativo que difere de tudo o que as pessoas conhecem. Ela não exige apenas um ótimo plano arquitetônico para lidar com a tecnologia, mas também a cooperação, o desenvolvimento de relacionamentos humanos e da confiança mútua entre grupos de pessoas que até então nunca tinham trabalhado juntas. (BENETT, 1997, XXI)

Interatividade, compartilhamento de conhecimentos e informações, comunidades colaborativas são elementos característicos da Sociedade da Informação e a comunicação interna, por meio de portais corporativos como a Intranet, devem ser agregados às rotinas de trabalho dos funcionários do século XXI.

INTRANET E CONSTRUÇÃO DE NOVAS PRÁTICAS

De acordo com Roman¹, o termo Intranet surgiu em 1994 nos Estados Unidos e chegou ao Brasil em meados de 1996 rendendo-se ao processo de avanço tecnológico que trouxe novo ritmo às organizações e induzindo a novos comportamentos. BENETT (1997, p.4) afirma que “o termo ‘Intranet’ começou a ser utilizado em meados de 1995 por fornecedores de produtos de rede para se referirem ao uso dentro das empresas privadas de tecnologias projetadas para a comunicação por computadores entre empresas” . Elas possibilitam uma nova forma significativa de contribuir para o desenvolvimento dos funcionários de uma organização. “Pensar na utilização de uma Intranet é refletir sobre a informação e os processos de aquisição de informação.” (FLORES e RIBEIRO, 2007).

Para que a Intranet seja utilizada em seu potencial e deixe de ser apenas um grande volume de dados e informações, é necessário pensar em processos que gerem a produção de conhecimento trazidos por estes. A Gestão do Conhecimento gira em torno justamente da análise da relação entre dados, informações e conhecimentos.

De acordo com Flores e Ribeiro (2007) “o que precisa ser feito é organizar o imenso volume de dados e informações disponíveis de maneira mais eficaz possível para que possam ser acessados e transformados em conhecimento.”

Pensar em uma Intranet que realmente faça sentido para a melhoria do serviço público é investir no funcionário como peça chave no processo de gestão. A equipe de implantação e acompanhamento das Intranets deve ser composta não apenas por profissionais da área técnica de informática, mas também por gestores do conhecimento que estejam preocupados não só com a organização dos dados, mas também com a forma que estes se transformam em informação e esta conseqüentemente em conhecimento. “Com as mudanças de paradigmas, não é mais possível conduzir a organização do processo de armazenamento e classificação de informação de forma totalmente especializada e vertical.” (FLORES e RIBEIRO, 2007).

A simples implantação de uma Intranet não basta para a criação do processo de disseminação do conhecimento entre os funcionários. É necessário investir na

¹ Roman apud Rogero, Isis Ota. Comunicação interna e intranet: O caso da CPM SA. São Paulo, 2004. Monografia. Escola de Comunicação e Artes, USP.

implantação de comunidades de prática, no desenvolvimento da comunicação cooperativa com vistas ao crescimento dos profissionais, como membros importantes do processo. A gestão de pessoal e a política de comunicação interna devem estar presentes na pauta dos debates estratégicos das organizações governamentais.

Dois aplicativos importantes da tecnologia da Intranet são os fóruns de debate, que permitem a grupos de trabalho colaborarem à distância uns com os outros, e os recursos de pesquisa, que simplificam a tarefa de localização de informações em uma Web. (BENETT, 1997, p.103)

A gestão organizacional do século XXI é marcada pela governança corporativa (MUSSI, 2008). Segundo o autor, “governança parece um termo da moda, mas é bem antigo. Significa o ato ou efeito de governar, e governar é administrar, dirigir”.

A construção de um ambiente digital corporativo, que é o caso da Intranet, como já apontado exige a integração com conteúdo e colaboração.

Na realidade o ponto forte da questão não é exatamente a ferramenta a ser utilizada, mas sim as mudanças de paradigmas no que diz respeito à evolução da maneira de relacionamento entre os membros de uma instituição, pois a gestão de conhecimentos trata especificamente de processos, de informação e de pessoas. A Intranet além de ser uma ferramenta tecnológica que traz várias possibilidades de interação de pessoal, tem a capacidade de agregar pessoas de diferentes áreas e diferentes departamentos em prol da melhoria do atendimento e agilidade seja da empresa ou da instituição pública. Storch, em sua reflexão sobre o vínculo da Tecnologia da Informação e a Gestão do Conhecimento, aponta a forte associação desses dois fenômenos organizacionais contemporâneos:

“A gestão do conhecimento e a TI, a ponto de muitos considerarem, por um lado, que os portais de conhecimento são o estágio mais avançado da escala evolutiva dos portais e intranets e, por outro, que os portais são as ferramentas para gestão do conhecimento”. (STORCH, 2008)

Gordon Benett aponta que para obter benefícios da Intranet depende do pessoal, estilo gerencial e ferramenta existente. É necessário que metas comuns se estabeleçam para se tirar o máximo de proveito da rede Intranet. “Os gerentes podem contribuir para o sucesso de uma intranet ao coordenar recursos, sem reprimir a livre troca de idéias” (BENETT, 1997, p.76).

Por se tratar ainda de um instrumento recente e não ter um modelo de uso é que as instituições públicas e privadas que investirem neste novo setor terão certamente um diferencial, no que se refere à gestão e mudança na cultura organizacional.

A INTRANET NA PREFEITURA DE SANTO ANDRÉ

Para dar início a esta etapa do trabalho é importante esclarecer que a coleta de dados para análise foi feita por meio de questionários destinados aos funcionários da Secretaria de Educação e Formação Profissional da Prefeitura de Santo André – SP. Outro questionário, mais focado à parte técnica, foi aplicado ao Coordenador de Governo Eletrônico e à Assistente de Diretoria do Departamento de Tecnologia da Informação (diretoria à qual a coordenadoria de Governo Eletrônico está subordinada), ambos ligados à Secretaria de Administração e Modernização da Prefeitura. Os questionários foram aplicados entre os meses de setembro e outubro de 2008.

Para contextualizar sob que dimensão estamos tratando, é relevante informar que a prefeitura de Santo André possui cerca de oito mil funcionários. Destes, 1700 trabalham em computadores ligados à rede interna da prefeitura (o que representa em torno de 21%). Estes 1700 equipamentos são aqueles que possuem link com a prefeitura por meio de fibra ótica, rádio ou frame relay, portanto, todos possuem acesso à Intranet. Os demais computadores da prefeitura estão conectados fora da rede por meio de outros provedores de acesso e, conseqüentemente, não acessam a rede interna.

A seguir, os resultados da pesquisa por meio de questionário aplicado em 51 (80%) dos 64 funcionários da Secretaria de Educação e Formação Profissional com acesso a computadores em ambiente de trabalho (prédio executivo – Paço Municipal). Vale destacar que, mesmo aqueles funcionários que não possuem acesso à Internet ou Outlook Express, acessam normalmente a Intranet.

As questões abordaram temas como acesso à Internet, ao Outlook Web Access (uma ferramenta que pode ser considerada como Extranet), à Internet, ao Portal da Prefeitura, bem como os objetivos e locais de acesso. O questionário foi composto por 12 questões fechadas e uma aberta.

Perfil dos funcionários

O quadro de funcionários da Secretaria de Educação e Educação Profissional, que está localizada no prédio executivo, é composto em sua maioria por mulheres, como aponta o gráfico 1.

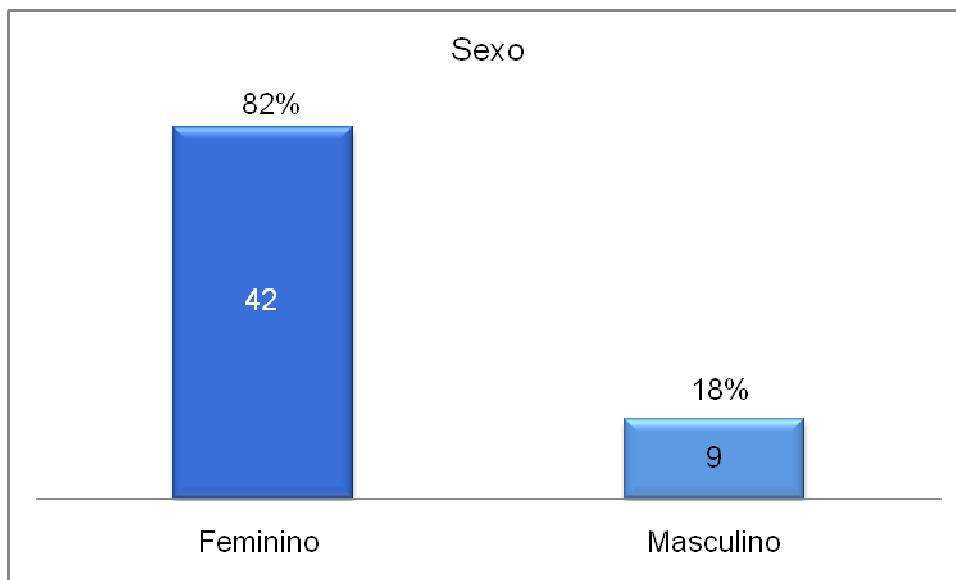


Gráfico 1 – gênero dos funcionários

A maioria tem acima de 40 anos de idade (39%). Em igual proporção os grupos de 19 a 25 e de 36 a 40 anos (20%). E os dois últimos grupos em proporção 31 a 35 anos e 26 a 30 anos respectivamente (14% e 8%). Mais da metade dos funcionários (59%) que compõem o grupo, localizado no prédio executivo, tem acima de 36 anos.

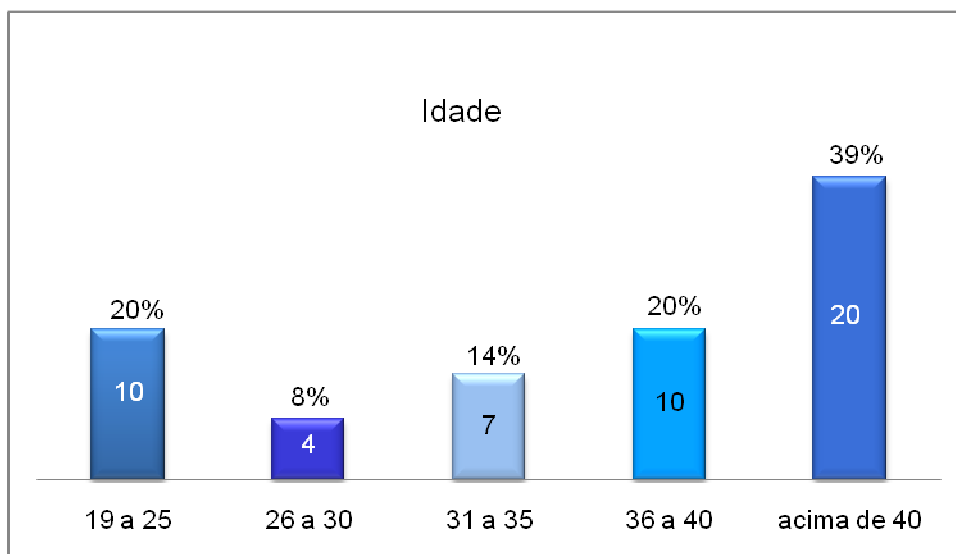


Gráfico 2 - faixa etária dos funcionários

Quanto ao tempo de trabalho dos funcionários da Educação no prédio executivo, aqueles que trabalham de 1 a 3 anos são maioria, seguidos pelos grupos de 4 a 6 anos. O grupo com mais de 10 anos atinge 27% do total e o grupo de funcionários com 7 a 10 anos caracteriza a minoria. De maneira geral, há um equilíbrio na proporção do tempo de trabalho dos funcionários (Gráfico 3).

Aqui vale destacar que as pessoas que trabalham no prédio Executivo da prefeitura, na Secretaria de Educação, não são funcionários fixos do local, o quadro é composto, em sua maioria por funções gratificadas (funcionários da educação, em geral professores, que deixam suas escolas para assumir cargos técnicos) ou por funcionários comissionados, aqueles contratados diretamente pelo governo vigente.

Tendo em vista que a informatização da prefeitura, por meio de instalação de computadores ocorreu no final da década de 90, concluímos que apenas 27% dos funcionários trabalharam um período sem computador enquanto que o restante, 73%, usa computador no trabalho desde o início de suas atividades no Paço Municipal.

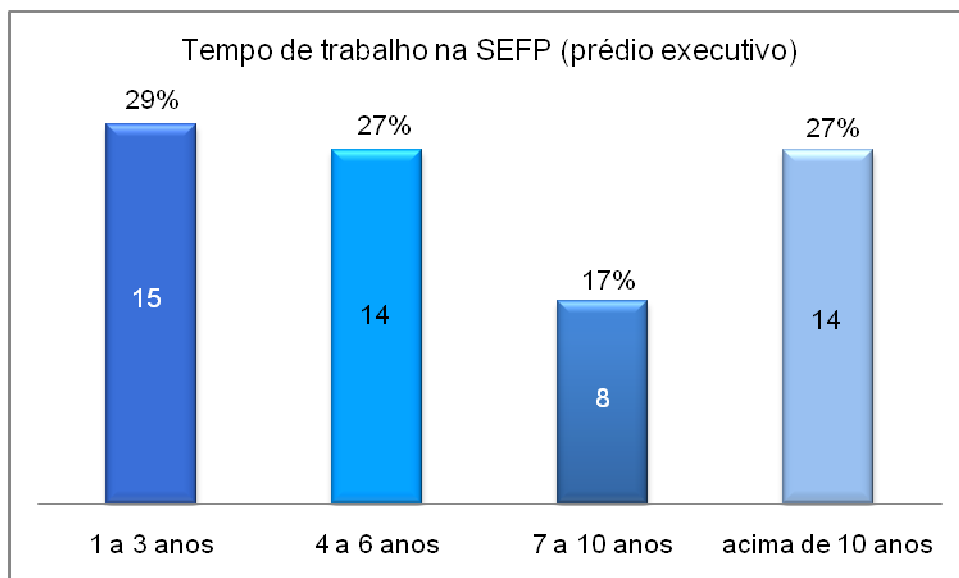


Gráfico 3 - tempo de trabalho dos servidores da Secretaria de Educação no prédio Executivo

Referente às atividades dos servidores públicos, os pesquisados apontaram 16 diferentes funções, sendo que auxiliares administrativos são maioria se apontados pelo cargo (29%), o que não significa que apenas estes exerçam atividades administrativas, conforme gráfico 4.

Adiante será realizada uma comparação entre as funções administrativas e as funções de gestão.

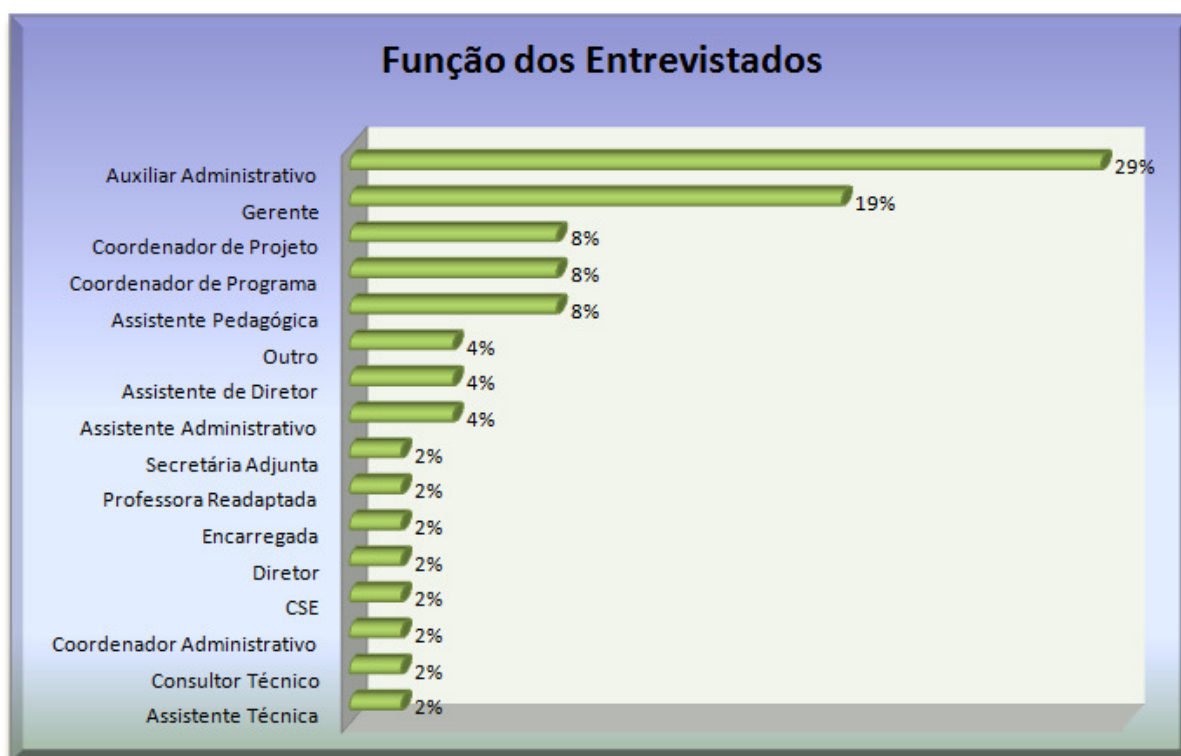


Gráfico 4 – função dos funcionários da Secretaria de Educação – prédio executivo

Uso da Internet

Quando questionados sobre a frequência de uso da Internet, os pesquisados responderam o que segue no gráfico 5. Sendo bem expressiva a porcentagem de acesso à Internet de 3 a 5 vezes por semana - 78% dos servidores. Semanalmente, 92% fazem uso da Internet no trabalho, segundo gráfico 5.

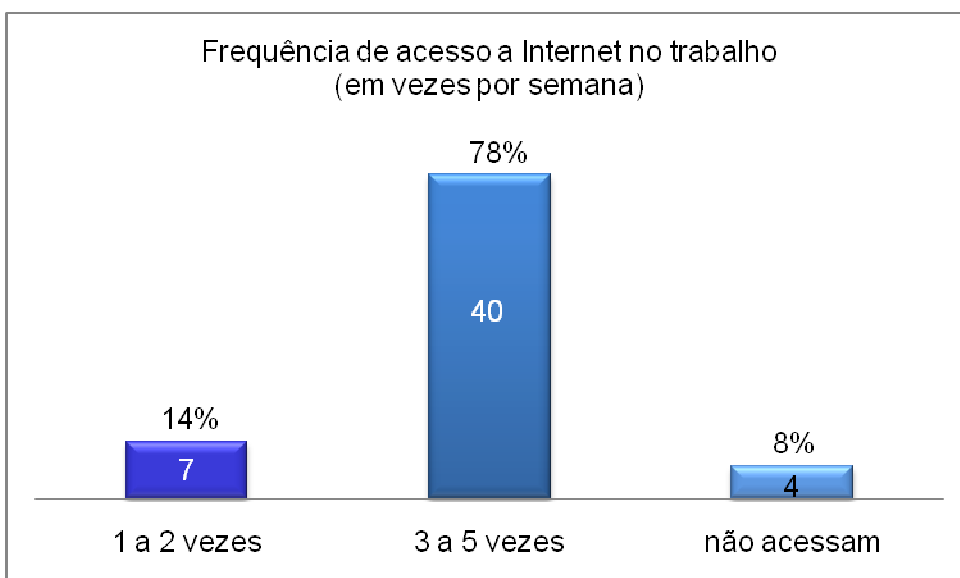


Gráfico 5 – frequência de acesso à Internet em ambiente de trabalho

Uso do Portal da Prefeitura

Embora com menor frequência semanal, o Portal da Prefeitura de Santo André é bastante acessado pelos servidores pesquisados, num total de 86%, sendo que 4% afirma acessar o Portal praticamente diariamente, inclusive aos finais de semana.

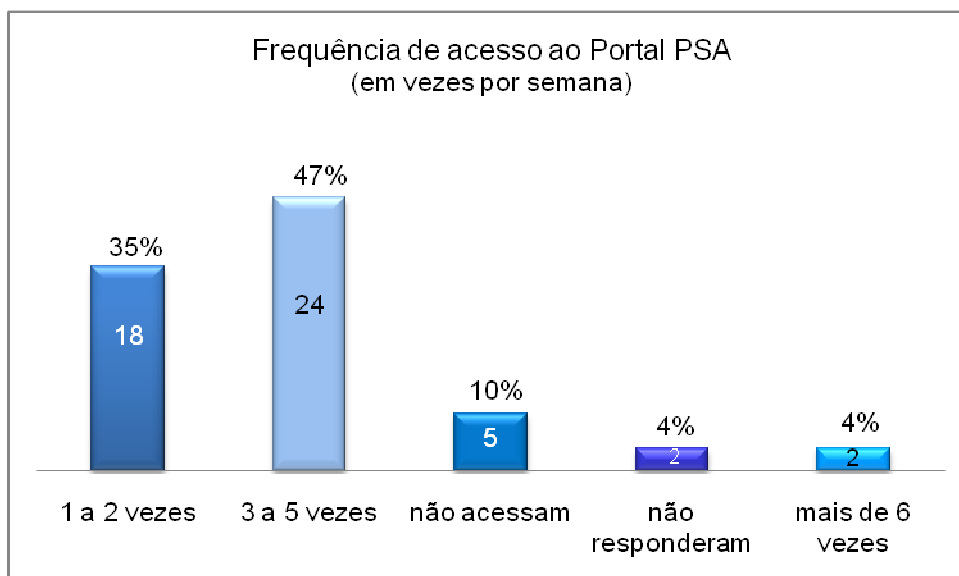


Gráfico 6 – frequência de acesso ao Portal da Prefeitura de Santo André

Uso do Outlook Express

O próximo gráfico apontará o acesso ao Outlook da Prefeitura de Santo André. Esta ferramenta ainda é restrita a alguns funcionários, o que nos mostra que 12% ainda não utilizam o Outlook Express, conforme gráfico 7:

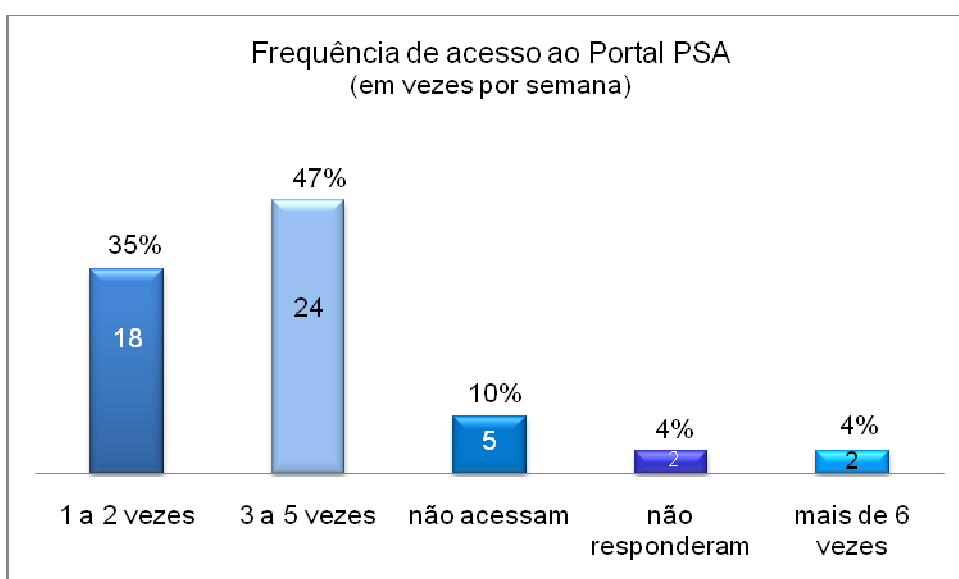


Gráfico 7 – funcionários que acessam o Outlook Express da Prefeitura

Todos os funcionários que possuem acesso ao Outlook na prefeitura têm a possibilidade de acessar esta rede, que é interna, de computadores externos. Isso se dá por meio do Outlook Web Access (OWA) que é uma ferramenta que permite ao usuário, acessar a caixa de e-mails Outlook da prefeitura por meio de qualquer computador que esteja fora da rede da prefeitura. Esta ferramenta pode ser considerada uma Extranet, pois se obtém informações da rede interna por meio de computadores de qualquer lugar do mundo.

A importância desta ferramenta é poder estar em contato com a rede interna de e-mails da prefeitura, mesmo estando ausente da Secretaria de Educação, mantendo-se atualizado quanto às informações que circulam por este ambiente virtual.

Os gráficos 8 e 9 mostram informações apontadas pelo grupo referentes ao uso e à frequência de uso do OWA:

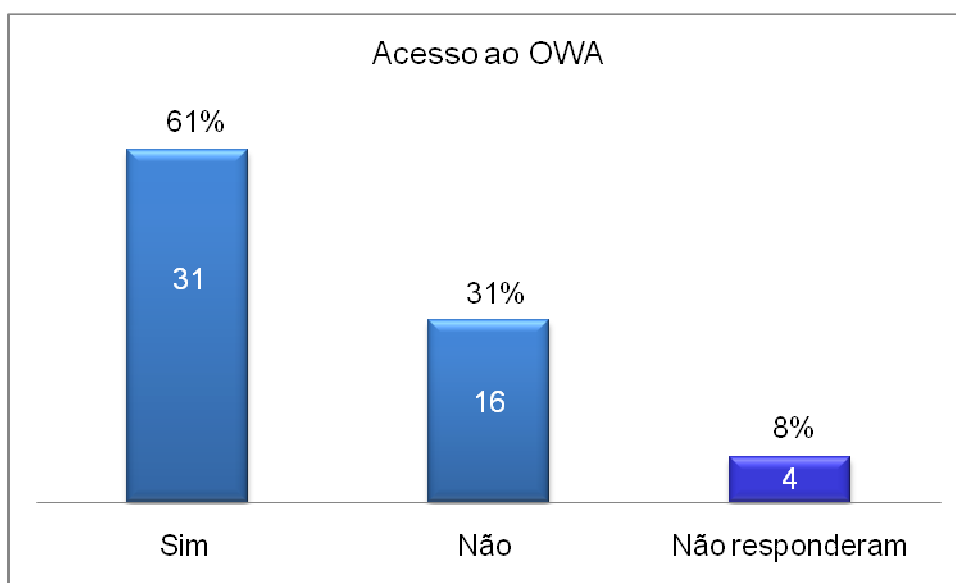


Gráfico 8 – funcionários que acessam a caixa de e-mails da prefeitura por meio de computador externo

O gráfico acima mostra que dos 16 funcionários (31%) que não acessam o OWA, seis deles não tem acesso autorizado, como apontado no gráfico 7. Isso demonstra que apenas 10 funcionários não utilizam a ferramenta por outros motivos.

Dos 61% dos servidores da Educação que acessam o OWA, 33% disseram fazer uso do recurso de 1 a 2 vezes por semana, 16% acessa de 3 a 5 vezes por semana e 12% (seis funcionários) afirmam utilizar a ferramenta todos os dias.

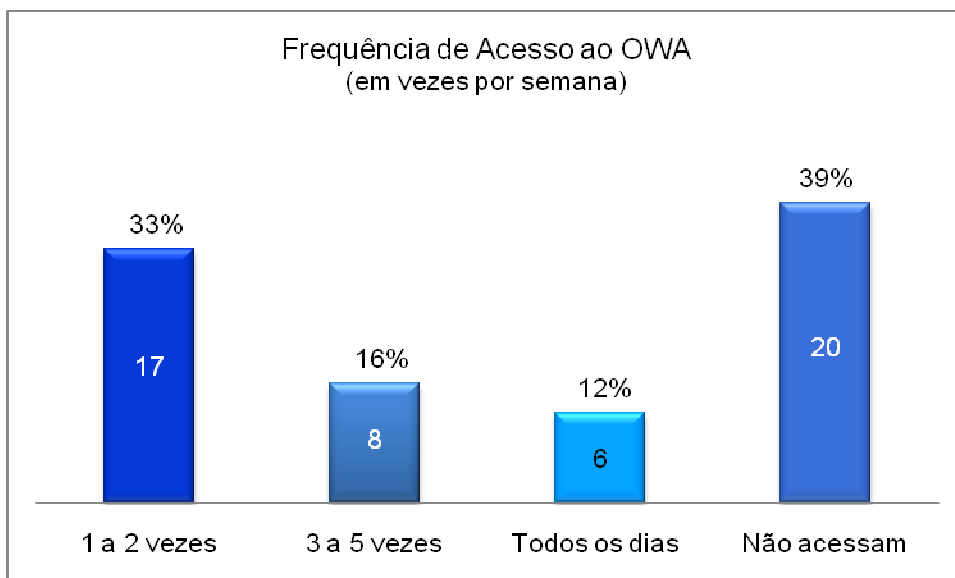


Gráfico 9 – frequência de uso do Outlook Web Access

Foi perguntado sobre os locais de onde funcionários costumam acessar o Outlook Web Access. Os que afirmaram fazer uso do OWA (61%) poderiam responder com mais de uma alternativa. Foram obtidos os seguintes grupos de combinações. Seguem resultados no gráfico 10:

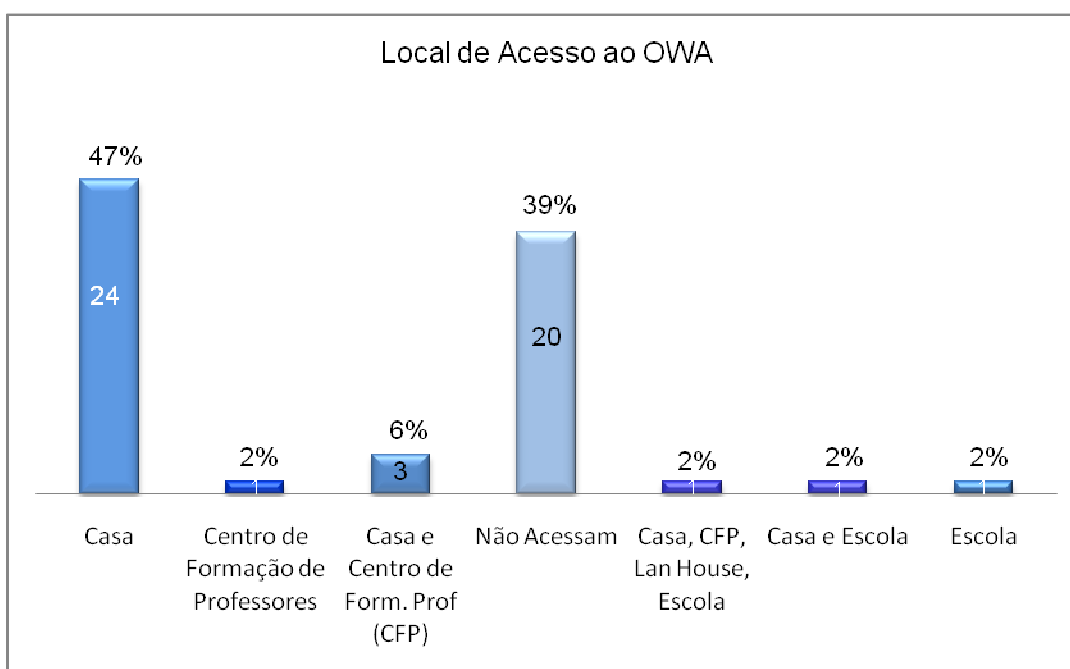


Gráfico 10 – locais de acesso ao Outlook Web Access – por grupos de combinações

Se analisados local por local de acesso, obtivemos o seguinte resultado - gráfico 11:

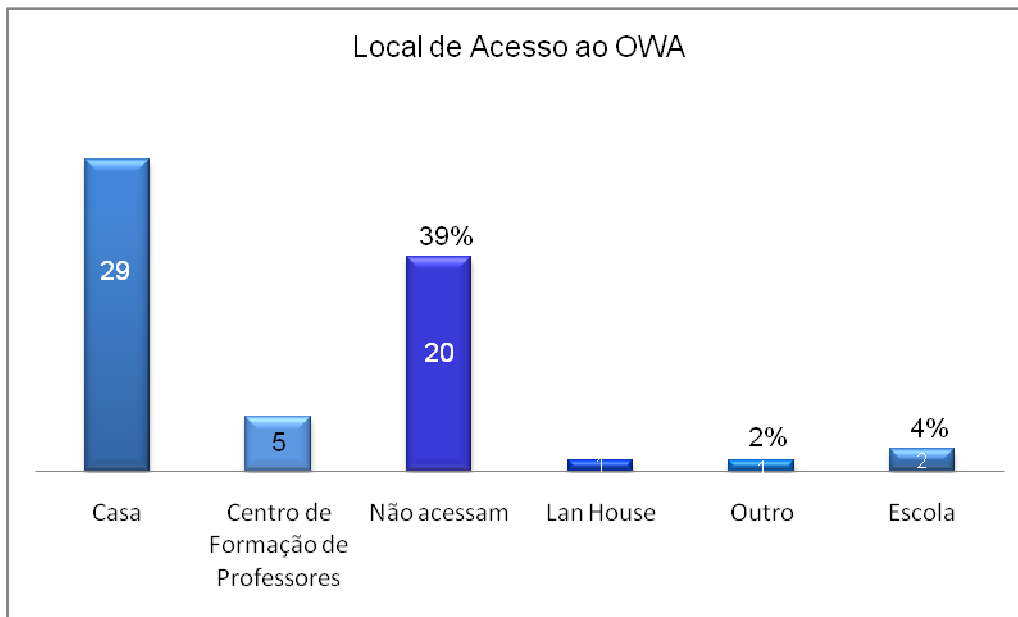


Gráfico 11 - locais de acesso ao Outlook Web Access

Uso da Intranet

Referente ao acesso à ferramenta Intranet, o resultado da pesquisa aponta que a maioria acessa de 3 a 5 vezes por semana e quatro funcionários ainda não fazem uso da Intranet, conforme gráfico 12. É importante ressaltar que mesmo aqueles funcionários que não são usuários do Outlook e da Internet, possuem acesso à Intranet, sendo esta, uma ferramenta de acesso a 100% dos funcionários que trabalham com computadores na rede interna da prefeitura.

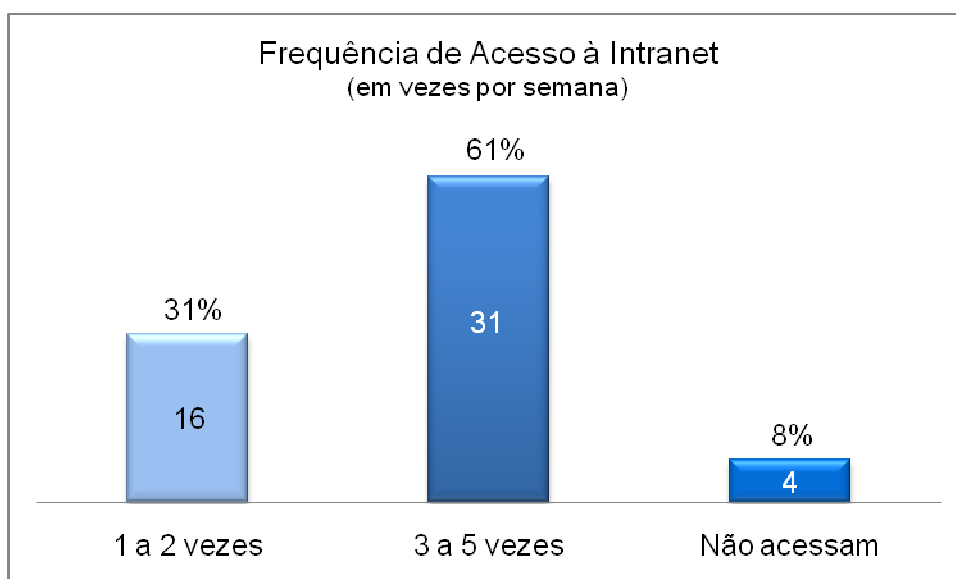


Gráfico 12 - frequência de acesso à rede interna – Intranet

Para a questão referente às finalidades de acesso à Intranet, os funcionários puderam escolher quantas opções fossem aquelas que refletissem seu uso. Portanto, a porcentagem apontada é referente ao total de alternativas assinaladas. O gráfico 13 mostra que os links mais acessados pelos servidores da Educação são Saldo de Bando de Horas, Cardápio do Restaurante, Legislações e Serviços.

Assim como apontado pelo Coordenador de Governo Eletrônico, o que mais os funcionários conectados à Intranet acessam são Banco de Horas e Cardápio, e aqui podemos observar o mesmo resultado no grupo pesquisado apenas na Secretaria de Educação.

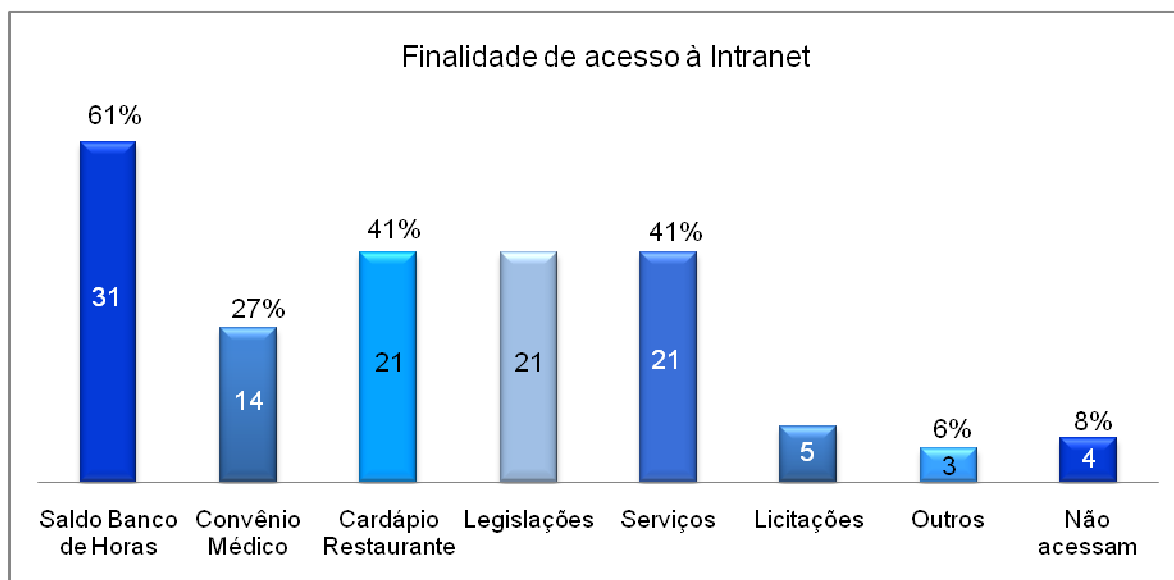


Gráfico 13 – finalidade de acesso dos funcionários à Intranet

Análise comparativa entre as funções dos servidores e o uso da Internet, Portal da Prefeitura, OWA e Intranet.

Com o objetivo de investigar se as finalidades e frequências de acesso dos funcionários pesquisados têm relação com o tipo de função exercida, será feita uma análise comparativa entre eles. Para tanto os classificamos em duas categorias: função **Administrativa** e função de **Gestão**. Entendendo como função Administrativa a daquele funcionário que tem suas atividades desempenhadas integralmente no prédio executivo e que lidam com atividades exclusivamente administrativas. Já a função dos Gestores, mesmo exercendo atribuições

administrativas, são aqueles responsáveis pelas articulações entre os Departamentos, Coordenadores de Projetos, Gerentes, etc. Embora possuam como local de trabalho o prédio executivo, estes circulam entre os equipamentos externos da Secretaria de Educação como Escolas, Creches, Centros Públicos Profissionalizantes, Centro de Formação de Professores, além de realizam articulações entre as demais Secretarias.

Dos 51 pesquisados, 28 exercem função de gestores e 23 funções administrativas - gráfico 14:

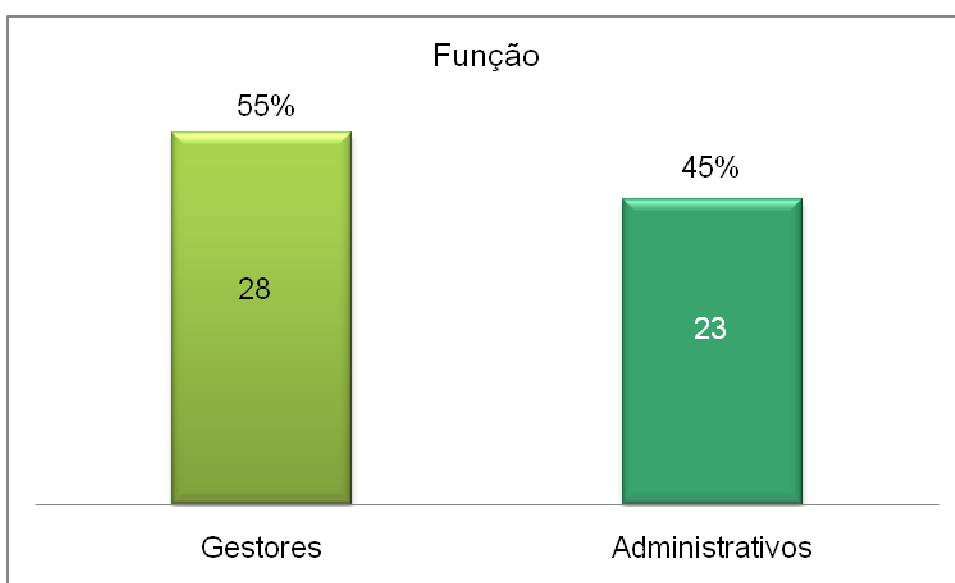


Gráfico 14 – classificação dos funcionários entre gestores e administrativos

Podemos considerar certo equilíbrio entre os acessos à Internet, mesmo que o número de funcionários Gestores seja um pouco maior do que os Administrativos, com uma diferença de 5 funcionários (10%).

No gráfico 15 poderemos perceber que dentre os quatro funcionários que não costumam acessar a Internet (já apontado no gráfico 5), três deles exercem função de Gestão.

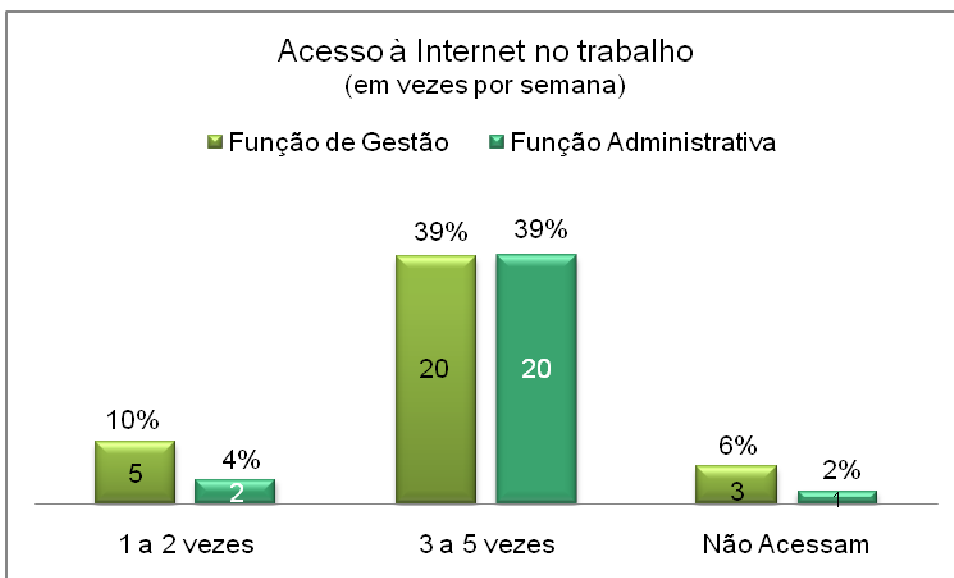


Gráfico 15 – acesso dos servidores à rede Internet no trabalho

No que se refere ao acesso ao Portal da Prefeitura de Santo André (PSA), 25% das funções de Gestão acessam de 1 a 2 vezes por semana enquanto que a mesma proporção (25%) das funções Administrativas acessa de 3 a 5 vezes por semana.

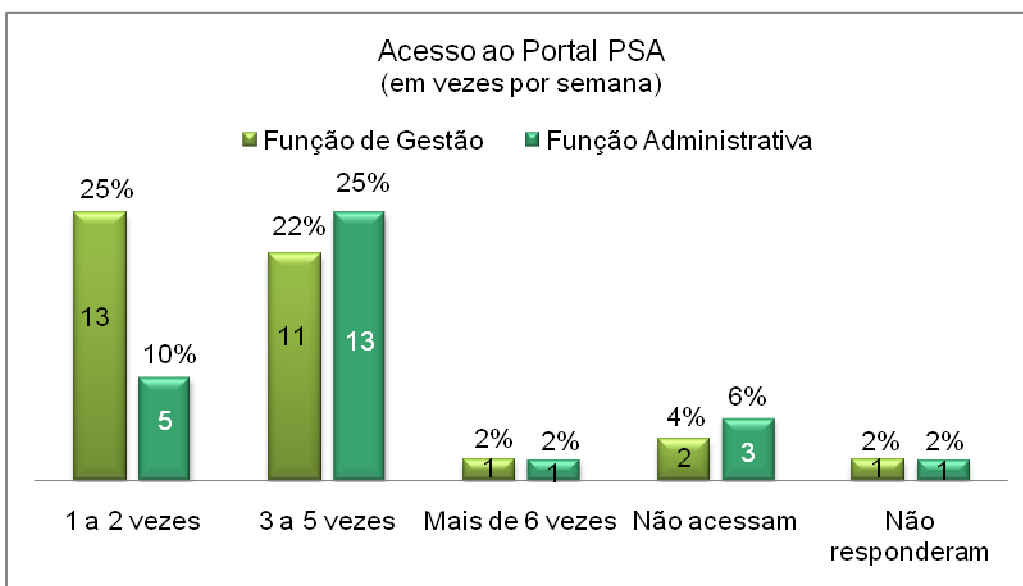


Gráfico 16 – acesso dos funcionários ao Portal da Prefeitura de Santo André

O Outlook Web Access é um instrumento que permite ao usuário de Outlook da rede interna da prefeitura, acessar sua caixa de e-mails de computadores que estejam fora da rede da prefeitura.

A porcentagem de funcionários que não fazem uso desta ferramenta é relativamente alta (42%). Esse fato, no caso dos funcionários administrativos, é justificável, pois são funcionários que não executam serviços externos e que, portanto, não necessitam acessar a caixa de e-mails da prefeitura de outro local, o que não é o caso dos 18% dos gestores, que apontam não utilizar o OWA conforme se pode observar no gráfico 17:

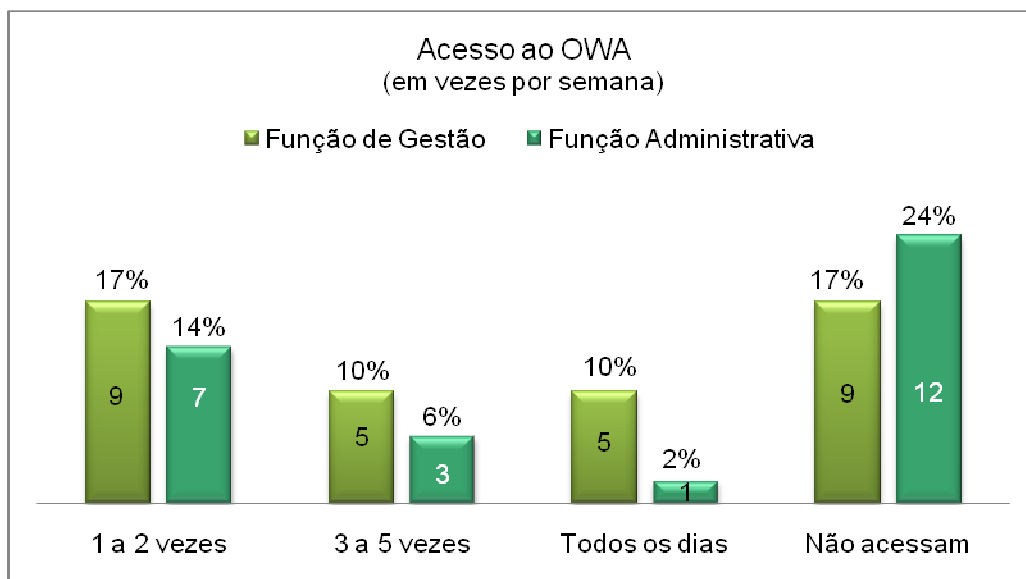


Gráfico 17 – acesso semanal do Outlook Web Access

O gráfico 18 faz referência aos locais dos quais os funcionários acessam o Outlook Web Access. Os pesquisados tinham a opção de assinalar mais de uma alternativa. Observamos que a maioria faz uso deste instrumento em casa e, mesmo os funcionários administrativos, que trabalham em tempo integral nos computadores da prefeitura, 20% costuma acessar seus e-mails do trabalho também de casa. Como citado anteriormente, pelo fato dos gestores estarem em parte atuando em outros locais da Secretaria de Educação é que verificamos que 10% destes acessam o OWA do Centro de Formação de Professores – local geralmente escolhido para realização de reuniões dos gestores da Secretaria de Educação com as Equipes Diretivas das Unidades Escolares.

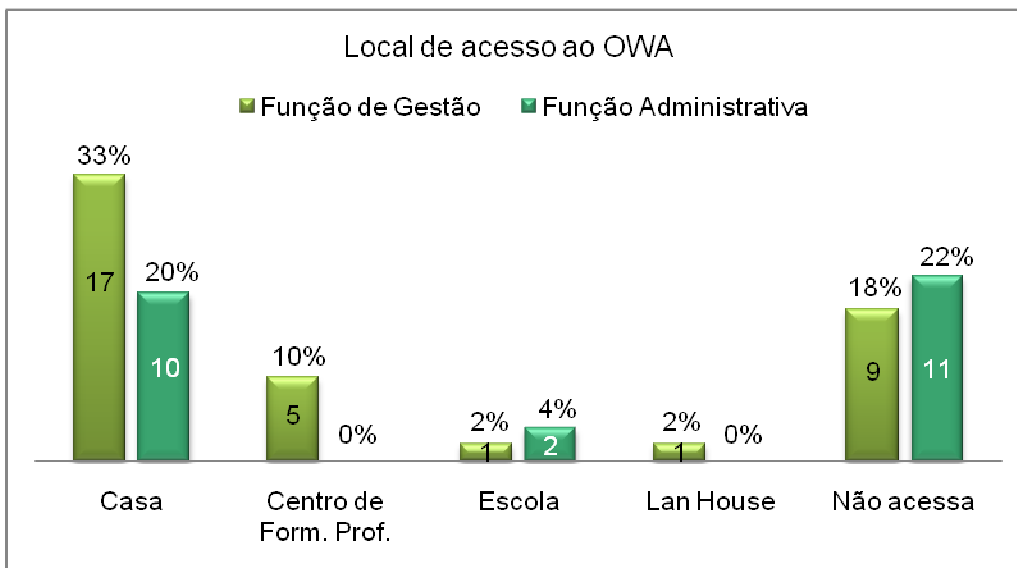


Gráfico 18 – locais de onde os funcionários costumam acessar o Outlook Web Access

Quanto aos acessos à Intranet, os gestores são os que mais fazem uso do instrumento, embora não de forma expressiva quando comparados às funções administrativas (gráfico 19). Já quando se referem à finalidade de acesso à rede interna Intranet, os funcionários gestores são aqueles que mais acessam legislações e serviços (37% e 27 % respectivamente) como pode ser observado no gráfico 20, lembrando que na questão de finalidade de acesso, os entrevistados tinham a opção de escolher mais de uma alternativa. Cabe ressaltar que o cálculo das porcentagens refere-se à soma de todas as opções, ao todo 119 apontamentos.

Outra observação a se fazer é que quando o assunto é a vida funcional do servidor, assuntos como Banco de Horas e Convênio Médico, estes links são acessados na mesma proporção (gráfico 20).

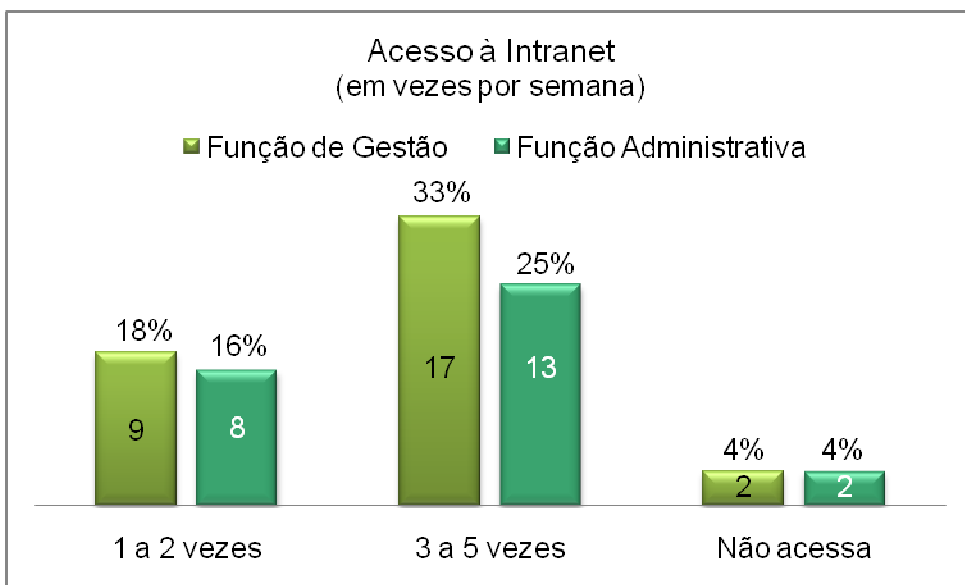


Gráfico 19 – quantidade de acessos semanais dos funcionários à Intranet

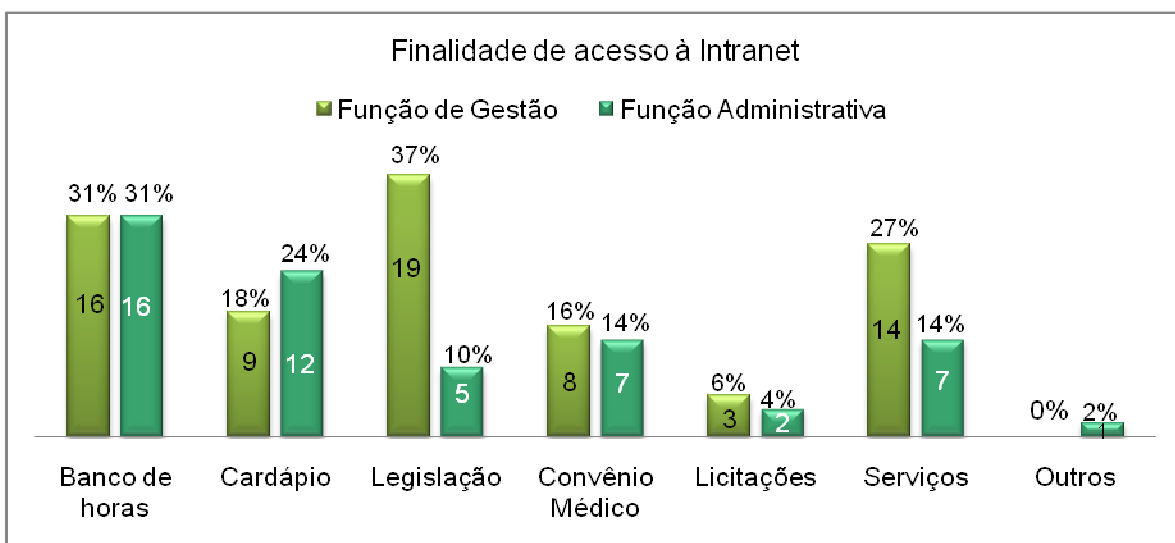


Gráfico 20 – finalidade de acesso dos funcionários à rede interna Intranet

A conclusão apontada por meio da comparação de uso das ferramentas informatizadas entre os dois grupos evidencia que há um equilíbrio de uso. Apenas no que diz respeito às finalidades de acesso à Intranet (gráfico 20) é que o grupo de gestores se destaca, por meio de consultas aos links sobre Legislação e Serviços. Os funcionários que não fazem uso da Extranet, via acesso ao Outlook Web Access, é bem expressivo, supostamente por não conhecerem essa possibilidade.

A seguir, algumas considerações sobre o conhecimento por parte dos funcionários quanto à função da Intranet.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O tema Governo Eletrônico vem sendo refletido com mais dedicação às análises de presenças dos governos na web, prestação de serviços e até algumas interações entre Governo e cidadãos. Pouca literatura é encontrada a respeito das relações entre Governo e funcionários públicos por meio de instrumentos de comunicação como Internet e Intranet. A simples presença da ferramenta Intranet, assim como a presença de uma prefeitura em um site na Internet não reflete a melhoria da qualidade dos serviços prestados, o que faz diferença é a maneira como cada uma dessas ferramentas é gerenciada. Sem uma sintonia entre os setores de comunicação, informática e gestão administrativa pouco se pode notar em avanços com a utilização das tecnologias da informação e comunicação. Santo André é um exemplo desta falta de sincronia de trabalho, inclusive dentro do próprio Departamento de Informática onde Diretoria e Coordenação de Governo Eletrônico fornecem informações muitas vezes contrárias umas das outras. Conforme afirma Zugman (2006- p.35)

O e-government, se deixado a cargo apenas de um departamento de tecnologia, simplesmente automatizará os processos existentes e, em consequência, falhará como uma reforma mais ampla.

Os funcionários, por sua vez, utilizam a ferramenta Intranet para consultas que podemos classificar como superficiais, em um sistema de comunicação unilateral, onde o funcionário apenas recebe as informações, não havendo evidências de nenhum instrumento de comunicação e pesquisa de interesses como fóruns de discussões e enquetes, por exemplo.

A análise sobre os Governos Eletrônicos deve ser norteada pelas relações do Governo com diferentes públicos (G2C, G2B e G2G - que engloba a relação G2E) e não apenas, como comumente vemos na literatura, a relação do Governo com o Cidadão por meio de disponibilização de informações e alguns serviços em Portais Governamentais.

Empresas privadas são as que mais se interessam na discussão e desenvolvimento de Intranets de qualidade, visando a melhoria do relacionamento entre funcionários, o trânsito das informações para o avanço de serviços por meio de otimização de tempo, que está diretamente relacionado aos lucros. Sendo assim, a pouca oferta de bibliografia a respeito do assunto vem do setor privado.

É questionável que apenas os funcionários que utilizam computadores no trabalho tenham acesso a informações específicas como calendários, cardápio, informativos sobre convênio médico, etc. É necessário que todos os funcionários, independente das funções exercidas no governo, tenham acesso a informações por meio eletrônico, através de um acesso restrito no próprio Portal do Governo, como a Extranet, onde é possível o acesso a informações internas por meio de qualquer computador localizado em qualquer lugar do mundo. Na Prefeitura de Santo André, por exemplo, há em torno de oito mil funcionários, sendo que apenas 1700 trabalham em computadores conectados à rede interna da prefeitura, o que significa que apenas 21% do funcionalismo municipal tem acesso às informações já mencionadas. Uma evidência de que haveria interesse de acesso por parte dos funcionários é a pesquisa que apontou que grande parte dos funcionários que utilizam Outlook acessam seus e-mails em computadores externos e que 44 dos 51 pesquisados (o que representa 86,27%) acessam o Portal da Prefeitura semanalmente, o que leva a crer no interesse do servidor público na busca por informações do município para o qual trabalha.

Durante todo o trabalho, foram realizadas reflexões sobre o ideal de Governo Eletrônico, mas será que há interesse no desenvolvimento de relações mais estreitas entre o Governo e o cidadão, e entre o Governo e o servidor público?

Finalizando com um apontamento de Fábio Zugman:

A rede de inteligência humana torna as autoridades cada vez mais suscetíveis ao escrutínio de informações, à rápida divulgação e à mobilização das populações que governam. A habilidade da Internet em dispersar informações instantaneamente a um baixo custo, servindo ainda como fórum de discussões e mobilizações de respostas, torna-a uma mídia de poder sem precedentes, uma ferramenta ameaçadora à autoridade de Estados e governantes que não se sintam confortáveis sob o olhar público. (Zugman, 2006, p.65)

Se por um lado temos a força das tecnologias de comunicação com potencial para aperfeiçoamento das práticas democráticas, por outro temos a decisão de fazer uso delas por parte dos governos. Ainda não é possível saber se essas novas práticas partirão de iniciativas do Governo ou de pressões da Sociedade.

BIBLIOGRAFIA

ABRANSON E MEANS, 2001 – Anais do Congresso Anual de Tecnologia de Informação – CATI 2004 – FGV – EAESP . – 228 - Governo Eletrônico: um modelo de referência para a sua implementação – Alexandre Fernandes Barbosa, Fernando Inácio de Faria, Sólton Lemos Pinto.

AMARAL, Marcelo. Internet, estado e sociedade: liberdade e controle da informação na rede. Disponível em <http://tecitura.juvenioterra.edu.br/include/getdoc.php?id=84&article=36&mode=pdf>. Acessado em 19 de outubro de 2008.

BALDANZA, Renata Francisco. A Comunicação no Ciberespaço: Reflexões Sobre a Relação do Corpo na Interação e Sociabilidade em Espaço Virtual - Universidade de Estado do Rio de Janeiro – UERJ. APUD WERTHEIM, Margaret. Uma história do espaço de Dante à Internet. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1999.) Disponível em <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1012-1.pdf> Acessado em 13 de novembro de 2008.

BECHARA, Marcelo. A inclusão digital à luz dos direitos humanos. In: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2005*. São Paulo, 2006, pp. 33-37. Artigo disponível em <http://www.cgi.br/publicacoes/artigos/artigo34.htm>. Acessado em janeiro de 2009.

BRASIL, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços / Departamento de Governo Eletrônico . – Brasília : MP, 2007.

BRASIL, Oficinas de Planejamento Estratégico - RELATÓRIO CONSOLIDADO - Comitês Técnicos”, Comitê Executivo do Governo Eletrônico, Maio de 2004, pp. 12-14.

BRASIL, Oficina para Inclusão Digital, Brasília 2001 – www.inclusaodigital.org.br. Acessado em agosto de 2008.

BRASIL, Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico disponível em <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>. Acessado em 17 de novembro de 2008.

COSTA, José Wilson e OLIVEIRA, Maria Auxiliadora Monteiro (orgs) – Novas Linguagens e Novas Tecnologias – Educação e sociabilidade – Ed Vozes 2004.

DIAS, Cláudia. Usabilidade na Web - criando portais mais acessíveis. RJ: Alta Books, 2003). Citação disponível em <http://www.inf.pucrs.br/~infee/manual/>. Acessado em novembro de 2008.

FLORES, Alvaro Dal Molin e RIBEIRO, Luciano Maciel – Revista Eletrônica de Gestão Contemporânea, Vol. II nº 1, 2007. Artigo: A utilização da Intranet como

ferramenta de gestão do conhecimento. Disponível em http://www.atlanticosul.edu.br/rg/revista/artigos_revista/4_edicao/a_utilizacao_da_intranet_como_ferramenta_de_gestao_do_conhecimento.pdf. Acessado em 17 de dezembro de 2008.

FLORIANO, Paulo Roberto – Análise integrada de custos em portais corporativos. Artigo disponível em <HTTP://webinsider.uol.com.br/index.php/2008/12/03/analise-integrada-de-custos-em-portais-corporativos>. Acessado em 3 de fevereiro de 2009.

INTERNET, INTRANET e EXTRANET – artigo disponível em <http://www.dape.net/websystems/internet.htm> - Acessado em 21 de abril de 2008.

LÉVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo, Editora 34 - 1999, pág. 92.

LINS, Beatriz – Intranet Corporativa: o desafio de agregar pessoas. Artigo disponível em: <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2009/02/06/intranet-corporativa-o-desafio-de-agregar-pessoas> - Acessado em 7 de fevereiro de 2009.

MUSSI, Omar – O que é automação de processos em governança de TI. Disponível em <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2008/09/16/o-que-e-automacao-de-processos-de-governanca-de-ti>. Acessado em 4 de fevereiro de 2009.

O QUE É E-GOV? Disponível em: http://www.governoeletronico.com.br/home/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=29. Acessado em 10 de março de 2008.

Pesquisa: FGV Identifica Cinco Estágios de Governo Eletrônico. Disponível em <http://www.itweb.com.br/noticias/index.asp?cod=41454>. Acessado em 2 de dezembro de 2008.

RECUERO, Raquel da Cunha. Comunidades Virtuais – uma abordagem teórica. Em: Seminário Internacional de Comunicação, 2001, Porto Alegre. Anais. PUCRS, 2001. Disponível em: <http://www.pontomidia.com.br/raquel/teorica.pdf>. Acessado em 3 de novembro de 2008.

RITS - Redes de Informações para o Terceiro Setor- Fundamentos e paradigmas das Redes. Disponível em http://www.rits.org.br/redes_teste/rd_conceitos.cfm. Acessado em 10 de dezembro de 2008

ROMAN apud ROGERO Isis Otta. Comunicação interna e intranet: O caso da CPM SA. São Paulo, 2004. Monografia. Escola de Comunicação e Artes, USP.

RONDELLI, Elizabeth. Revista I-Coletiva - Quatro passos para a inclusão digital. Publicado em 24/06/2003 - disponível em <http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>. Acessado em 10 de agosto de 2008.

SANDI, André Quiroga - Uma mídia recente, a Intranet. Artigo disponível em <http://www.almanaquedacomunicacao.com.br/artigos/593.html>. Acessado em 5 de fevereiro de 2009.

SILVA, H.P. ET AL. Inclusão Digital e Educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. Ciência da Informação, Brasília, v.34, n.1, jan/abr, p.28-36, 2005 disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>. Acessado em abril de 2008.

SPYER, Juliano. Conectado: o que a internet fez por você e o que você pode fazer com ela. Rio de Janeiro. Jorge Zahar Ed. 2007

STORCH, Sérgio – Faz sentido o vínculo de entre TI e gestão do conhecimento? – Artigo disponível em <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2008/03/02/faz-sentido-o-vinculo-entre-ti-e-gestao-do-conhecimento>. Acessado em 2 de fevereiro de 2009.

TORRES, Norberto A. Avaliação de web sites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros - 2006 disponível em - <http://www.sumaq.org/egov/img/publicaciones/5.pdf> - Acessado em 11 de novembro de 2008.

VAZ, José Carlos. Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania: a construção de um modelo de análise e avaliação. São Paulo: EAESP/FGV, 2003, Tese de doutorado. Trecho citado na wikipedia em http://pt.wikipedia.org/wiki/Governo_eletr%C3%B4nico. Acessado em 5 de setembro de 2008.

ZUGMAN, Fábio APUD KLIKSBURG, 2001. Governo Eletrônico – Saiba tudo sobre essa revolução. São Paulo. Livro Pronto 2006.