

ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO DA REGIÃO DO
GRANDE ABC PAULISTA
JARBAS THAUNAHY SANTOS DE ALMEIDA¹
jarbas.almeida@ufabc.edu.br

RESUMO

A utilização da Internet, como uma nova tecnologia de informação e comunicação (NTIC), passou a ser um fenômeno mundial, por ser a mídia mais interativa disponível na atualidade. Essa nova realidade exige dos governantes nas três esferas (federal, estadual, municipal) um posicionamento específico, que garanta a sua inserção na sociedade da informação. Desta forma, o regente público deve adotar um novo estilo de gestão, que é o governo eletrônico.² Pode-se acrescentar 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. Nesse sentido, o presente artigo pretende analisar o Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico da Região do Grande ABC Paulista, a partir dos resultados obtidos no Índice Geral da Qualidade de Websites Municipais – IGQWM, desenvolvido por Torres (2007).

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

1. INTRODUÇÃO

Dados da Internet World Stats indicam que o número de usuários da rede, em junho de 2009, alcançou a marca de aproximadamente 1,67 bilhão de pessoas, o que representa algo em torno de 24,7% da população mundial.³ Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), em nosso país existem 35,5 milhões de usuários da Internet, com a média de aproximadamente 44 horas de uso do computador por mês.

Esse fenômeno, que ganhou força na última década, tem causado impacto em diversos níveis da sociedade, Zugman (2006) menciona que a Internet, possibilitada pelos avanços exponenciais na área de informática, emergiu como força impulsionadora de uma verdadeira revolução. Nos EUA, a Internet atingiu 50 milhões de usuários em apenas quatro anos, enquanto, para atingir esse número de usuários, a televisão demorou 13 anos, o computador pessoal tardou 16, e o rádio, 38 (TAKAHASHI, 2000).

Segundo Pottruck e Pearce (2000) *apud* Zugman (2006, p. 42), a Internet possui dois aspectos relevantes a serem notados: a inundação de informações gratuitas e o símbolo de

¹ Mestrando em Engenharia da Informação, pela Universidade Federal do ABC (UFABC), sob a orientação do Prof. Dr. Sidney Jard da Silva

² Vilella (2003) apresenta 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 de forma reduzida **e-gov**. Entende-se que todos os termos descritos acima possuem o mesmo significado.

³ World Internet usage and population stats. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acesso em: 05 nov 09.

conectividade. Segue o raciocínio de que a Internet não somente permitiu uma quantidade cada vez maior de troca de informações, mas também tornou-se um símbolo da alta conectividade da sociedade moderna. Conquanto, a Internet como fenômeno efetivamente disseminado possui pouco mais de 10 anos no Brasil, as estatísticas sobre o crescimento da Internet mantidas pelo CGI mostram que a Internet brasileira cresceu vertiginosamente nos últimos anos, acompanhando, de certa forma, o crescimento mundial.

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.

2. O GOVERNO ELETRÔNICO

Filho e Agune (2004) enfatizam que o governo eletrônico pode ser entendido como uma nova configuração do gerenciamento das atividades do governo, além de prestar serviços e informações para a sociedade com a utilização intensiva de TI (Tecnologia da Informação) – como fator estratégico para a melhoria dos processos administrativos e prestação de serviços ao cidadão – e das novas formas de telecomunicação. De acordo com Zimath (2003), se constitui na utilização das TICs⁴ pela administração pública como plataforma para a gestão governamental e para a prestação dos serviços públicos, com especial atenção no atendimento da população.

Zugman (2006) aponta que o governo eletrônico é uma área que está apenas no início de seu desenvolvimento. Em 1995, conforme Zakon (2006), o governo canadense inaugurou a era do *e-government online* (<http://canada.gc.ca/>). No governo federal brasileiro, o marco inicial foi o ano de 1996, com a implantação pela Secretaria da Receita Federal (SRF), do projeto piloto ReceitaNet,⁵ com o objetivo de facilitar a vida do contribuinte e estimular o cumprimento voluntário das obrigações com o Fisco.⁶ O programa foi reconhecido por representantes da área fiscal de organismos internacionais como inovação no processo de envio de declarações via web e um dos exemplos a ser seguido como excelência em boas práticas de governo eletrônico. Essa inovação, segundo Vasconcelos (2004) foi adotada por diversos países, entre os quais pode-se citar o Chile (1998), Portugal (1998) e México (2003).⁷

⁴ A disseminação mundial da microinformática e da interconexão de computadores por meio da Internet, a partir da década de 1980, levou à adoção do que se convencionou chamar Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), simbolizando a integração das áreas de informática e de comunicação de dados. VASCONCELOS, 2004, p. 201.

⁵ O programa ReceitaNet, tem o objetivo de validar e transmitir, via Internet, declarações de impostos de renda e contribuições federais de pessoas físicas e jurídicas. Consiste em uma interface entre o computador do contribuinte conectado à Internet e a base de recepção de declarações na SRF. Fonte: Vasconcelos (2004, p. 204).

⁶ Erário ou tesouro público. Compreende todo o aparelhamento administrativo destinado à arrecadação das rendas públicas e guarda dos bens do Estado. Fonte: Mafera Filho, 2005. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=399. Acesso em: 01 ago 08.

⁷ Tal reconhecimento fez jus ao direito de uso do eGOVERNMENT Label da Comunidade Econômica Européia (CEE), como um dos melhores exemplos de soluções de Governo Eletrônico no âmbito mundial, durante demonstração em novembro de 2001, na feira de aplicativos na *European Conference on eGovernment Applications: from policy to practice*, realizada em Bruxelas. (SRF, 2008).

Diniz e Barbosa (2004) defendem que a eficácia das ações propostas em programas de e-government pode ser estimada pelos resultados obtidos a partir das análises dos portais governamentais, o que torna a observação e a investigação de sites da gestão pública fatores de grande relevância para o entendimento do foco das políticas de governo eletrônico e do estágio de evolução em que se encontram.

A construção de portais municipais deve considerar consoante Silveira (2001), Vaz (2003) e Barbosa, Faria e Pinto (2005), entre outros, os seguintes aspectos: o estabelecimento de foco nas necessidades dos usuários (contribuinte), a utilização de linguagem direta e simples, um formato acessível, a criação de design atraente e a facilidade de navegabilidade, de maneira a reduzir o tempo empregado para se alcançar a informação ou serviço desejado. O portal web desenvolvido pelos municípios, de acordo com Salvi et al. (2008, p. 15), agrega dados, informações e, em alguns casos, serviços, permitindo aos munícipes visualizarem grande diversidade de aspectos relacionados a sua cidade e resolverem alguns de suas demandas particulares.

3. ÍNDICE GERAL DE QUALIDADE DE WEBSITES MUNICIPAIS (IGQWM)

A referida pesquisa, coordenada pelo Professor Norberto Antonio Torres do TecGov e por Roberto Meize Agune da FUNDAP, analisou o governo eletrônico municipal de todas as 645 cidades do Estado de São Paulo, sob a ótica do que é oferecido em seus websites. Os resultados do projeto podem ser encontrados no endereço eletrônico <http://www.municipiosnaweb.sp.gov.br>. A partir dos resultados do projeto, criou-se o Índice Geral de Qualidade de Websites Municipais (IGQWM), que classifica os municípios pelo nível de maturidade de seus sites ou portais na internet. No endereço eletrônico apresentado acima é possível realizar comparações entre um determinado município, com o melhor do Estado de São Paulo, o melhor da região administrativa em que se localiza o município escolhido para análise e a média da região.

A pesquisa detectou que 447 dos 645 municípios paulistas possuem presença na Internet, o que representa 69,3% das prefeituras do Estado de São Paulo, com páginas disponibilizadas na Internet, para provimento de informações e serviços aos contribuintes. Constatou-se, também, de acordo com Torres (2007) que existem municípios que, embora com endereços web registrados na extensão sp.gov.br, não têm efetivamente um sítio ativo de internet. Para esses casos, a estratégia adotada foi a de registrar a inexistência de um sítio de internet no endereço considerado oficial do município, e, na seqüência, verificar se o município tinha algum website alternativo, mesmo que mantido por associações ou instituições privadas; 31 municípios se enquadraram nesta situação. Como consequência, a pesquisa levou à categorização dos sítios municipais na internet em dois grupos: sítios municipais institucionais e sítios municipais alternativos. Por outro lado, 30,7% dos municípios paulistas ainda não têm presença na Internet. Assim, dentre os 645 municípios do Estado de São Paulo, analisados na pesquisa, 416 prefeituras possuem o website oficial (registrados na extensão .sp.gov.br), 31 têm websites alternativos e 198 municípios não estão presentes na Internet. A Figura 1, a seguir, elucida essa afirmação.

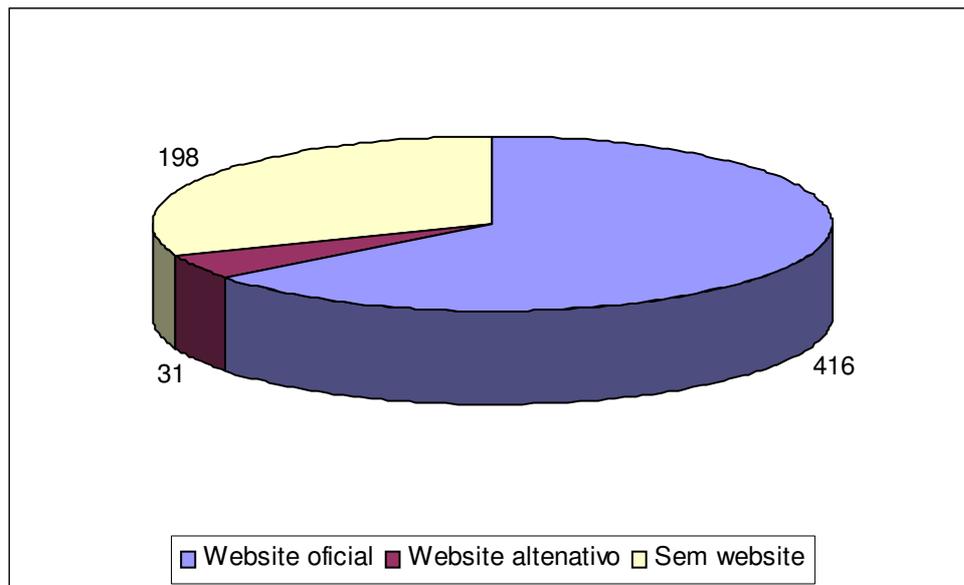


FIGURA 1 – Distribuição da existência de websites municipais. Fonte: Torres, 2007.

Considerando que três em cada dez prefeituras do maior estado do país, ainda não estão presentes na web, cabe registrar que apesar da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), exigir, desde 2002, que todos os demonstrativos governamentais sejam publicados na Internet de acordo com Bittar (2006), as causas da ausência de websites das gestões municipais na Internet, geralmente, estão relacionadas aos: a) custos de desenvolvimento e manutenção; b) falta de regras claras para os artefatos envolvidos na criação dos sites; c) carência de consciência política por parte dos governantes; e d) entraves políticos, dentre outros.

O Índice Geral (Paulista) de Qualidade de Websites Municipais (Desenvolvimento de Governo Eletrônico Municipal por website) – IGQWM, de acordo com Torres (2007), é fruto de um trabalho de pesquisa, desenvolvido entre setembro de 2006 e março de 2007, sobre o estado de adoção e oportunidades para utilização de *e-government* por meio de websites municipais, para cidades do Estado de São Paulo. Esse trabalho de análise de governo eletrônico local, sob a ótica do que é oferecido pelos websites municipais, é considerado por Torres (2007, p. 3) apenas uma parte dos muitos trabalhos necessários à compreensão mais abrangente de como os municípios evoluem na utilização das tecnologias da informação para provimento de melhores serviços à sociedade.

O escopo do projeto foi dividido em cinco etapas, identificadas a seguir: 1) análise do estado atual de avanço do governo eletrônico nos municípios paulistas, por intermédio da avaliação dos respectivos websites, aplicando-se o Modelo Evolutivo de Governo Eletrônico, desenvolvido pela TecGov; 2) com o resultado da aplicação desse modelo foi possível a comparação com outros municípios, no país e no exterior, de forma a promover uma visão comparativa dos estágios atuais e possibilidades de avanço de cada município pesquisado; 3) o produto final dessa análise resultou na identificação dos principais serviços e produtos oferecidos pelos municípios paulistas, por intermédio de seus websites ou portais, comparando-os com referências relevantes no país e no mundo; 4) o estabelecimento de critérios para avaliação dos websites municipais e a análise de dados permitiu a obtenção de resultados sobre a oferta de serviços eletrônicos e o nível de maturidade, considerando o ciclo de vida do governo eletrônico municipal; 5) por fim, a criação, o cálculo e a disponibilização, para os municípios paulistas, do IGQWM – Índice Geral de Qualidade de Websites Municipais (Desenvolvimento de Governo Eletrônico Municipal).

O IGQWM também evidencia que as conclusões do estudo se referem ao governo eletrônico praticado via websites dos municípios paulistas, dado que o *e-government* possui uma abrangência muito maior. Não obstante, foram verificados os seguintes tipos de visões de e-gov: acessibilidade; serviços eletrônicos; grau de relacionamento com o cidadão; nível de democracia eletrônica promovido; nível de e-governo; nível de governo eletrônico detalhado; transparência das ações do governo; usabilidade e; uso estratégico de governo eletrônico, conforme apresentado no Quadro 1, abaixo:

QUADRO 1 – TIPOS DE VISÕES UTILIZADAS NO IGQWM

Tipos de Visão	Descrição
Acessibilidade	Avalia a possibilidade de acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita.
Democracia eletrônica	Avalia a possibilidade de acesso da população a informações, ações e decisões do governo, por meio de websites e portais e da existência de canal de comunicação no qual a população possa se manifestar.
Governo eletrônico	Avalia o nível de maturidade do governo eletrônico municipal com base no modelo evolutivo de <i>e-government</i> .
Governo eletrônico detalhado	Avalia o nível de funcionamento e complexidades das páginas web dos municípios pesquisados.
Relacionamento com o cidadão	Avalia o grau de personalização do relacionamento com o cidadão.
Serviços eletrônicos	Avalia a existência de serviços e atendimento eletrônicos ao cidadão e às empresas; informações sobre o município, sobre a prefeitura, notícias voltadas à comunidade local; a possibilidade de preenchimento eletrônico de cadastros; a consulta e emissão eletrônica de documentos; a disponibilização de legislação, normas, estatutos, políticas, orçamento e ações do governo municipal no website.
Transparência das ações do governo	Avalia em possíveis cinco estágios de transparência, o grau de integração entre o governante e a sociedade local.
Usabilidade	Avalia o grau de facilidade de uso do website, de tal forma que o usuário encontre as informações, produtos e serviços que procura intuitivamente.
Uso estratégico de governo eletrônico	Avalia a utilização do meio eletrônico para promoção de arrecadação justa e eficiente, verifica o cumprimento da legislação, promove a gestão governamental eficaz, a inclusão social, a integração governo/sociedade, a otimização de processos governamentais, a promoção da cidadania e do desenvolvimento econômico e social, com oferta de serviços de valor aos cidadãos e empresas e promoção da democracia por intermédio do governo eletrônico.

Fonte: Torres, 2007.

O IGQWM contempla uma nota agregada de todos os fatores analisados no projeto (serviços eletrônicos, usabilidade e acessibilidade). Contudo, cada visão analisada foi dividida em categorias, temas e questões. Assim, a visão inerente a serviços eletrônicos, apresentou a categoria Serviços ao cidadão, que por sua vez tem como tema Informações úteis ao cidadão associado às questões aeroportos, bibliotecas e cinemas, por exemplo. Torres (2007) esclarece que cada website municipal passou por uma análise criteriosa e, a cada aspecto analisado

foram atribuídas notas, sendo a nota 10, “hipotética e ideal”, a que teria um município em que todos os fatores obtivessem pontuação máxima, situação não verificada na prática. A nota 0 foi atribuída quando se verificou a inexistência do aspecto tratado.

4. O ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO DA 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, com aproximadamente 2,5 milhões de habitantes, todas as sete cidades possuem websites oficiais (extensão .sp.gov.br).

Os dados da Tabela 1 retratam a característica da Região do ABC Paulista, considerando os aspectos referentes à escolaridade, renda e expectativa de vida, que são a base de cálculo do Índice de Desenvolvimento Humano e apresenta também o rendimento médio mensal *per capita* da região.

TABELA 1 – IGQWM, IDH-M e Rendimento médio mensal dos municípios do Grande ABC Paulista

Município	IGQWM	IDH-M*	Rendimento médio mensal (R\$)**	PIB (R\$)***	População ⁸	Área (Km ²)
Diadema	1,47	0,790	634,91	19.596	386.779	31
Mauá	1,89	0,781	632,55	12.325	402.643	62
Ribeirão Pires	0,81	0,807	771,08	10.734	107.580	99
Rio Grande da Serra	0,53	0,764	493,05	6.874	39.270	37
Santo André	1,67	0,835	986,09	17.341	667.891	175
São Bernardo do Campo	1,55	0,834	1.027,08	25.590	781.390	406
São Caetano do Sul	0,92	0,919	1.366,39	70.367	144.857	15
					2.530.410	825

Fonte: *Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil. ** IBGE Cidades. *** IBGE Cidades – Produto Interno Bruto dos Municípios 2006

O destaque fica para o município de Mauá que obteve o melhor IGQWM, ocupando a 14^a colocação dentre todos os municípios do Estado de São Paulo, seguido por Santo André, que ficou com a 20^a posição do Estado, São Bernardo do Campo, em 22^o e Diadema em 28^o, são os quatro melhores pontuados da região. São Caetano do Sul em 91^o, Ribeirão Pires na

⁸ Dados referentes a população estimada em 01 abr 07.

121ª posição e Rio Grande da Serra em 245º, completam a região. Cabe destacar, que esses três últimos municípios, possuem população inferior a 200 mil habitantes.

Contudo, independente da colocação geral na pesquisa, todos os municípios da região obtiveram um resultado inferior a 2,0 pontos, em uma escala de zero a dez, o que os coloca muito aquém do esperado. Na análise consolidada dos resultados da pesquisa desenvolvida por Torres (2007), também foi observado que o grau médio de governo eletrônico por meio de websites de todos os municípios do estado é muito baixo, o que denota que a situação do governo eletrônico na região do Grande ABC Paulista não é diferente das demais regiões do estado.

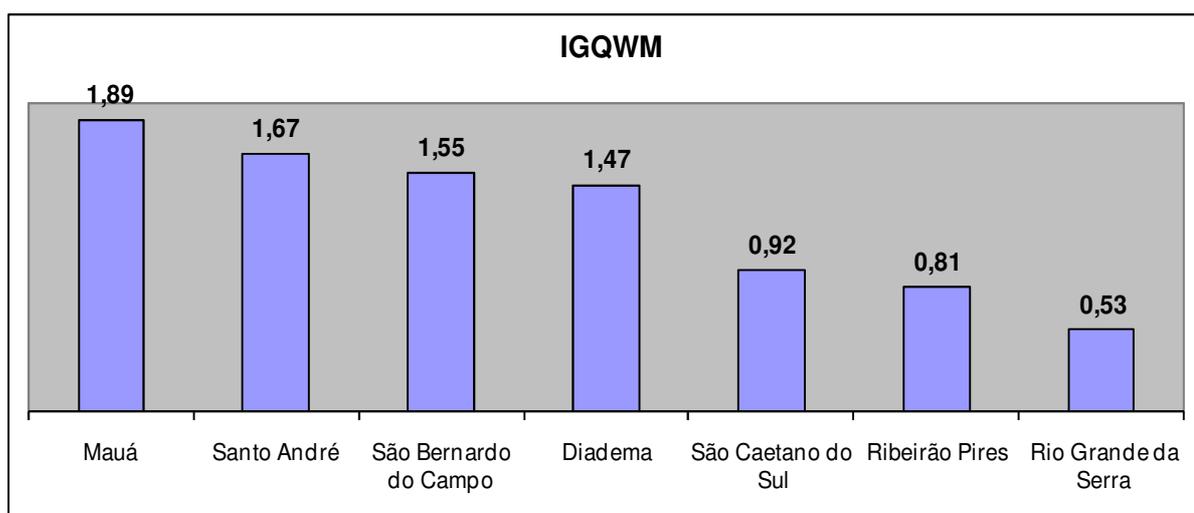


FIGURA 2 – O IGQWM da Região do ABC Paulista.

A partir de uma apresentação das visões que compõem o IGQWM, é possível estabelecer uma visão do atual estágio da utilização de websites, para a prestação de serviços e disponibilização de informações à população, pelo poder executivo das sete cidades da Região do Grande ABC Paulista. A Tabela 2, abaixo, tem por finalidade apresentar essa síntese.

TABELA 2 – O Governo eletrônico na Região do Grande ABC Paulista

Nível / Grau	Municípios						
	Mauá	Santo André	Diadema	São Bernardo do Campo	São Caetano do Sul	Ribeirão Pires	Rio Grande da Serra
Governo eletrônico	1,71	1,59	1,38	1,43	0,80	0,79	0,37
Serviços eletrônicos	1,75	1,61	1,38	1,47	0,78	0,76	0,38
Usabilidade	6,18	4,85	5,61	5,37	3,77	2,55	3,70
Uso estratégico de governo eletrônico	1,74	1,53	1,31	1,41	0,81	0,69	0,40
Relacionamento com o cidadão	1,45	1,24	0,89	0,35	0,00	0,54	0,11
Democracia eletrônica	1,93	1,74	1,37	2,08	1,44	1,04	0,64
IGQWM	1,89	1,67	1,47	1,55	0,92	0,81	0,53

O que chama a atenção na tabela acima é que apenas na visão Democracia Eletrônica, a cidade de Mauá (1,93) deixa de ocupar a 1ª colocação regional, sendo ultrapassada pelo município de São Bernardo do Campo (2,08).

Contudo, na análise consolidada dos resultados da pesquisa desenvolvida por Torres (2007), também foi observado que o grau médio de *e-government* por meio de websites de todos os municípios do estado é muito baixo, o que denota que a situação do governo eletrônico na região do Grande ABC Paulista não é diferente das demais regiões do estado. Torres (2007, p. 128) pontua que não há, aparentemente, uma influência regional na qualidade dos governos eletrônicos via website.

4.1. Nível de acessibilidade

O último censo demográfico realizado no Brasil pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2000 revelou que a população brasileira com necessidades especiais alcançou a ordem de 24,5 milhões de pessoas, o que representa 14,5% da população nacional. A OMS – Organização Mundial de Saúde, estima que 10% da população mundial seja portadora de algum tipo de “deficiência”. Desse total apurado de 24,5 milhões de brasileiros com algum tipo de necessidade especial, 48,1% possuem deficiência visual, 22,9% deficiência motora, 16,7% apresentam deficiência auditiva, 8,3% deficiência mental e 4,1% deficiência física. Foi a primeira ocasião na história do censo, que é realizado a cada dez anos, em que houve a preocupação em pesquisar sobre as pessoas com necessidades especiais, com o objetivo de conhecer os graus de severidade da incapacidade e não apenas se a pessoa possui uma “deficiência” ou não. Essa metodologia foi considerada compatível com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), divulgada em 2001, pela OMS.

Posto que, esse grupo merece atenção especial, a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de necessidades especiais, definindo, em seu artigo 2º, acessibilidade como a possibilidade e condição de alcance para utilização dos sistemas e meios de comunicação, entre outros. O Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, apresenta em seu capítulo 6, os artigos específicos sobre o acesso à informação e à comunicação, das pessoas portadoras de necessidades especiais, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis.

Assim, o termo acessibilidade, significa permitir que todos possam ter acesso aos websites, independente de possuírem alguma deficiência ou não. Na Internet o termo acessibilidade é regulamentado pela W3C (*World Wide Web Consortium*), a fim de evitar a denominada barreira tecnológica.

As recomendações da W3C abordam desde o tipo de fonte a ser usado, bem como seu tamanho e cor, de acordo com as necessidades do usuário, até aquelas relativas ao código. Essas recomendações podem ser encontradas no documento intitulado *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*, no endereço eletrônico <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>.

A acessibilidade a pessoas portadoras de necessidades especiais, de acordo com Vaz (2003), também contribui para a eficácia dos portais em termos de promoção da cidadania. O mesmo autor enfatiza que a oferta de recursos de acessibilidade para esse público tem relações diretas com o combate a uma forma específica de exclusão social e de trazer benefícios a pessoas de um segmento que, em muitos casos, têm dificuldades de locomoção, o que torna mais importante a disponibilidade de serviços eletrônicos.

Na pesquisa desenvolvida por Torres (2007), as questões abordadas foram as seguintes: acessibilidade para deficientes auditivos, visuais e cognitivos, além do tratamento de cores para cromodeficientes. Os resultados da pesquisa apontam que nenhum dos sete municípios da região possuem mecanismo de acesso a deficientes auditivos, e somente as cidades de Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra possuem alguma forma de acesso aos deficientes visuais e se preocupam, de forma incipiente, com o tratamento de cores para cromodeficientes.

Contudo, Torres (2007, p. 79) esclarece que a análise do macro-fator Acessibilidade, em todos os municípios pesquisados, obteve notas muito baixas, além de serem consideradas inconsistentes, talvez fruto do método de levantamento de dados adotado. O mesmo autor sugere que uma nova análise com o uso de ferramentas apropriadas para esse fim seja realizada.

Na página eletrônica www.governoeletronico.gov.br, encontra-se o ASES (Avaliador e Simulador de Acessibilidade de Sítios), que tem por objetivo fornecer instrumentos que viabilizem a adoção da acessibilidade pelos órgãos governamentais na construção de seus websites. Essa ferramenta permite avaliar, simular e corrigir a acessibilidade de páginas, sítios e portais, sendo de grande valia para os desenvolvedores e publicadores de conteúdo. A ferramenta é fruto da parceria entre o Departamento de Governo Eletronico (DGE) e a OSCIP Acessibilidade Brasil (<http://www.acessobrasil.org.br/>) e permite uma análise *online* através do site <http://www.dasilva.org.br>.

No uso da ferramenta DaSilva para uma análise de acessibilidade dos portais da região, foi verificado o resultado apresentado na Tabela 3, abaixo.

TABELA 3 – Resultado da análise de acessibilidade

Prefeitura	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Erros	Avisos	Erros	Avisos	Erros	Avisos
Diadema	1	162	11	38	25	65
Mauá	45	217	65	96	4	91
Ribeirão Pires	2	7	0	3	0	9
Rio Grande da Serra	16	45	10	8	2	20
Santo André	85	365	185	150	43	73
São Bernardo do Campo	128	331	84	157	52	109
São Caetano do Sul	0	212	0	75	0	167

* Realizado em 23 out 09.

A indicação do resultado é apresentada em três níveis de prioridade, a saber:

- Prioridade 1: Pontos que os criadores de conteúdo Web devem satisfazer inteiramente. Se não o fizerem, um ou mais grupos de usuários ficarão impossibilitados de acessar as informações contidas no documento. A satisfação desse tipo de pontos é um requisito básico para que determinados grupos possam acessar documentos disponíveis na Web;

- Prioridade 2: Pontos que os criadores de conteúdos na Web deveriam satisfazer. Se não o fizerem, um ou mais grupos de usuários terão dificuldades em acessar as informações contidas no documento. A satisfação desse tipo de pontos promoverá a remoção de barreiras significativas ao acesso a documentos disponíveis na Web;

- Prioridade 3: Pontos que os criadores de conteúdos na Web podem satisfazer. Se não o fizerem, um ou mais grupos poderão se deparar com algumas dificuldades em acessar

informações contidas nos documentos. A satisfação deste tipo de pontos irá melhorar o acesso a documentos armazenados na Web.

Atualmente, na região, em uma nova análise, somente o município de São Caetano do Sul, possui um portal que satisfaça as recomendações da W3C sobre a acessibilidade. Inclusive a prefeitura pode usar o selo de aprovação de site acessível (AAA Aprovado – Acessibilidade Brasil), como uma chancela de reconhecimento pela condição de não apresentar erros no relatório de pesquisa com a ferramenta DaSilva.

4.2. Nível de governo eletrônico

Ao modernizar os serviços públicos, com atuação integrada e eficiente dos organismos públicos, o governo promove o recebimento mais eficaz e efetivo dos tributos; reduz as possibilidades de corrupção, e propicia maior responsabilização e transparência às suas ações. Nesse sentido, Castor in Zugman (2006) defende que o fato de agir com transparência significa a adoção de critérios uniformes, regras previamente definidas sendo esse o antídoto contra o favoritismo e o clientelismo. E complementa, com a relevância da contribuição da tecnologia da informação na administração pública, com o intuito de facilitar o controle do cidadão e de seus representantes sobre os atos de seus governantes.

O nível de governo eletrônico adotado por Torres (2007) é o modelo evolutivo em cinco estágios de desenvolvimento (presença inicial, presença intensiva e interação, transações financeiras e serviços, integração vertical e horizontal, integração sem fronteiras) que é uma adaptação/extensão dos modelos tradicionais e conhecidos (Gartner Group, Banco Mundial e ONU). Como conclusões preliminares do relatório apresentado por Torres (2007) verificam-se a inexistência de municípios paulistas no nível mais avançado de governo eletrônico e um enorme espaço para o crescimento dos níveis de governo eletrônico de todas as cidades pesquisadas.

Na região do Grande ABC, o nível de governo eletrônico é apresentado na Tabela 4, adiante. Em uma comparação com o IGQWM, observa-se uma proximidade entre os resultados, tanto em posicionamento quanto em nota. O município de Mauá, por exemplo, possui o 14º lugar no IGQWM, com nota 1,89. Valores estes, muito próximos dos atingidos no nível de governo eletrônico (13º e nota 1,71).

TABELA 4 – Nível de Governo Eletrônico da Região Grande ABC

Posição	Município	Índice
1º	São Paulo	3,47
13º	Mauá	1,71
15º	Santo André	1,59
21º	São Bernardo do Campo	1,43
26º	Diadema	1,38
100º	São Caetano do Sul	0,80
101º	Ribeirão Pires	0,79
287º	Rio Grande da Serra	0,37

Novamente, observam-se as notas baixas obtidas pelas sete cidades, em relação ao ideal (nota 10).

Já em uma comparação com o Produto Interno Bruto (PIB) da região, é perceptível o destaque que possui a cidade de São Caetano do Sul para a economia da Região do ABC

Paulista, com um PIB que excede em dez vezes o do município de Rio Grande da Serra e em sete vezes a cidade de Ribeirão Pires, que ocupam as três últimas posições no nível de governo eletrônico da região.

De tal sorte, que a cidade de Mauá possui o 1º lugar no nível de governo eletrônico da região, ocupa a 5ª colocação no PIB e por sua vez, o município de São Caetano do Sul, apresenta cenário inverso, com a 5ª posição no nível de governo eletrônico e o 1ª lugar no PIB regional.

As cidades de Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra ocupam, respectivamente, as duas últimas colocações nas duas variáveis.

4.3. Nível de serviços eletrônicos

Refere-se à oferta de serviços virtuais oferecidos pelo website da gestão pública municipal. Avalia a existência de serviços e atendimento eletrônico ao cidadão e às empresas; informações sobre o município, sobre a prefeitura, notícias voltadas à comunidade local; a possibilidade de preenchimento eletrônico de cadastros; a consulta e emissão eletrônicas de documentos; a disponibilização de legislação, normas, estatutos, políticas, orçamento e ações do governo municipal no website. No trabalho apresentado por Torres (2007) foram avaliados os seguintes serviços, dentre outros: atendimentos a cidadãos, informações avançadas sobre o município, notícias à comunidade, organização da prefeitura e de seus organismos, planejamento, orçamento e ações do governo municipal, serviços às empresas, transações comerciais e financeiras com cidadãos e empresas.

A oferta de serviços eletrônicos na esfera governamental é inclusive uma das principais preocupações do governo federal, sendo uma constante há quase uma década nas estratégias de governo eletrônico no Brasil. O documento intitulado Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços, publicado em 2007, pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), vinculado à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) possui por base enfatizar que muito mais do que ofertar serviços, no entanto, as políticas em desenvolvimento buscam ampliar o alcance das ações ao considerar um conjunto de questões relacionadas ao necessário alinhamento da implantação de serviços públicos por meios eletrônicos com as necessidades da população. Iniciativas voltadas para aspectos relacionados à usabilidade, acessibilidade, linguagem visual e escrita, arquitetura de conteúdo e interoperabilidade, ou seja, focadas na interface de interação com o usuário são alguns exemplos a citar. (BRASIL, 2007)

Em uma primeira análise, do relatório apresentado por Torres (2007) fica evidente que os conteúdos informacionais estão mais desenvolvidos que os demais serviços nos websites das prefeituras que possuem página na Internet para provimento de serviços e informações aos contribuintes. Também é evidenciado que os serviços associados às transações financeiras e comerciais ainda são incipientes e, de uma forma geral, o mesmo ocorre com diversos serviços direcionados aos cidadãos e às empresas.

O autor também demonstra que os serviços relacionados com transações comerciais e financeiras, emissão de documentos e serviços às empresas, possuem baixo nível de relevância nos websites governamentais municipais. A participação cidadã também apresenta um baixo resultado, bem como a interação com os municípios.

Questões como existência de ajuda *online* nos websites das prefeituras, disponibilidade de alguns serviços vitais para o munícipe, como por exemplo: consulta a 2ª via de IPTU – Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbano, informações sobre itinerário de ônibus, horário de atendimento de postos de saúde, ou até mesmo, a simples

indicação da atualização do conteúdo da página na Internet, ainda são ínfimas, o que contribui, sobremaneira, para o baixo nível da prestação de serviços eletrônicos, não apenas nas prefeituras da região, mas de todas as cidades do Estado de São Paulo, que integram a pesquisa desenvolvida pelo Professor Norberto Torres.

Na região do grande ABC, as notas alcançadas na pesquisa são apresentadas na Figura 3, a seguir. Nesta visão também se pode evidenciar o mesmo posicionamento das cidades, se comparado a dois anteriormente apresentados (acessibilidade e nível de governo eletrônico), inclusive, com notas muito próximas. Sendo que, as quatro primeiras cidades da região (Mauá, Santo André, São Bernardo do Campo e Diadema) apresentam notas entre os valores 1 e 2, e as últimas três cidades (São Caetano do Sul, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra) com notas abaixo de 1, o que as colocam aquém do desejado.

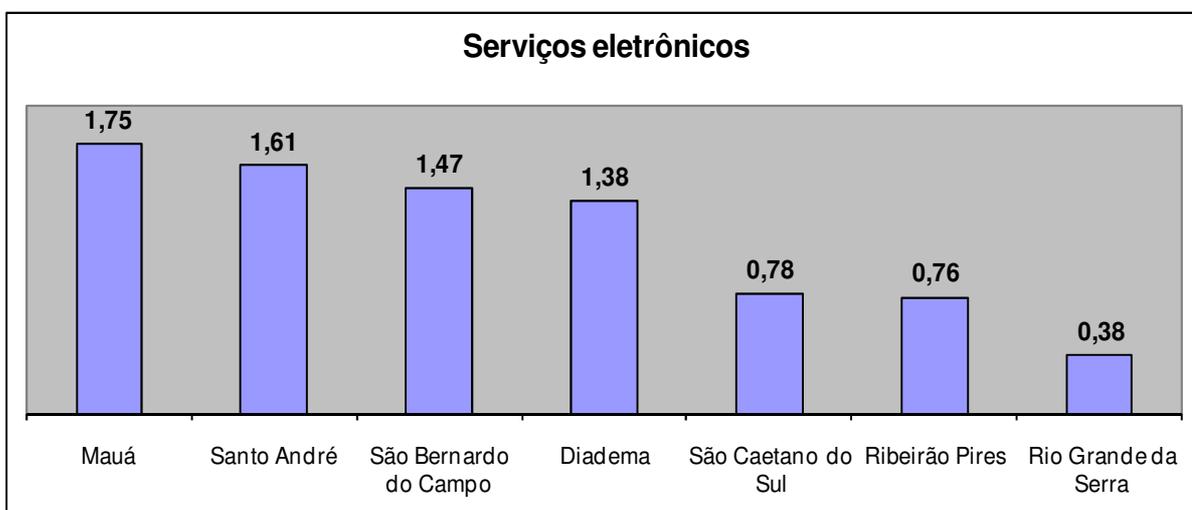


FIGURA 3 – Nível de serviços eletrônicos da Região do Grande ABC

Não obstante, na maioria das práticas brasileiras de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, o que ainda se percebe é a ausência de iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração de seu despenho quanto à conveniência para a sociedade.

4.4. Nível de usabilidade

Avalia o grau de facilidade de uso do website, de tal forma que o usuário encontre as informações, produtos e serviços que procura intuitivamente. Dias (2006) e Bittar (2006) esclarecem que a primeira norma que definiu o termo usabilidade foi a ISO/IEC 9126, do ano de 1991, que tratava sobre qualidade de *software*. Para os mesmos autores, o termo usabilidade, representa a qualidade de interação entre usuário e sistema, que depende tanto das características do sistema quanto do usuário. Em geral, o termo usabilidade está associado à qualidade de uso do website. Bittar (2006) elucida que o termo usabilidade é composto por um conjunto de atributos, de acordo com a ISO 9126 relacionados adiante:

- inteligibilidade: esforço do usuário em compreender o conceito lógico e sua aplicabilidade;
- apreensibilidade: esforço do usuário em aprender a usar a aplicação do *software*;

- operacionalidade: esforço do usuário para operar e controlar a operação e;
- atratividade: evidencia a satisfação subjetiva do usuário durante o uso.

Villela (2003) enfatiza que o aspecto usabilidade está vinculado à facilidade de uso de um website, e o considerado uma dimensão imprescindível para a avaliação de websites governamentais. Segundo a mesma autora (2003), dentre outros parâmetros, a usabilidade se prende ao planejamento visual e gráfico do website, à facilidade de navegação, à atualização dos links, à interface e ao conceito de acessibilidade. Filgueiras et al. (2004) defendem que a preocupação com a usabilidade é fundamental em aplicações de governo eletrônico, visto que os programas de e-gov, devem ter foco no cidadão, entendendo que a usabilidade é não é meramente uma meta de desenvolvimento, e sim uma ferramenta para democracia.

O Comitê Técnico de Gestão de Sítios e Portais do Governo Federal, do Comitê Executivo de Governo Eletrônico, possui uma Cartilha de padronização de Usabilidade para Sítios e Portais do Governo Federal, que dentro outras funções, tem por objetivo orientar os desenvolvedores de interface web no âmbito do governo federal, com base em parâmetros de usabilidade, com foco no cidadão. De forma geral, as orientações visam à universalização da linguagem e ao favorecimento da inclusão social.

No estudo realizado por Torres (2007), a análise de usabilidade dos websites municipais foi o quesito que obteve as maiores notas da pesquisa, com média geral em torno do valor 4, diferente dos demais quesitos, com média próxima de 1, em uma escala de zero a dez.

Para Torres (2007), as notas altas no nível de usabilidade indicam uma maior preocupação dos gestores municipais com aspectos visuais e de facilidade de uso do website, o que demonstra pouca maturidade do governo eletrônico nos municípios paulistas. A Região do Grande ABC Paulista segue essa leitura apresentada por Torres (2007), com notas altas na visão usabilidade, com destaque para a cidade de Mauá (6,18), que permanece na primeira colocação da região e se posiciona entre os dez melhores do estado de São Paulo, com a 6ª posição no geral, ficando atrás de São José dos Campos (7,08), São José do Rio Preto (6,39), Barueri (6,22), São Vicente (6,20) e Guarujá (6,20). A cidade de São José dos Campos é a única do estado que obteve nota acima de sete, bem como apenas nove dentre as 645 cidades do estado de São Paulo atingiram nota acima de 6,0. Neste quesito, a cidade de São Paulo, passa a ocupar a 26ª posição geral, com nota 5,43, ficando atrás inclusive da cidade de Diadema, que ocupa a 22ª colocação geral com nota 5,61.

O recorte da Região do Grande ABC é apresentado na Figura 4, a seguir.

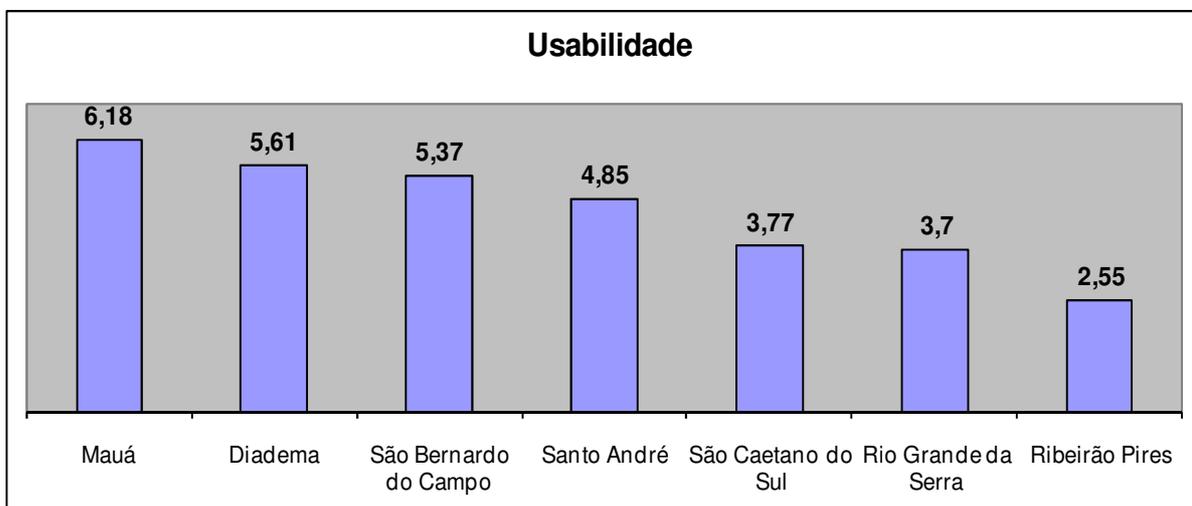


FIGURA 4 – Nível de usabilidade da Região do Grande ABC

Assim como nas visões apresentadas anteriormente, as três últimas posições da região são ocupadas pelas cidades menores, com registro à cidade de Rio Grande da Serra, que alcançou uma nota próxima à da cidade de São Caetano do Sul, deixando o último posto da região para o município de Ribeirão Pires.

4.5. Nível de uso estratégico de governo eletrônico

As novas tecnologias de informação e comunicação estão, ao longo do tempo, se estabelecendo como ferramenta imprescindível para a promoção de administrações públicas eficientes, eficazes e efetivas. Nesse sentido, os gestores públicos, cientes da necessidade de se adequarem às NTICs, devem promover ações de informatização em seus municípios. O resultado esperado é a simplificação de processos, racionalização de custos, integração de sistemas e compartilhamento de dados, o que pode proporcionar melhoria na qualidade dos serviços oferecidos aos munícipes.

Para Almeida (2002) a sociedade está cada vez mais exigente com a qualidade da prestação de serviços tanto do setor público quanto do privado, e elucida a importância do uso estratégico do governo eletrônico, ao afirmar que é muito mais do que simplesmente acrescentar uma página na Internet para a prestação de serviços aos cidadãos e às empresas. Ainda segundo Almeida (2002, p. 2) a utilização plena da estratégia de governo eletrônico, envolve dentre outros aspectos, os seguintes:

- uma reengenharia fundamental da maneira como os gestores públicos trabalham para que as informações eletrônicas e as transações pela Internet estejam integradas com os processos de trabalho interno dos órgãos governamentais;
- acesso direto através do processamento eletrônico dos relacionamentos com os contribuintes, fornecedores e os diversos atores internos do próprio governo (funcionários, outros departamentos, por exemplo), visto que a Internet permite processos e sistemas integrados de ponta a ponta;
- as aplicações de governo eletrônico e a tecnologia utilizada não somente para o serviço de entrega da Internet, mas também como um suporte para o serviço de entrega nos 7 dias da semana, 24 horas por dia, utilizando processos consistentes e sistemas para auxiliar os serviços através do balcão, do telefone ou da Internet;
- transformação para a “janela única” do governo em uma realidade – permitindo um trabalho muito mais eficiente cruzando as fronteiras dos departamentos e conduzindo uma mudança radical na maneira na qual os departamentos compartilham as informações e trabalham juntos – permitindo uma organização virtual estruturada em torno dos clientes e de suas necessidades.

Para Araújo e Laia (2004) o governo eletrônico se configura como uma oportunidade única de relacionar as estratégias de reforma administrativa com a possibilidade de fornecimento de informações aos cidadãos. Como desafio central, os autores destacam a necessidade do gestor público municipal promover alterações em sua cultura e estrutura de forma a viabilizar o fornecimento amplo das informações úteis e fortalecer a cidadania e a participação política na tomada de decisões. Contudo, pode-se afirmar que a transparência das ações governamentais somente se dá com o uso e disseminação da tecnologia, considerando que a implementação de políticas na área de informática nas prefeituras apenas é possibilitada pelo engajamento dos envolvidos no processo e, principalmente, pela vontade política em realizá-las, por parte do poder executivo local.

Na pesquisa realizada por Torres (2007), o intuito da visão que abrange o nível estratégico de governo eletrônico dos municípios do estado de São Paulo, foi avaliar o uso do meio eletrônico para promover arrecadação justa e eficiente, verificar o cumprimento da legislação, promover a gestão governamental eficaz, a inclusão social, a integração governo/sociedade, a otimização de processos governamentais, a promoção da cidadania e do desenvolvimento econômico e social, com oferta de serviços de valor aos cidadãos e empresas e promoção da democracia por meio de ações de governo eletrônico.

O resultado do trabalho desenvolvido por Torres (2007) mostra que apenas dois dentre todos os municípios pesquisados no estado de São Paulo, atingiram nota acima de três, são eles: São Paulo (3,56) e São Carlos (3,05). Outros seis municípios pontuaram entre dois e três – São José dos Campos (2,57), Barueri (2,56), Limeira (2,18), Taboão da Serra (2,15), Americana (2,05) e Guarujá, também com nota 2,05. Quarenta e sete municípios situaram-se entre a nota um e dois, com o registro de quatro municípios da região do ABC Paulista, nesse universo. Aproximadamente quatrocentos municípios pontuaram abaixo do valor um, o que demonstra o baixo nível de uso estratégico de governo eletrônico pelas prefeituras dos municípios do estado de São Paulo, que pode ser considerado o estado mais representativo economicamente do país.

No ABC Paulista, o município de Mauá ocupa o melhor posto dentre os sete municípios da região, na 15ª posição geral, seguido de perto pela cidade de Santo André, que ficou com a 19ª colocação na pesquisa. A Figura 5, adiante, mostra a situação do Grande ABC Paulista, na visão do uso estratégico de governo eletrônico.

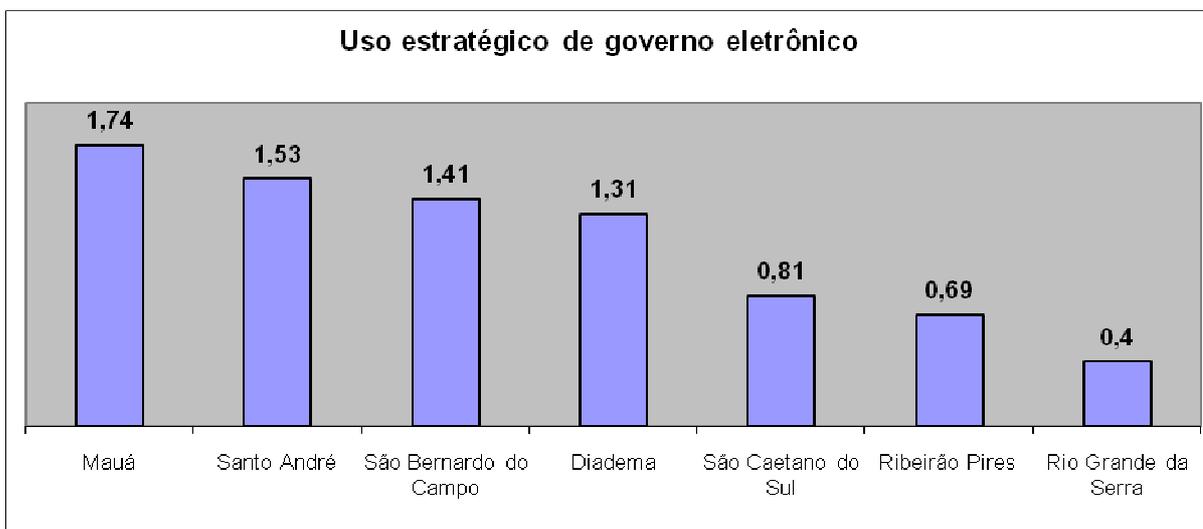


FIGURA 5 – Nível de uso estratégico de governo eletrônico da Região do Grande ABC

A distribuição dos municípios da região nesse quesito segue o mesmo identificado no IGQWM, tanto no posicionamento dos municípios quanto nas notas baixas (inferiores a dois), o que evidencia a relação existente entre a qualidade do website municipal e a utilização estratégica do governo eletrônico. Percebe-se o pouco investimento realizado na utilização do governo eletrônico como mecanismo promotor da eficiência da gestão pública.

4.6. Grau de relacionamento com o cidadão

Avalia o grau de personalização do relacionamento com o cidadão que pode variar desde o relacionamento impessoal, aquele no qual o Poder Executivo Municipal não sabe nada sobre o cidadão com quem está se relacionando, até o relacionamento pessoal com a criação de perfil individualizado do cidadão.

Uma das características apresentadas por Torres (2007, p. 14) acerca do governo eletrônico, é sobre o esforço de transformação dos processos de governo e de relacionamento com a sociedade requerida aos gestores públicos.

Torres (2007, p. 29), complementa com a seguinte afirmação:

Se uma cidade ou região puder oferecer todo o acesso à Internet a seus cidadãos, e estes passarem a ter como principal porta de entrada para a web esse acesso, então uma afinidade de serviços, relacionamentos e oportunidades de integração Governo ↔ Sociedade pode surgir, criando efetivamente a sociedade desfronterizada, cujas conseqüências são ainda difíceis de prever, mas que, certamente, deverá provocar mudanças muito mais profundas do que aquelas trazidas pela era da Internet.

Isso posto, Torres (2007) enfatiza que o grau de relacionamento personalizado com o cidadão caminha para uma nova geração de governo eletrônico, que possui dentre outras, as seguintes características:

- relacionamentos colaborativos;
- arranjos de colaboração em rede;
- segurança e privacidade no uso do website;
- integração de websites locais, estaduais e federais em um único portal de serviços e relacionamento.

Cabe lembrar que o relacionamento no âmbito do governo eletrônico pode ser dado pelos tipos de transações envolvidas (G2B, G2C e G2G). Conquanto, a pesquisa apresentada por Torres (2007), que norteia este capítulo, concentrou seus resultados no relacionamento entre o governo e o cidadão (G2C).

Ainda, na pesquisa desenvolvida por Torres (2007) percebe-se o ínfimo grau de relacionamento com o cidadão em todas as prefeituras do estado de São Paulo, que possuem website. Essa afirmação pode ser realçada pelos números do quesito, que indicam apenas a cidade de São Paulo, com nota acima do valor dois (2,48). A segunda colocação no geral é ocupada pela cidade de Barueri, que alcançou a nota 1,98. Apenas outros dez municípios obtiveram nota acima do valor um (São Jose dos Campos, Mogi das Cruzes, Taboão da Serra, Mauá, Santo André, Guarujá, Franca, São Carlos, Suzano e Santos), com a participação de duas cidades da região do Grande ABC nesse grupo.

A partir dos municípios de Itaquaquecetuba e Cerquilha, ambas com nota 0,99, todas as prefeituras pesquisadas pontuaram abaixo do valor um. A cidade de São Caetano, que ocupa a 427ª posição na pesquisa, não pontuou nessa visão e ficou empatada com outras setenta e uma cidades.

A seguir, a Tabela 5 ilustra o resultado no grau de relacionamento com os cidadãos dos municípios da Região do Grande ABC, acrescido da cidade de São Paulo, que alcançou a primeira colocação na pesquisa.

TABELA 5 – Grau de relacionamento com o cidadão da Região do Grande ABC

Posição	Município	Índice
1º	São Paulo	2,48
6º	Mauá	1,45
7º	Santo André	1,24
16º	Diadema	0,89
46º	Ribeirão Pires	0,54
117º	São Bernardo do Campo	0,35
248º	Rio Grande da Serra	0,11
427º	São Caetano do Sul	0,00

Esse quesito, inclusive, dentre os apresentados neste capítulo, foi o que resultou nos piores resultados dos sete municípios da região. O que denota o quanto os municípios, em geral, ainda têm a crescer nessa visão.

4.7. Grau de democracia eletrônica

Avalia a possibilidade de acesso da população a informações, ações e decisões do governo, por meio de websites e portais; a existência de canal de comunicação para que a população possa se manifestar e, em seu estágio mais avançado, participar de plebiscitos e votações eletrônicas. De acordo com Riley (2003), a democracia eletrônica lida com as interações entre governantes e governados e com as influências dos cidadãos sobre o parlamento ou o setor público, por meio eletrônico.

Torres (2007, p. 30) esclarece que a evolução para a democracia baseada no mundo digital (e-democracia) tem sido tratada, geralmente, como um estágio mais alto de governo eletrônico. Conquanto, o que se deseja é a participação política do cidadão e das empresas nas ações governamentais. Isso se dá, de acordo com Torres (2007) desde a participação em enquetes simples até processos mais sofisticados de interação, podendo, inclusive, atuar diretamente nos processos decisórios dos governos. Para tanto, Torres (2007, p. 30) apresenta três estágios de e-democracia, a saber:

1º estágio: a sociedade possui acesso a informações, conteúdos, ações e decisões do governo, por meio de websites e portais de governo;

2º estágio: a sociedade é ouvida pelo governo, por meio de enquetes e pesquisas de opinião eletrônicas;

3º estágio: a sociedade atua no processo decisório governamental, seja por plebiscitos, seja por votações eletrônicas.

No relatório apresentado por Torres (2007) foi constatado o baixo grau de democracia eletrônica promovida pelos municípios paulistas por meio dos seus websites.

Em todo o estado, apenas a cidade de São Paulo atingiu nota acima de quatro (4,56), com a cidade de São Carlos ocupando a segunda colocação geral (3,97). Além dessas duas, apenas São José dos Campos (3,86), Limeira (3,14) e Guarujá (3,03), conquistaram nota acima de três pontos.

Na Região do ABC Paulista, destaque para a cidade de São Bernardo do Campo, que obteve a primeira colocação regional, desbancando o município de Mauá, que obteve a primeira posição em todos os quesitos apresentados anteriormente. A cidade de São Bernardo

do Campo, inclusive, foi a única da região que alcançou uma nota acima do valor dois. A Tabela 6, acrescida da cidade de São Paulo, e a Figura 6, a seguir, ilustram essa informação.

TABELA 6 – Grau de democracia eletrônica da Região Grande ABC

Posição	Município	Índice
1º	São Paulo	4,56
24º	São Bernardo do Campo	2,08
30º	Mauá	1,93
42º	Santo André	1,74
61º	São Caetano do Sul	1,44
73º	Diadema	1,37
139º	Ribeirão Pires	1,04
248º	Rio Grande da Serra	0,64

Outras conclusões extraídas acerca a democracia eletrônica da região do ABC apontam uma queda desta visão nos municípios de Mauá e Santo André, que até então, ocupavam posições privilegiadas nos demais quesitos do IGQWM. Destaca-se, também, a cidade de São Caetano do Sul, que passa a ocupar a quarta posição regional nesse quesito, ficando à frente da cidade de Diadema, apenas nesse quesito.

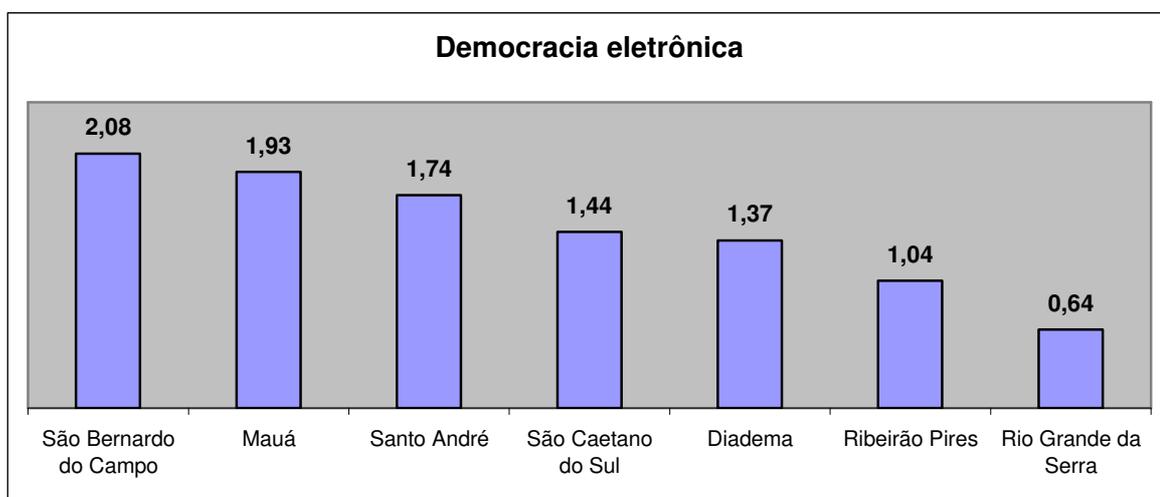


FIGURA 6 – Grau de democracia eletrônica da Região do Grande ABC

Não surpreendentemente, Ribeirão Pires e Rio Grande da Serra, tal qual nas visões anteriores, ficaram com as duas últimas posições.

Após a passagem pelos indicadores apresentados por Torres (2007), acerca da região do ABC Paulista, pode-se verificar que o ranqueamento das prefeituras, em uma escala de zero a dez, não traduz a realidade dos governo eletrônico local, visto que o IGQWM é pautado em um website “hipotético” e “ideal”, o que não leva em consideração as características regionais, além da dificuldade de contemplar notas acima de um valor mediano.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que tange a pesquisa sobre o governo eletrônico, pode-se concluir que o conceito sobre o assunto, ainda possui uma conotação emergente, visto que diversos autores apontam, única e exclusivamente, para o uso das TICs como solução de melhoria da oferta de serviços e informações ao cidadão. Contudo, a dimensão do governo eletrônico, é bem maior.

Ferrer e Santos (2004) enfatizam que a importância da detecção do nível de governo eletrônico, consiste em uma das iniciativas que marcam a transformação de uma sociedade, representando um fator estratégico para a confecção de novos modelos de gestão pública. Salvi et al. (2008) complementam, ao afirmar que é de suma importância ressaltar as iniciativas de governo eletrônico. Nessa linha de raciocínio, identificar o nível de governo eletrônico local, é vital para a definição de ações de políticas públicas para implementação de um modelo de governo eletrônico, que satisfaça a demanda regional.

Na região analisada, o índice de desenvolvimento do governo eletrônico local, apresenta valores baixos, o que pode ser entendido por dois lados: 1) uma visão otimista da literatura sobre o assunto, que via de regra, considera o governo eletrônico, como uma urgência para as soluções governamentais e 2) o índice considerado no estudo não está adequado à realidade do governo eletrônico municipal, por projetar um índice “hipotético” e “ideal”, diferente das realidades regionais brasileiras.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Marcos Ozório. **Governo eletrônico no Brasil**. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002. Disponível em: <http://www.clad.org.ve/fulltext/0043815.pdf>. Acesso em: 01 set 08.

ARAÚJO, Wagner Frederico G. de e LAIA, Marconi Martins de. **Governança eletrônica e gestão da informação em portais de governo: uma análise da reestruturação do Portal Minas**. EnANPAD – Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Curitiba – PR, 25 a 29 set 2004. Disponível em: http://www.egov.mg.gov.br/files/conteudos/Wagner_Governanca%20eletronica%20e%20gestao%20da%20informacao%20em%20portais%20de%20governo.pdf. Acesso em: 24 jul 08.

BARBOSA, Alexandre Fernandes, FARIA, Fernando Inácio de e PINTO, Sólton Lemos. **Governo eletrônico: um modelo de referência para a sua implementação**. Congresso Anual de Tecnologia de Informação – CATI. São Paulo – SP: FGV-EAESP, 2004. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/arquivos/T00228.pdf>. Acesso em: 24 jul 08.

BITTAR, Thiago Jabur. **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.

BRASIL. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico, 2007a.

DIAS, Claudia Augusto. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente**: uma aplicação no contexto brasileiro. (Tese). Universidade de Brasília, UnB. Brasília-DF, 2006. Disponível em: http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_arquivos/1/TDE-2006-11-28T183543Z-484/Publico/claudia_dias.pdf. Acesso em: 26 ago 08.

DINIZ, Eduardo H. e BARBOSA, Alexandre. Sites de governo na América Latina: presença online das áreas institucionais econômicas e sociais. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004.

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

FILGUEIRAS, Lucia et al. **Usability evaluation as quality assurance of e-government services: the e-Poupatempo case**. In: LAMERSDORF, Winfried, TSCHAMMER, Volker e AMARGER, Stéphane. **Building the e-service society: e-commerce, e-business, and e-government**. Kluwer Academic Publishers. IFIP – International Federation for Information Processing. WCC – World Computer Congress, Toulouse, 2004. p. 77-87. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=eB2ACRDcx1AC&pg=PA77&dq>. Acesso em: 16 fev 09.

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.

MAFRA FILHO, Francisco de Salles Almeida. **Alguns conceitos de Direito Tributário**. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, 22, 31 ago 05. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=399. Acesso em: 01 ago 08.

RILEY, Cathia Gilbert. **The changing role of the citizen in the e-governance & e-democracy equation**. Commonwealth Centre for e-Governance, 2003. Disponível em: http://www.rileyis.com/publications/research_papers/cgr_thesis.pdf. Acesso em: 23 jul 08.

SALVI et al. Avaliação de portais de prefeituras da Região Metropolitana de Curitiba. *IP – Informática Pública*, Ano 10, n. 1, 2008.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. **Internet, governo e cidadania**. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 30, n. 2, p. 80-90, maio/ago. 2001. Disponível em: <http://www7.rio.rj.gov.br/iplanrio/sala/textos/04.pdf>. Acesso em: 26 ago 08.

SRF – Secretaria da Receita Federal. **Receitanet - Reconhecimento da Comunidade Econômica Européia**, 2008. Disponível em: <http://www.receita.fazenda.gov.br/Historico/SRF/premios/PremioReceitanet.htm>. Acesso em: 01 ago 08.

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

TORRES, Norberto A. **Avaliação de sítios municipais para o Estado de São Paulo – 2006/07**: Relatório final. Projeto de avaliação de sítios de Internet (websites) municipais e criação do IPGEMW – Índice Paulista de Desenvolvimento de Governo Eletrônico Municipal por Websites. FUNDAP/TecGOV (FGV-EAESP), 2007.

VASCONCELOS, Maria Virginia Barbosa. A dimensão do impacto da tecnologia da informação na relação fisco-contribuinte. TI ou não TI: eis a questão. In: FERRER, Florencia e SANTOS, Paula. (Orgs.) **e-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 200-214.

VAZ, José Carlos. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania**: a construção de um modelo de análise e avaliação. (Doutorado) EAESP/FGV, São Paulo, 2003.

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.

World Internet usage and population stats. Disponível em: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm>. Acesso em: 05 nov 09

ZIMATH, Patrícia Mascarenhas Bonina. **O e-Gov como fator de promoção da cidadania no Brasil**. (Dissertação). UFSC, Florianópolis – SC, 2003. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/14731.pdf>. Acesso em: 28 ago 08.

ZAKON, Robert Hobbes. **Hobbes' Internet Timeline v8.2**. 2006. Disponível em: <http://www.zakon.org/robert/internet/timeline/>. Acesso em: 06 set 08.

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