

Governo Eletrônico, Transparência, Accountability e Participação: o que Portais de Governos Estaduais no Brasil Mostram.

Autoria: José Antonio Gomes de Pinho, Diego Moura Iglesias, Ana Carolina Pereira de Souza

Resumo: este trabalho objetiva estudar como têm se desenvolvido os esforços para construção de portais de governos estaduais no Brasil. Foram avaliados 6 (seis) portais de governos estaduais, visando perceber possíveis diferenças entre governos em estados com diferentes níveis de desenvolvimento e diferentes matizes ideológicos partindo do pressuposto que esses posicionamentos ideológicos também se corporificam nos portais. Foi construído um modelo de análise e aplicado aos portais, usando-se para investigação apenas meios de comunicação digital. O trabalho privilegia a investigação empírica, mas ancora-se em um quadro teórico que toma como categorias o governo eletrônico, a transparência, a *accountability* e a participação popular, o que se reflete na construção do modelo de análise. Os resultados da observação empírica mostram convergência com um quadro teórico mais geral, internacional inclusive, que ainda não detecta maiores avanços na comunicação digital entre governo e cidadãos e sociedade civil. O estudo tem um caráter exploratório e se insere numa pesquisa mais abrangente sobre portais governamentais e visa, assim, contribuir para o conhecimento nesta área ainda carente de investigação.

I. Introdução: as tecnologias de informação e comunicação (TIC) tem tido um desenvolvimento exponencial nos últimos anos abrindo um leque imenso de possibilidades de formação e disponibilização de informação e de agilização de contatos, sejam estes pessoais, na área de negócios e serviços bem como na área governamental. Este trabalho deterá seu olhar nesta última área, examinando como o governo eletrônico tem avançado no caso brasileiro no sentido de proporcionar e se estabelecer uma maior transparência e participação popular na esfera governamental. Por ser um estudo ainda em caráter embrionário e exploratório, serão tomados como objeto de análise seis portais governamentais no nível estadual visando, com maior ênfase, verificar como se realizam as questões da transparência e participação. Este trabalho optou por aprofundar a investigação empírica a partir da construção de um modelo de análise em vez de desenvolver de forma mais extensiva o referencial teórico como forma até de alimentar um corpo teórico ainda em formação.

II. Referencial Teórico: Governo Eletrônico, Transparência e Participação no Brasil: a construção teórica inicia-se com a própria definição de governo eletrônico. Entendemos que as definições de governo eletrônico são por demais óbvias, otimistas e/ou vagas, não captando, em geral, as dimensões e possibilidades do governo eletrônico. O governo eletrônico não pode ser visto apenas do ângulo técnico, entendido apenas como uma possibilidade e aperfeiçoamento tecnológico. Assim, o governo eletrônico não deve ser visto apenas com a introdução dos dispositivos da TIC, cada vez mais aperfeiçoados e sofisticados, mas também com a vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e do compromisso de transparência por parte dos governos. Em outras palavras, as TIC contêm um enorme potencial democrático, mas desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência. Consideram-se duas grandes categorias de definição de governo eletrônico: restrita e ampliada (Pinho, Iglesias, Souza, 2005). No primeiro caso, o governo eletrônico é entendido como “o conjunto de serviços e o acesso a informações que o governo oferece aos diferentes atores da sociedade civil por meio eletrônicos” (Ferrer & Santos, 2004, xvii). Esta definição encontrada de forma similar em vários outros autores merece ser observada por dois ângulos. Em primeiro lugar, não se pode

negar os desdobramentos positivos que essa *mera* disponibilização de serviços e informações representa do ponto de vista de um possível melhor desempenho governamental com repercussões positivas para a população. Assim, com a implantação de programas de governo eletrônico “podem ser produzidas enormes liberações de recursos já destinados em orçamento. Esses recursos podem ser utilizados para alavancar o desenvolvimento econômico e social...” (idem). A redução de custos produzida ocorre por diversas vias: “a melhoria na eficiência dos processos internos, a redução dos custos de transação, a eliminação de distorções, sonegação e corrupção e a queda de preços nas compras” (idem). Um segundo ângulo refere-se ao caráter protagonista do governo nesta definição onde compete ao governo oferecer os serviços, - o governo é que é o ator protagonista -, o que reduz o papel da sociedade civil a mero consumidor ou usuário dos serviços oferecidos, sem qualquer postura protagonista, um ser passivo. Na formulação apresentada, pode-se perguntar o que o governo não oferece ou o que o governo não quer oferecer, para nem mencionar o que quer esconder.

Jóia e Cavalcante Neto (2004) consideram as seguintes possibilidades de relacionamento do governo eletrônico com diversos atores: *a) Business-to-government; b) government-to-business; c) citizen-to-government; d) government-to-citizen; e) government-to-investor; f) investor-to-government; g) government-to-government*. Interessa-nos aqui as categorias *c* e *d*. A definição acima apresentada enquadra-se na categoria *d*, que esses autores definem da seguinte maneira: “O agente que disponibiliza o serviço ou produto é o ente governamental, ao passo que o cidadão adquire esse produto ou serviço” (Jóia & Cavalcante Neto, 2004, 31). A declaração de imposto de renda feita através da internet é um exemplo típico. No caso da categoria *c*, “o agente que propõe o serviço ou produto é o cidadão e o agente que o aceita ou adquire é um ente governamental” (idem). Um exemplo são as audiências públicas eletrônicas onde sugestões feitas pelos cidadãos podem virar instrução normativa governamental, indicando um posicionamento protagonista por parte da sociedade.

A forma de governo eletrônico chamada de ampliada tem uma outra expectativa com este. Levy é um expoente desta linha. “A passagem para o governo eletrônico (e a reforma administrativa que supõe) visa reforçar as capacidades de ação das populações administradas, mais do que sujeitá-las a um poder” (Levy, 2003, 367). A viabilização deste novo arranjo demanda “uma verdadeira revolução cultural”, “uma mutação de grande amplitude” que exigiria redução de níveis hierárquicos, circulação fluida da informação, transparência e diálogo aberto com o público, mobilização a serviço do cidadão cliente (Idem, 378). Ruediger também tem expectativas muito mais amplas com o governo eletrônico ao visualizar neste um “potencializador de boas práticas de governança e catalisador de uma mudança profunda nas estruturas de governo, proporcionando mais eficiência, transparência e desenvolvimento, além do provimento democrático de informações para decisão” (Ruediger, 2002, 30). O governo eletrônico, “mais do que um provedor de serviços *on line*, poderá ser, sobretudo, uma ferramenta de capacitação política da sociedade” (idem, 30). Nesta linha visualiza-se a necessidade de se pensar não só em governo eletrônico, mas também em sociedade eletrônica, e aí a questão da inclusão digital é central. Sem uma sociedade habilitada para o uso dessas ferramentas (computadores e internet) fica seriamente prejudicada a interação com o governo eletrônico.

Ainda que um entusiasta da internet e da sociedade da informação, Castells também tem suas reservas baseado em experiência internacional. “Esperava-se que a Internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia – e ainda se espera. Como dá fácil acesso à informação política, permite aos cidadãos ser quase tão bem informados quanto seus líderes” (Castells, 2003, 128). A internet e a interatividade acenam com a possibilidade dos cidadãos “solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes” (idem, 128). A experiência tem mostrado, no entanto, “um quadro melancólico – com a possível exceção das democracias escandinavas” (idem, 128). “Governos em todos os níveis

usam a Internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônicos para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real” (Idem, 128)). Isto quer dizer que a Internet e todas essas possibilidades não tem se cumprido mesmo em países desenvolvidos.

A forma ampliada de governo eletrônico não nega as conquistas da forma restrita, mas passa a considerar o papel protagonista da sociedade civil, atribuindo à esta possibilidades, através dos cidadãos e/ou de movimentos sociais, de checar, aferir, controlar o governo (de maneira mais geral, o próprio Estado) e ainda de tomar um papel propositivo. Esta definição está profundamente imbricada à questão da transparência, o que demanda não só um papel democrático do governo, mas também uma capacidade política da sociedade civil. Não é apenas uma questão de tecnologia, o que não quer dizer que se desconheça o valor da tecnologia. Se a tecnologia não tivesse avançado tanto e nesse sentido (TIC), não seria possível estar se postulando nem a idéia básica de governo eletrônico nem de sua ampliação. A internet surge como um “facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social. Não é por meio da tecnologia que se criará a participação, nem o controle social, mas, se já existem mecanismos para isso, então ela pode facilitar sua concretização” (Chain, Cunha, Knight & Pinto, 2004, 49).

Cardoso (2004) apresenta um escopo bem abrangente do governo eletrônico onde podemos encaixar essas duas definições (restrita e ampliada). Sintetizando este escopo, o governo eletrônico pode implicar em uma “revolução na prestação de serviços públicos” tanto em termos de melhoria destes como de redução de custos, “uma revolução na análise e decisão de processos não repetitivos”, “profunda reformulação” nos processos de compras por parte do Estado; e, “o que é mais importante, conferindo aos processos de compras e contratações uma transparência essencial para que exista verdadeiro controle público sobre os atos e dispêndios dos governantes”; e ainda, e de suma importância, “uma dramática alteração nas formas pelas quais os cidadãos interagem com seus representantes e governantes, seja em termos de transmitir seus desejos, aspirações e necessidades, seja em termos de opinar sobre iniciativas, projetos ou políticas governamentais ou, ainda, em termos de acompanhar e controlar a ação daqueles que os representam e governam” (Cardoso, 2004, 33/34).

Quanto à questão da participação, dada a exigüidade de espaço, vamos nos deter na contribuição seminal de Santos (1993) que identifica a realidade brasileira como um “híbrido institucional” formado por uma “morfologia poliárquica, excessivamente legisladora e regulatória” associada a um “hobbesianismo social pré-participatório e estatofóbico” (Santos, 1994,79). Ainda que a sociedade civil no Brasil seja plural, formada por uma multiplicidade de grupos de interesse, ela é “essencialmente hobbesiana” onde os grupos de interesse se multiplicam, mas não mobilizam senão ínfima parcela dos ‘interessados” (idem, 80). As formas de fraca participação se expressam através de elevada abstenção (dados de 1990), “recusa às instituições políticas, partidárias e associativas” e um reduzido contato entre eleitores e políticos em geral” (Idem, 94). É identificada uma “óbvia e escandalosa ausência de capacidade participativa (ou motivação) associada a um “absoluto descrédito na *eficácia* do Estado...” (Idem, 98), situando o autor a expectativa em relação à *eficácia* do Estado “próxima de zero” (Idem, 98). Vale registrar que dos contatos feitos por adultos (maiores de 18 anos) com políticos ou governantes, uma pesquisa do PNAD de 1988, identificou que apenas 11% são realizados para oferecer sugestões a estes, sendo “61% para fazer pedido, 15% para reivindicação, 13% para reclamação” (Idem, 95). Esses dados atestam fortemente a fraca relação política entre governantes e governados. Ainda que à época desta pesquisa não estivessem instalados os recursos tecnológicos eletrônicos, o quadro acima apresentado por Castells mostra que a situação não se alterou muito, e isso mesmo em países desenvolvidos.

No que se refere a *accountability*, a necessidade de prestação de contas, este conceito se insere na situação mais ampla do Estado no Brasil, onde a transparência e a prestação de contas não fazem parte do ideário histórico do Estado no Brasil. A associação entre um

Estado patrimonialista, ou neo-patrimonialista (Schwartzman, 1988) com uma sociedade frágil e desarticulada combinam-se perversamente para impedir movimentos mais consistentes de controle do Estado por parte da sociedade. “Somente com *accountability* plena, ou seja, com informações públicas e prestações de contas confiáveis por parte dos governantes, devidamente auditados pelos controles externo e interno dos órgãos públicos, os cidadãos podem participar ativamente das decisões públicas. Por outro lado, sem uma sociedade civil organizada, os gestores públicos não se sentirão obrigados a promover a *accountability*” (Akutsu & Pinho, 2002, 731/732).

Ainda que as análises de Santos tenham sido feitas em meados da década de 90 nada desautoriza sua atualidade, em alguns casos, inclusive, estas afirmações ganharam maior dramaticidade. O que se desprende destas colocações é a construção histórica de uma cultura pré-participatória, longe daquela situação das sociedades não-hobbesianas. Assim, não há esforço nem interesse por parte do Estado em se abrir à participação popular bem como da sociedade em participar dado seu baixo grau de confiança no setor público bem como da ausência e repressão à participação. Isto não quer dizer, obviamente, que não existam experiências bem sucedidas de participação popular tanto no nível governamental (principalmente municípios) como em organizações da sociedade civil. O que o autor atesta é que, no geral, essa cultura pré-participatória e esse comportamento hobbesiano é hegemônico na sociedade brasileira. Nesse contexto é que se insere a questão dos portais governamentais: até que ponto, dadas essas condições históricas, governos estaduais (nosso foco) se movimentam no sentido de se abrir à sociedade construindo portais interativos, “accountabilíticos”, transparentes e participativos? Nossa análise foca apenas na configuração dos portais não tendo condições de investigar o outro lado da rede (Net), a sociedade civil.

III. Metodologia: este é um estudo de caso, de caráter exploratório, tomando seis portais de governos estaduais: Bahia, Rio Grande do Sul, São Paulo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e Paraná. A seleção desses casos obedeceu ao critério do índice de desenvolvimento econômico (PIB estadual) partindo do pressuposto que nos seis estados mais desenvolvidos encontram-se as melhores condições (econômicas, sociais, políticas, tecnológicas) para implantar melhores portais. Foram selecionados seis casos de modo a contemplar o maior número possível de regiões (Nordeste, Sudeste e Sul) de modo a proporcionar um mosaico do país. O objetivo do trabalho é verificar como governos com níveis de desenvolvimento econômico e de posicionamentos ideológicos diferenciados montam, estruturam os seus portais, pressupondo que governos politicamente mais avançados tenham maior cuidado e interesse em criar um portal mais informativo, transparente e participativo.

Foi construído um modelo de análise que partiu de experiências anteriores de diversos autores e instituições (Akutsu, Pinho & Akutsu, Prado, Moraes, ANAO). Dado o reduzido espaço disponível optou-se por fazer uma descrição sumária deste modelo para reservar maior espaço para a aplicação prática do mesmo nos casos avaliados. Assim, o modelo parte de uma bateria de questões sobre a configuração do portal visando fazer um diagnóstico das condições de acesso a este. Se um portal objetiva atingir o maior número possível de usuários ele deve procurar ser de fácil entendimento e navegação ainda mais considerando que possivelmente muitos usuários podem não ter um nível educacional mais elevado. A segunda bateria de questões volta-se para o grau de informação propiciado pelo portal o que visaria manter o usuário informado e ter suas demandas, em termos de informações (dos mais variados matizes) atendidas e também da forma mais direta, fácil e objetiva possível. A terceira bateria trata da questão da transparência do portal, ou seja, da transparência do governo através do portal. Aqui, foi feita uma opção de ordem teórica/metodológica de não investigar o atendimento à Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei das Contas Públicas, partindo do pressuposto de que, por serem leis, já existe um compromisso por parte dos governos de

exporem suas contas na rede. Assim, entendemos a preocupação com a transparência com o que surge de mais espontâneo, de iniciativa do próprio ente governamental, o que expressaria o seu mais profundo compromisso com a *accountability*. Na última bateria de questões aborda-se a questão da participação popular, procurando identificar como os governos constroem instrumentos que oportunizem essa participação, (entendida esta como apresentação de sugestões, avaliação e acompanhamento) em políticas públicas. Temos consciência de que o modelo proposto é muito exigente com a realidade brasileira, mas também temos consciência de que existe tecnologia disponível para aprofundar as relações entre governo e sociedade. O que precisa ser checado é se isto funciona (as relações digitais entre governo e sociedade), e antes disso, se existe efetiva predisposição pelo governo de abrir canais de participação nos portais e se existe reciprocidade (interesse) por parte da sociedade. Sendo um estudo exploratório, não “visitamos” todas as secretarias e órgãos governamentais, mas foram checados diversos programas de governo de secretarias variadas, para dar uma idéia diversificada da situação dos programas do governo. Para cada questionamento do modelo de análise pelo menos três *web-sites* de secretarias foram visitados. Quando não se encontrava a informação procurada no modelo de análise na primeira e mais óbvia busca partiu-se para buscar a informação “escondida”, onde não era de se esperar que estivesse. Esse procedimento foi adotado no sentido de dar a maior segurança e credibilidade possível à investigação feita, não prejudicando o portal analisado. Nos casos onde era necessário fazer uma consulta como usuário esta foi feita, dentro do possível. A análise ficou restrita à comunicação através de meios eletrônicos (e-mail, enquetes, fóruns, formulários), já que eles próprios estão em avaliação.

IV. Análise dos portais

1. Dados do portal:

Serão examinados portais dos Governos dos Estados, que seguem com seus respectivos “endereço eletrônico”: Bahia (www.ba.gov.br); Rio Grande do Sul (www.estado.rs.gov.br); São Paulo (www.saopaulo.sp.gov.br); Rio de Janeiro (www.governo.rj.gov.br); Minas Gerais (www.mg.gov.br); Paraná (www.pr.gov.br). A coleta de informações dos portais foi feita do dia 23/02/05 a 22/04/05. Não existiu indicação de atualização dos portais pesquisados, salvo o caso do portal do Governo do Estado da Bahia, onde a atualização era diária.

2. Configurações do portal:

2.1 O “web-site” possui mapa de orientação?

BA/ RS/ RJ/ MG/ SP: () Sim () Não () Está “em construção/ atualização”

No caso de SP, o mapa somente pôde ser encontrado através da ferramenta de busca.

PR: () Sim () Não () Está “em construção/ atualização”

2.2 Existe alguma espécie de ferramenta interna de busca que, através de palavras-chave remetam ao conteúdo do portal?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: () Sim () Não () Existe, mas por problemas técnicos não funciona

Em caso afirmativo, qual o tipo de informação acessada através desta ferramenta?

BA/ SP: () Jornalística () Relacionada a outras regiões do portal

() Relacionada a outros portais

RS: () Jornalística () Relacionada a outras regiões do portal

() Relacionada a outros portais

RJ: () Jornalística () Relacionada a outras regiões do portal

() Relacionada a outros portais

MG/ PR: () Jornalística () Relacionada a outras regiões do portal

() Relacionada a outros portais

Análise do item: pode-se observar uma diferenciação entre os portais, havendo uma predominância de informações jornalísticas. Os portais RJ e RS mostram-se os menos completos.

2.3 Há informações (notas jornalísticas) em destaque na página inicial do portal? Sobre o que tratam (na sua maioria)?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: Sim. Realizações do governo/ disponibilização de serviços ao cidadão. Existe uma seção de “últimas notícias”, onde as mais recentes matérias de interesse público em voga são divulgadas.

2.4 O portal possui um “layout” agradávelⁱ?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: Sim. **BA:** a “home” possui apenas links principais para obtenção de informações mais específicas, estando estes links classificados de forma interessante (em “cidadão”, “governo” e “empresa”), facilitando o acesso e a busca do usuário; **RS:** a “home” possui um layout “convencional”, sem maiores apelos/ facilidades para o usuário; **SP:** a “home” possui um layout “jornalístico”, onde existem links facilitadores para os usuários (existe, por exemplo, uma seção específica voltada para a juventude), porém o portal está muito preso a estruturas convencionais, sem grandes apelos. Assemelha-se ao portal de algum jornal de grande circulação; **RJ:** a “home” possui layout bastante leve, carecendo, no entanto de informações básicas como links diretos para as secretarias de governo, o que empobrece sobremaneira o próprio portal; **MG:** o layout da home é bastante agradável, apenas com links principais para a obtenção de informações e serviços. Existe uma divisão mais geral do espaço entre as seguintes áreas: Governo do Estado; Destaque; Acesse Rápido; Notícias; que agrupam links relacionados a cada área; **PR:** o layout do portal é leve e nítido. Os “links” são claros e visualmente bem-organizados e tratam principalmente de informações básicas do interesse do “usuário médio”.

Análise do item: Embora todos os portais tenham “layouts” agradáveis existem diferenças sensíveis entre eles, facilitando ou dificultando o acesso dos cidadãos a informações e serviços. O portal RJ mostra-se o mais fraco na disponibilização de informações.

2.5 Identifique o nível das condições de acesso a links demandados pelos cidadãos:

BA/ SP/ MG/ PR: (X) Bom ou Excelenteⁱⁱ () Aceitávelⁱⁱⁱ () Ruim^{iv}
RS/ RJ: () Bom ou Excelente (X) Aceitável () Ruim

Análise do item: o acesso a “links” demandados pelo cidadão na maior parte dos casos é “bom ou excelente”, mas vale observar que em dois casos o nível é apenas aceitável, (novamente os portais RJ e RS).

2.6 Existem links relacionados a todos os setores de governo (secretarias, autarquias, coordenadorias, etc)?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: Sim. Existem referências (links) para todos os órgãos de governo. Quando da busca de informações mais específicas, o portal remete para as secretarias correspondentes. No caso do PR, ocorre uma informação mais desagregada, explicitando todos os órgãos subordinados a seus respectivos setores de governo, o que facilita a busca dos interessados.

3. Informações e serviços disponíveis aos cidadãos:

3.1 O portal disponibiliza uma seção de atos governamentais do ente em questão?

BA/ RS/ SP/ MG/ PR: (X) Sim () Não

BA: existe uma longa lista de decretos governamentais disponibilizados no Diário Oficial, através da Secretaria de Governo. Para chegar a essa seção, foram efetuados dois acessos (“Publicações oficiais”> “Diário Oficial”); **RS:** o acesso ao Diário Oficial só é permitido através de cadastramento prévio e gratuito implantado em abril de 2004, o que parece, à primeira vista, neste site, ser uma desvantagem, e uma dificuldade/ desestímulo para o usuário; **SP:** os decretos e ações governamentais são disponibilizados no site do Diário Oficial, porém os atos governamentais também são amplamente divulgados através de uma

página acessada por um link na “home” denominado “Ações de Governo”. Esta página de ações do governo está subdividida em seções: social; economia; gestão; infra-estrutura. **MG:** existe uma seção denominada “Ações de governo”, que divulga o “Programa Geraes” e seus 31 Projetos Estruturadores. Existe o “Jornal Minas Gerais”, disponibilizado para assinantes, para que se efetue uma consulta é solicitado um “login” e senha. O Diário Oficial do Estado não se encontra disponível “on-line”; **PR:** o ente disponibiliza uma seção de atos governamentais através de uma agência própria de notícias e do Diário Oficial (que está subdividido em comércio, indústria e serviços; executivo; justiça; união; envio de matéria).

RJ: () Sim (X) Não

Não existe uma seção de atos governamentais. Não existe também qualquer “banner” na “home” sobre o Diário Oficial. Tivemos que utilizar o mecanismo de busca com a palavra “oficial” para chegarmos a Imprensa Oficial e subseqüentemente ao Diário Oficial. O Diário Oficial digital ainda não está disponível.

Análise do item: Neste caso também se observam diferenças sensíveis entre os portais analisados: no caso de RJ que não disponibiliza os atos governamentais, passando pelo RS, que demanda um cadastramento prévio (uma dificuldade), ao lado de MG que não dá acesso ao Diário Oficial, até os outros casos que dão pleno acesso aos atos governamentais.

Em caso afirmativo, essa seção é atualizada com que regularidade?

BA/ SP/ PR: (X) Diária () Semanal () Mensal () Trimestral () Semestral () Anual () Não possui indicação de atualização

RS/ RJ/ MG: Não foi possível verificar a atualização dos sites, no caso de RS\ optamos por não fazer o cadastro obrigatório devido ao fato de ter que informar o CPF. Consideramos que este procedimento pode inibir a iniciativa do cidadão. E este fato assume maior gravidade quando lembramos que é apenas um acesso ao Diário Oficial.

Análise do item: a atualização da seção é de fundamental importância para manter o cidadão informado sobre as ações do governo, e vemos como ainda existem casos (RJ, RS e MG) que criam dificuldades à movimentação do cidadão na rede.

3.2 Existe disponibilização de informações gerais sobre o município/ Estado de qualquer natureza? (história local, atrações turísticas, economia, etc)

BA/ RS/ RJ/ MG/ SP/ PR: (X) Sim () Não

Em caso afirmativo, qual o enfoque principal dessas informações?

BA: No caso da BA, as informações somente são acessadas com um certo grau de dificuldade (não estão disponíveis na página principal do portal). O enfoque principal é atração de investimentos externos. Dado que a indústria do turismo é forte fonte de divisas para o Estado da Bahia, observamos uma deficiência no portal ao não divulgar mais claramente as suas atrações e rotas turísticas; **RS:** As informações são mais genéricas sobre os diversos setores (população, economia, etc.). Não foi detectada nenhuma seção de atração de investimentos externos, bem como a divulgação do turismo, que é tida no próprio site como uma área forte do Estado, é muito fraca e pouco atrativa para um usuário externo; **SP/ RJ:** As informações estão divididas em duas seções principais: uma voltada para investimentos externos, com indicadores econômicos, informações tecnológicas e de infra-estrutura oferecida para os negócios; e outra focalizada para o turismo e cultura do Estado. No caso de SP, existem informações específicas sobre turismo (na capital e interior, incluindo pontos turísticos, gastronomia, etc), cultura, (com referências a teatros, museus, etc), história do Estado e informações sobre as etnias compositoras. No RJ, existem informações gerais sobre o Estado na página principal, onde também se localiza um “banner” que remete a um site específico sobre o turismo no Estado (“turisrio”); **MG:** As informações são muito sumarizadas, encontrando-se agrupadas inicialmente pelo mesmo link (Minas Gerais). Não existe qualquer apelo maior a este ou aquele subtema (turismo, símbolos, etc.), porém com aspecto positivo detecta-se uma quantidade maior de informações referentes à economia, sem, no entanto,

apresentar qualquer programa de atração de investimentos para o estado; **PR:** Existe um “link” na “home” intitulado “conheça o Paraná” onde podemos encontrar uma compilação de informações sobre o Estado, desde etnias até infra-estrutura e turismo, informações estas que nos casos necessários são remetidas aos órgãos estaduais responsáveis por cada área (Secretaria de Turismo, de Infra-estrutura, etc).

Análise do item: de uma maneira geral percebe-se que os portais não exploram o potencial de comunicação que têm para divulgar os seus próprios Estados, suas vocações e capacidades, de modo a atrair investimentos e explorar o potencial instalado.

3.3 Existe uma seção de notícias locais e/ou gerais no portal?

BA/ MG/ RS/ SP/ RJ/ PR: () Sim () Não

Em todos os casos as notícias são fornecidas por uma agência estadual especializada para esse fim (apesar de não haver nenhuma indicação em RJ e SP); **RS:** destaca-se uma seção específica de “Notícias do interior”, o que deve significar, diretamente, uma valorização maior das diversas regiões do Estado e, indiretamente, uma possível descentralização do poder; **SP/ RJ/ PR:** nestes casos também se pode acessar as principais notícias do dia de veículos de comunicação externos ao Governo, e também, no caso de SP, aos “sites” de busca da web (como Cadê, Google, etc).

Em caso afirmativo, existem links para os jornais locais ou outros de onde advêm as notícias?

BA/ RS/ RJ/ MG/ SP/ PR: () Sim () Não

No caso de SP e PR apesar de possuir notícias de veículos de comunicação externos ao Governo, os links para os mesmos não são disponibilizados no portal.

3.4 O ente apresenta os serviços disponíveis aos cidadãos?

BA/ RS/ SP/ RJ/MG/ PR: () Sim () Não

Em caso positivo, indique quais os grupos de serviços a seguir estão enumerados no portal do ente:

- * **Tributos – consulta e emissão de segunda via de carnês** (BA; RS; SP; RJ; MG; PR)
- * **Tributos – pagamento** (RS)
- * **Serviços de água luz e telefone – consulta, emissão de carnês** (BA; RS; SP; RJ; MG; PR)
- * **Serviços de água luz e telefone – pagamento** (BA; RS; RJ)
- * **Documentos – solicitação de emissão** (BA; RS; RJ; MG; PR)
- * **Veículos – consulta e cadastro, multas e outros dados** (BA; RS; SP; RJ; MG; PR)
- * **Licitações – consulta e editais** (BA; RS; SP; RJ; MG; PR)
- * **Compras** (BA; RS; SP; RJ; MG; PR)
- * **Solicitação de serviços (outros)** (BA; RS; SP; RJ; MG; PR)

BA: o site cria uma grande facilidade ao cidadão, pois disponibiliza na página inicial uma seção chamada “Cidadão”, onde são acessados diversos serviços. Por outro lado não há uma disponibilização mais extensiva de pagamentos via internet (somente o serviço de energia elétrica o faz). Verificou-se um destaque na página inicial para uma seção de compras (Comprasnet), o que pode ser visto como um avanço do governo eletrônico; **RS:** não há no portal uma disponibilização direta de acesso de serviços ao cidadão tendo este que acessar o site de cada secretaria correspondente ao serviço demandado. Por outro lado é disponibilizado o pagamento de impostos e taxas via internet. Posteriormente, acessando a Secretaria de Coordenação e Planejamento, verificamos que existe um serviço intitulado “Tudo Fácil” onde estão concentrados diversos serviços que facilitam a vida do cidadão. Verificamos, no entanto, que é “*Tudo Difícil*” chegar ao “Tudo Fácil”. Em outras palavras o portal governamental não dá o devido destaque e importância a um serviço de suma relevância para o cidadão. O acesso a informações de compras e licitações é bastante dificultoso, somente feito através do link do “Banrisul”, mas não havendo nenhuma informação de que o acesso deve ser através deste link. Assim, não se encontra valorizado este componente avançado de

governo eletrônico; **SP:** os serviços disponibilizados aos municípios encontram-se agrupados em um banner na *home* chamado “cidadão.sp”, remetendo o usuário para cada uma das secretarias competentes, a depender do serviço demandado. Quanto aos tributos, verificou-se apenas informação relativa ao IPVA, e em se tratando de pagamentos o site orienta que sejam feitos através das próprias instituições financeiras (não há possibilidade de pagamento via *home-page* do governo). Quanto ao item licitações, esta palavra não se encontra na “*home*” tendo que se acessar via “*e-negociospublicos*”, o que causa evidentemente uma dificuldade dado o uso consagrado da palavra “licitações”. Uma vez acessada a área de licitações, a entrada nesta só é permitida através de um cadastro prévio aparentemente simples; **RJ:** as informações estão agrupadas na seção “serviços para o cidadão”. No tocante a licitações, não se encontrou nenhuma chamada direta (“*banner*”) para o item pesquisado, porém as informações podem ser acessadas através da Secretaria de Finanças, observamos que o acesso a este quesito que normalmente atrai bastante interesse não é devidamente valorizado; **MG:** os serviços para o cidadão e para as empresas (seções “*cidadãos*”/ “*empresas*”) encontram-se separados na “*home*” nos links correspondentes, o que facilita e muito o acesso do usuário. Quanto às licitações e às compras existem dois links que remetem diretamente às respectivas páginas de informações e consultas, são eles o “*Licitanet*” e o “*Compras Públicas*”; **PR:** detectou-se uma relativa dificuldade em acessar a área de tributos, já que não existe nenhum destaque para a mesma na “*home*”, somente um link (“*fazenda estadual*”) na relação dos “*serviços*” oferecidos pelo ente.

Análise do item: observa-se o uso da palavra “*cidadão*” em praticamente todos os portais visitados, indicando ser esta uma palavra valorizada pelos governos. Porém, novamente encontra-se bastante variação entre os diversos portais que apresentam graus diferenciados de desenvolvimento e de facilitação de vida do cidadão. As áreas de tributos e mesmo de licitações e compras têm sido aquelas que têm tido maior desenvolvimento tecnológico, justamente para aperfeiçoar a capacidade de arrecadação das secretarias e fazenda. Mesmo assim, observa-se que em alguns casos estes sistemas ainda ficam a dever.

3.5 Todas as informações estão disponibilizadas ao público, sem necessidade de identificação do cidadão ou de senhas de acesso ao banco de dados?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: () Sim () Não (X) Somente parte das informações são disponibilizadas

BA: foram checadas, como teste, as Secretarias de Planejamento, Saúde, da Fazenda, Educação, e outros links disponibilizados. Porém, nos portais de algumas secretarias (Planejamento e de Combate à Pobreza e Desenvolvimento Social, dentre as verificadas) existe uma chamada área restrita, com login e senha, sem qualquer instrução de acesso a esta área; **RS:** foram checadas, como teste, as Secretarias de Planejamento, Saúde, da Fazenda, Educação, e outros links disponibilizados. O acesso às informações no site do Diário Oficial é restrito a um cadastramento prévio, que inclui a inscrição obrigatória do CPF. Algumas secretarias (como a de Educação) possuem áreas restritas de acesso, relacionadas a informações técnicas, como relatórios e sistemas operacionais do Governo.

Pelo que se observa é possível ir um pouco mais além no portal RS do que no portal BA. No primeiro é possível saber do que se constitui essa área restrita, embora sem acesso ao seu conteúdo. No segundo portal não há sequer informação do que pode constituir a área; **SP:** foram checadas, como teste, as Secretarias de Planejamento, Saúde, da Fazenda, Educação, e outros links disponibilizados. Porém no portal da Secretaria de Economia e Planejamento existe uma área restrita (referente a orçamentos e estrutura de ações), com *login* e senha, sem qualquer instrução de acesso a esta área; **RJ:** foram checadas, como teste, as Secretarias de Controle e Gestão, Saúde, Finanças e Educação. De uma maneira geral, todos os sites dessas secretarias são pobres em informação (não se encontra disponível ou está desatualizada). Por exemplo, a Secretaria de Controle e Gestão apresenta dados de prestação de contas referentes

aos exercícios 2001 e 2002, quando o atual governo ainda nem havia assumido. Isto quer dizer que o atual governo não atualizou esse sistema de informação. O problema maior é que não se encontrou qualquer indicação da forma de acesso à informação simplesmente porque ela não existe; **MG:** o “Jornal Minas Gerais” é uma área restrita, para assinantes. Foram analisadas as páginas das Secretarias de Planejamento, Saúde, da Fazenda, Educação, existindo na primeira uma área de “informe imposto de renda” para a qual necessita-se de um cadastro, bem como para a área de acompanhamento de projetos no link “carteira de projetos”; **PR:** nem todas as informações do portal encontram-se disponíveis aos cidadãos, na “home” existe um link intitulado “expresso” na seção “governo do Paraná” que exige senha de acesso ao seu conteúdo, existe também na “home” um seção intitulada “Serviços exclusivos - AR.internet” que demanda senha de acesso. No mais, não encontrou-se em várias secretarias pesquisadas qualquer outra seção de acesso restrito no portal, salvo na Secretaria de Planejamento, na seção “principais realizações do governo” que subdivide-se em “acesso público” e “acesso restrito”. Mesmo assim, não é correta esta designação, pois são encontradas apenas informações genéricas sobre municípios e não realizações governamentais.

Análise do item: Apesar de todos os esforços de investigação feitos, a busca mostrou que ainda existe muita área restrita de acesso à informação, parecendo indicar que os governos ainda não estão imbuídos de um espírito de abertura à sociedade.

4. Transparência dos portais governamentais:

4.1 O portal disponibiliza um acompanhamento dos planos de políticas públicas e ações governamentais em andamento, bem como dos cronogramas específicos desses planos?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG : () Sim (X) Não () Em parte

BA: não existe qualquer espaço institucional para acompanhamento dos planos e ações governamentais. Os portais das Secretarias visitadas disponibilizam apenas informações gerais sobre os seus planos, projetos e ações, apresentando resultados unicamente referentes ao ano anterior. No entanto, não são disponibilizadas quaisquer informações sobre investimentos financeiros nos portais dessas secretarias quer seja sobre o ano em andamento ou anterior(es). Buscou-se então a prestação de contas através da SEFAZ, mas se encontrou apenas informações sobre programas considerados prioritários de cada secretaria. Não existe qualquer informação sobre cronogramas; **RS:** não existe qualquer espaço institucional para acompanhamento dos planos e ações governamentais. Os portais das Secretarias visitadas disponibilizam apenas informações gerais sobre os seus planos, projetos e ações. No entanto, não são disponibilizadas quaisquer informações sobre investimentos financeiros nos portais dessas secretarias quer seja sobre o ano em andamento ou anterior(es). Não existe qualquer informação sobre cronogramas. Face à uma expectativa positiva originalmente criada em relação ao governo do RS checamos em várias secretarias a possível existência de processos de acompanhamento, mas em vão; **SP:** não existe qualquer espaço institucional para acompanhamento dos planos e ações governamentais. Os portais das Secretarias visitadas disponibilizam apenas informações gerais sobre os seus planos, projetos e ações, apresentando resultados unicamente referentes ao ano anterior. Não existe qualquer informação sobre cronogramas. **RJ:** não existe qualquer espaço institucional para acompanhamento dos planos e ações governamentais. Não existe informação qualitativa ou quantitativa sobre planos e ações governamentais, mesmo tendo sido “visitadas” secretarias que tratam de planejamento, gestão e administração; **MG:** não existe nenhum indicativo de cronograma de execução dos planos e políticas em andamento. Foram encontradas apenas informações gerais, como por exemplo: objetivos, benefícios, público alvo. Em alguns casos existem informações sucintas a respeito da execução orçamentária de determinado plano. Existe uma seção de acompanhamento de projetos na página da secretaria de Planejamento e Gestão, contudo, esta é uma área restrita, onde se necessita de “login” e senha de acesso.

PR: () Sim () Não (X) Em parte

Não se localizou acompanhamento para planos, no entanto salienta-se a existência do programa “de olho na obra” da Secretaria de Obras Públicas, que apresenta uma relação completa das obras em andamento, bem como seus relatórios semanais detalhados, valores orçados totais, e inclusive câmeras para acompanhamento on-line do andamento de algumas obras, uma novidade não encontrada nos outros estados.

Análise do item: Neste critério do modelo de análise encontra-se um padrão repetitivo de ausência de espaços institucionais para acompanhamento das ações governamentais em andamento, o que denota como os governos ainda se comportam de maneira tecnocrática insulados de suas respectivas sociedades. Uma exceção parcial e louvável é o caso do PR.

Em caso afirmativo, os atos governamentais divulgados no portal correspondem a esses planos previamente estabelecidos e já institucionalizados?

() Sim () Não () Em parte

4.2 Existem, no portal, demonstrativos da execução do cronograma físico-financeiro das ações acima mencionadas?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG:

() Sim. Todos os demonstrativos estão disponibilizados.

() Sim. Parte dos demonstrativos está disponibilizada.

(X) Não. Nenhum demonstrativo é disponibilizado pelo ente.

PR:

(X) Sim. Parte dos demonstrativos está disponibilizada.

Caso a constatação seja negativa, existe alguma justificativa do ente para tal?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG:

Não foi apresentada nenhuma justificativa pelo ente, o que já parece indicar que a prestação de contas financeiras não é uma preocupação dos mesmos.

Análise do item: O comportamento dos entes governamentais neste quesito é compatível com o anterior, qual seja, não há abertura para a sociedade para acompanhamento dos cronogramas físico-financeiros, com exceção parcial do PR, o que reforça o insulamento do executivo.

4.3 O portal disponibiliza informações da execução orçamentária referente aos exercícios anteriores dos planos de políticas públicas e ações governamentais?

BA: As informações são encontradas no site da Secretaria da Fazenda, na seção “prestando contas ao cidadão”, cobrindo os exercícios de 2002 a 2004 e também dados do primeiro bimestre de 2005. Os resultados são apresentados por receitas, despesas, programas, fundos e etc. É possível acompanhar prestação de contas por programas (embora ao que parece não estão incluídos todos), informando valores orçados e realizados; **RS:** As informações são encontradas no site da Secretaria da Fazenda, na seção “finanças estaduais”>”finanças públicas on-line”. As informações são bastante detalhadas, cobrindo os exercícios anteriores de 2002 a 2004 bem como o exercício em vigor 2005, apresentadas na forma de receitas e despesas, os dados podem ser acessados tanto para o exercício completo como para cada mês; **SP:** No site da Secretaria da Fazenda, existe uma seção intitulada “Relatório da execução orçamentária” (>”Pesquisa por função programática”), onde demonstra-se os valores mensais arrecadados e gastos, pelos órgãos da Administração direta (Legislativo, Executivo, Judiciário e Ministério Público) e indireta (autarquias e fundações) do Estado de São Paulo, a partir de 1997. A consulta pode ser feita em diferentes níveis de ação governamental, quais sejam: função; subfunção; programas; projetos e atividades. A depender das secretarias os dados estão bem desagregados. Este sistema possibilita ter uma visão bem detalhada dos gastos governamentais, permitindo identificar as prioridades do Governo (e as não prioridades); **RJ:** Existem informações da execução orçamentária dos anos 2001 e 2002 em arquivo “PDF”, mas estas são informações do governo anterior. As secretarias de governo pesquisadas foram a de Finanças e a de Controle e Gestão. Na Secretaria de Finanças há uma seção intitulada

“prestação de contas ao cidadão”, porém esta se encontrava em manutenção; **MG:** A informação contempla os exercícios anteriores. Vale a pena registrar a apresentação da seção “contas públicas” onde é destacado: “Acompanhe e fiscalize toda a gestão financeira de Minas Gerais, com acesso aos principais números dos gastos do governo estadual, sempre atualizados para garantir a transparência exigida nas democracias”; **PR:** As informações necessárias foram encontradas dentro da Secretaria da Fazenda, através do link “responsabilidade fiscal”. As informações atendem, em linhas gerais, a necessidade de prestação de contas. Gastos públicos mais detalhados podem ser localizados através do programa “gestão do dinheiro público”, que fornece relatórios detalhados dos gastos públicos (divididos por funções e sub-funções), repasses a municípios, etc.

Análise do item: Neste quesito encontram-se avanços significativos referente à prestação de contas dos exercícios anteriores, até, em alguns casos, com grau de detalhamento muito positivo. O caso do RJ desponta, novamente, com um desempenho negativo, mostrando uma forte disposição para a não transparência.

5. Participação/ interação:

5.1 Existe a possibilidade de contatar o ente por e-mail, a partir de link ou seção disponível na página de apresentação do portal?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: (X) Sim () Não

BA: existe o serviço de Ouvidoria Geral instalado na Secretaria de Governo, serviço este conectado às outras secretarias. Foram identificadas nos portais de secretarias visitados três possibilidades: a) acesso direto à secretaria através de e-mail; b) acesso através de formulário eletrônico da Ouvidoria Geral; c) acesso através de formulário específico da secretaria; **RS:** não existe o serviço de Ouvidoria Geral para o Governo como um todo, sendo localizada uma Ouvidoria na Secretaria de Justiça. Existe um serviço geral “fale conosco”. Foram identificadas nos portais de secretarias visitados duas possibilidades: a) acesso direto à secretaria através de e-mail; b) acesso através de formulário eletrônico geral que remete aos órgãos e entidades governamentais; **SP:** existe a possibilidade de contato através de formulário eletrônico no site “cidadão.sp”, bem como através da seção “linha direta” da “home-page”. Existe ainda a possibilidade de acesso através dos sites de cada secretaria de governo, não havendo no entanto, uma homogeneidade de oferecimento do serviço, por exemplo, havendo opções de contato através de formulário eletrônico, ou apenas por telefone ou através de e-mail; **RJ:** existe a possibilidade de contato através de formulário eletrônico através do site “fala cidadão” localizado através de “banner” na “home-page”. Existe ainda a possibilidade de acesso através dos sites de cada secretaria de governo, não havendo no entanto, uma homogeneidade de oferecimento do serviço, no site da Secretaria de Educação é disponibilizado apenas o e-mail dos dirigentes não havendo uma seção específica de contato com o cidadão o que pode indicar um desestímulo ao contato, enquanto no site da Secretaria de Finanças o contato se dá através de formulário eletrônico específico. Por outro lado, no site da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação não se disponibiliza nenhuma forma de contato; **MG:** existe a possibilidade de contato através de formulário eletrônico disposto na “home” pelo link “Fale conosco”, e em outras páginas, como a da secretaria de Planejamento e Gestão. Em geral não se sabe exatamente a quem se está endereçando a mensagem. Não se localizou a existência de uma Ouvidoria Geral, apenas uma Ouvidoria ligada à polícia. O contato também pode ser feito através de e-mail direto, fornecido em algumas secretarias, como as da Fazenda, de Saúde e Educação; **PR:** o contato com o ente é feito principalmente através de formulário eletrônico que pode ser geral, direcionado ao ouvidor, ou direto ao Governador (ou equivalente ouvidor do gabinete do Governo). Ressalte-se que existe a possibilidade de atendimento on-line através de Chat com atendentes (“Celepar”), e também a possibilidade de envio de e-mail para praticamente todas as secretarias.

Análise do item: Observa-se um espaço no sentido de implantação de ouvidorias e de disponibilização de contatos (e-mail, formulários eletrônicos, telefone), mas não se identifica um posicionamento muito consistente. De qualquer forma deve se observar que tudo isto implica na montagem de uma nova cultura do serviço público, que se defronta com toda uma cultura de fechamento à cidadania.

Em caso afirmativo, a autoridade responsável por determinada política demandada pelo cidadão pode ser contatada diretamente por e-mail?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR:

Não, na melhor das hipóteses o link “Fale Conosco” remete diretamente ao e-mail geral da secretaria. Não se identificou a possibilidade de um contato direto com responsáveis imediatos pelas políticas. No entanto, nos casos de RJ e MG identificou-se o seguinte: no caso de RJ, especificamente com relação à Secretaria de Educação, o contato se dá através de e-mail direto aos dirigentes da secretaria; no caso de MG, é possível contatar o responsável geral pela “central de projetos” da Secretaria Estadual de Planejamento (onde há uma carteira com a listagem de todos os projetos desenvolvidos nas mais diversas secretarias de governo). No caso de MG, é a primeira vez que aparece, nos portais pesquisados, uma relação de projetos detalhada. No caso do PR, vale registrar que o “site” faz a seguinte recomendação: “exercite sua cidadania, somente através da ação e colaboração de cada cidadão, o governo poderá realizar as modificações e aperfeiçoamentos na administração pública”.

Análise do item: A sensação que nos dá é que parece que ninguém é responsável, não haveria responsável dada a dificuldade de localizar o mesmo.

Considerando a impossibilidade de atendimento direto ao cidadão pela autoridade responsável por determinada política, existe a alternativa de atendimento por um ouvidor (ou equivalente) do ente para que o cidadão possa encaminhar reclamações e sugestões?

BA/ SP/ RJ/ MG/ PR: Sim, conforme exposto acima respectivamente.

RS: Não. Ao que tudo indica, não existe uma Ouvidoria Geral do Governo (pelo menos não no seu portal). Era de se esperar que dada a importância de uma ouvidoria, esta estaria em destaque na página inicial do portal.

5.2 Existe a necessidade de identificação do cidadão para realizar interação com o ente?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: (X) Sim () Não

Nos casos de uso de formulário. Somente quando a comunicação é feita única e exclusivamente através de e-mail direto a identificação não se faz necessária.

5.3 Existe um canal aberto para discussão das políticas públicas (gestão de recursos ou programas de governo) pelo ente antes mesmo da sua aprovação pelo Legislativo?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: () Sim (X) Não

BA: foi detectada apenas uma seção de enquetes na página principal do portal, cobrindo questões gerais ligadas a diversas secretarias. O número de enquetes é bastante reduzido, e as questões não tratam de temas substantivos (programas específicos do Governo), nem são disponibilizados os quantitativos das respostas, não dando idéia, assim, da magnitude da “participação”. Não há menção no portal a qualquer forma de utilização destas enquetes para a melhoria das políticas públicas. Entendemos que apenas a existência de enquete não é suficiente para caracterizar um processo mais amplo de debate; **RS:** não existe qualquer espaço para discussão de políticas públicas entre governo e sociedade nem na página inicial nem nos sites das secretarias. Investigamos sites de várias secretarias. A SEFAZ possui uma seção de fóruns destinada a tirar dúvidas referentes apenas à operacionalização do sistema, mas não à discussão de políticas. A SEFAZ também disponibiliza uma seção de enquetes para questões mais técnicas e formais. Na enquete é feita uma pesquisa de opinião pública sobre o design do próprio site, presumidamente no sentido de melhorar o desempenho deste. Chama a atenção o fato de não haver qualquer referência ao Orçamento Participativo nem na página

inicial nem no site da Secretaria de Planejamento, o que pode indicar uma mudança de posicionamento político do novo governo do PMDB frente a uma política que tem a marca das administrações anteriores do PT; **SP/ RJ:** apesar de uma busca incessante em diversas secretarias, não foi encontrado nada que representasse acompanhamento e/ou discussão de políticas públicas. Contudo, no caso de SP, encontrou-se uma seção chamada “audiências públicas”, porém esta se encontrava encerrada; **MG:** não existe espaço para discussão dos programas de governo, quer estejam sob análise prévia ou em andamento, as únicas enquetes encontradas questionavam sobre a qualidade do próprio “site”, e sobre aspectos da saúde (enquete da secretaria da saúde); **PR:** embora a resposta seja negativa há que se destacar a existência de três audiências públicas realizadas pelo Governo do Estado ao longo do ano para a prestação de contas aos cidadãos, visando uma maior transparência administrativa.

Análise do item: A investigação feita revela a tradicional maneira de administrar tecnocraticamente, ou seja um grupo de técnicos se fecha e apresenta posteriormente à sociedade um “pacote” completo e fechado. Surpreendeu em particular, o caso RS dada toda a tradição de participação. Os resultados encontrados nos levam a postular a visão limitada de participação popular nos executivos estaduais investigados.

Em caso afirmativo, que formas são utilizadas para a expressão da opinião dos cidadãos?

Enquetes Fóruns Salas de Chat
 Mensagens através de e-mail específico Outros

5.4 Está disponibilizada no portal alguma indicação de resposta por parte do ente às demandas da sociedade referentes a ações pontuais do Governo?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: Sim Não

BA: de modo geral tem um serviço “Fale conosco” sendo o acesso a este normalmente através de formulário. Para termos acesso à qualidade da resposta emitida pelo ente às demandas da sociedade seria necessário formular uma questão. Como um teste, formulou-se uma questão na área educacional e o sistema permite o acompanhando da situação disponibilizando uma senha para acesso à resposta. Após o prazo de uma semana do dado teste, não obtivemos qualquer resposta por parte do ente (o “status” da questão apresentava-se como “não lida”), chegando a resposta em duas semanas. Cada requerente tem acesso apenas a sua questão não tendo uma visão de conjunto do que está preocupando ou mobilizando outros cidadãos. Isto tem implicações para a formação de um possível conhecimento coletivo sobre cada tema; **RS:** O portal disponibiliza um serviço “Fale Conosco” sendo o acesso a este normalmente através de formulário. Para termos acesso a qualidade da resposta emitida pelo ente a demandas da sociedade seria necessário formular uma questão. Como um teste formulou-se uma questão, mas não existe qualquer forma de acompanhamento não possibilitando, assim, ao usuário o conhecimento do estágio da (suposta) resposta à sua mensagem; **SP:** de modo geral tem um serviço “Fale conosco” sendo o acesso a este normalmente através de formulário. Foi formulada uma questão à qual obtivemos uma resposta de que seria encaminhada ao setor competente, mas após mais de uma semana, não havia chegado nenhuma resposta substantiva; **RJ:** a comunicação é fundamentalmente através de e-mail a ser enviado pelo cidadão. Para termos acesso à qualidade da resposta emitida pelo ente às demandas da sociedade seria necessário formular uma questão ao serviço “fala cidadão”, através de formulário; **MG/ PR:** a comunicação é feita basicamente através de formulário eletrônico onde podem ser feita solicitações, sugestões, reclamações, dentre outras. Contudo optamos por não formular nenhuma questão.

Análise do item: O que se observa é que a idéia de governo eletrônico ampliado não se encontra nos portais avaliados, indicando que falta muito para um efetivo governo eletrônico democrático.

5.5 Está disponibilizada no portal alguma indicação de resposta por parte do ente às demandas da sociedade referentes a políticas mais amplas? (gestão de recursos ou programas de governo)

BA/ RS/ MG/ SP/ RJ/ PR: () Sim (X) Não

Não é fornecido nenhum espaço no portal do ente para manifestação e discussão do cidadão, não se submetendo assim as ações governamentais ao escrutínio popular.

Análise do item: Repete-se a situação anterior, com exceção parcial do portal SP.

5.6 Está disponibilizada no portal a avaliação dos serviços públicos por parte do cidadão?

BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR: () Sim (X) Não

Somente havia uma pesquisa de opinião no site da Secretaria de Saúde do RS direcionada ao público regional, já que a única forma de se acessar à pesquisa seria através de uma senha enviada através de correspondência aos cidadãos do estado. No caso de SP constatou-se manifestações do tipo “sua contribuição é bem vinda”, mas não de localizou nada sistemático de avaliação. No caso do RJ, não aparece nenhum “link” ou “banner” explícitos a respeito de serviços públicos, muito menos de sua avaliação. No caso de MG, como já foi dito, apenas existia uma enquete que questionava sobre a qualidade do próprio “site”, porém nada de mais consistente.

Análise do item: Todas essas evidências indicam que ainda não vinga no Brasil a idéia ou uma cultura de avaliação do serviço público, estando este praticamente impermeável à ação da sociedade.

5.7 Links para outros órgãos (externo ao executivo) e entes de outros poderes: indique quais estão disponíveis no portal do ente:

***Links para sites do Poder Legislativo (Congresso/ Assembléia Legislativa/ Câmara de Vereadores);** (BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR)

***Links para sites do Órgão de Controle Externo do ente (Tribunal de Contas);** (BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR)

***Links para sites do Poder Judiciário;** (BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR)

***Links para sites de entes do Poder Executivo de outras esferas de governo;** (BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR)

***Links para sites de Sindicatos, Associações e entes de Classe, ONG’s;** (BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR)

***Links para sites de Partidos Políticos.** (BA/ RS/ SP/ RJ/ MG/ PR)

Análise do item: De uma maneira geral, os portais mostram conexão com portais de outras esferas de poder e com entidades da sociedade civil.

V. Conclusões: as conclusões representam uma consolidação de conclusões tiradas ao longo da análise dos componentes do modelo adotado para investigação dos portais. O que se observa é que os portais, de uma maneira geral, estão instalados, têm recursos tecnológicos adequados, existem boas condições de navegação, de busca de informações. Assim, a tecnologia parece não ser um problema. Observa-se que alguns portais poderiam ser melhorados em termos da comunicação e da disponibilização das informações, o que demandaria um esforço aparentemente apenas tecnológico. O que os portais se ressentem realmente é de uma maior interatividade podendo-se inferir que as relações que se estabelecem são fundamentalmente do tipo *government-to-citizen*. Não se localizou nem “transparência e diálogo aberto com o público” nem mobilização dos cidadãos, ou seja, estamos longe de “uma verdadeira revolução cultural” ou “uma mutação de grande amplitude”, nem “provimento democrático de informações”. Pela análise dos portais, não se visualiza possibilidade de “capacitação política da sociedade”. No sentido *ampliado*, não há governo eletrônico. As formas frágeis, para não dizer ausentes, de participação corroboram

com o quadro traçado por Santos de uma sociedade ainda em estagio pré-participatório portando um descrédito absoluto na eficácia do Estado. Este, por sua vez, pouco se abre, ainda, para a *accountability*, a não ser aquela já fixada pela lei (o que já é avanço considerável). Surpreende a situação do portal do RS, onde se constata uma involução, o que talvez se explique pela mudança de grupo político no poder. O portal RJ mostrou-se o mais avesso à abertura popular e mesmo ao desenvolvimento tecnológico, o que pode ser explicado pelo grupo que detém o poder. O caso BA, típico representante de forças conservadoras, mostra avanços significativos e surpreendentes em alguns quesitos. Mesmo estados mais desenvolvidos (SP e MG) não apresentam avanços substanciais do ponto de vista da abertura à participação popular, apenas o caso PR mostra um certo diferencial positivo. No sentido otimista, pode-se considerar que isto não quer dizer que o processo de governo eletrônico falhou, pois ainda está em construção, seu avanço depende de mudanças fundamentais na cultura política da nação. Este trabalho mostra, por último, que é necessário pesquisas mais aprofundadas para afirmações mais assertivas e para gerar mais conhecimento.

Notas:

ⁱ Entende-se por layout agradável aquele que tem uma programação visual leve (de cores não muito agressivas) e com equilíbrio entre espaços vazios e espaços de informação. Assumimos que é uma definição puramente subjetiva, variando de observador para observador.

ⁱⁱ As fontes a serem consultadas estão disponíveis de maneira clara, objetiva e direta. Caso sejam necessárias as conexões, estas também são apresentadas de maneira clara e o acesso a estas também é fácil. Pode ser que gere algum grau de dúvida ou indecisão, mas não suficiente para que o “usuário médio” desista da busca.

ⁱⁱⁱ Neste caso já existe alguma dificuldade, as informações não estão claras/ dispostas, as conexões admitem/ geram dúvidas, podendo fazer o “usuário médio” desistir da busca.

^{iv} Neste caso a comunicação do portal é confusa, as informações não estão disponíveis com facilidade, as conexões são confusas ou implicam em muitos passos para obtenção da informação ou do contato, fazendo com que o “usuário médio” desista da busca.

BIBLIOGRAFIA:

- Akutsu, Luiz. Sociedade da Informação, *Accountability* e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. Dissertação de Mestrado. EA/UFBA. Salvador. 2002.
- ANAO – Australian National Audit Office. Electronic Service Delivery, including internet Use, by Commonwealth Government Agencies. <<http://www.anao.gov.au>>.
- Cardoso, René Fernando. Um estudo sobre os resultados da utilização da Bolsa Eletrônica de Compras no Governo do Estado de São Paulo. Revista do Serviço público. ENAP. Ano 55. N.º 4. out/dez 2004.
- Castells, Manuel. A Galáxia da Internet – reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro. Jorge Zahar ed. 2003.
- Chain, A., Cunha, Maria Alexandra, Knight, Peter & Pinto, Sólón L. e-gov.Br a próxima revolução brasileira. São Paulo. Prentice hall. 2004.
- Ferrer, Florência & Santos, Paula (org.). E-government – o governo eletrônico no Brasil. São Paulo. Saraiva. 2004.
- Jóia, Luiz Antonio & Cavalcante Neto, Aristides A. Fatores críticos de sucesso na construção de processos *government-to-government*. Organizações & Sociedade. V. 11. N. 29. Janeiro/abril 2004.
- Levy, Pierre. Cibercultura. São Paulo. Editora 34. 1999.
- Moraes, Patricia B. Cidade, comunicação e tecnologia da informação: uma análise de portais governamentais brasileiros. Dissertação de Mestrado. FACOM. UFBA. Salvador. 2004.
- Pinho, José Antonio G. de , Iglesias, Diego, Souza, Ana Carolina P. Governo Eletrônico, Transparência, Participação: análise de portais governamentais. 2005. mimeo.

Prado, Otavio. Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras. Dissertação de Mestrado. EAESP/FGV. São Paulo. 2004.

Ruediger, Marco Aurélio. Governo Eletrônico e Democracia – uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. Organizações & Sociedade. V. 9. N. 25.

Setembro/dezembro 2002.

Santos, Wanderley Guilherme dos. Razões da Desordem. Rio de Janeiro. Rocco

Schwartzman, Simon. Bases do autoritarismo Brasileiro. Rio de Janeiro. Campus. 1988.