

Uma avaliação das práticas de governança eletrônica das capitais brasileiras.

RESUMO

A governança eletrônica pode ser conceituada como uma ferramenta de capacitação política da sociedade e fator de aumento de eficiência para o governo. A mesma é responsável por permitir a participação direta dos eleitores na gestão das atividades e abrange o governo eletrônico e a democracia eletrônica. Esta pesquisa tem como objetivo geral apurar os índices de governança eletrônica que são utilizadas pelas capitais brasileiras (IGCB), com base nos estudos de Mello (2009). Foram utilizadas as pesquisas descritiva, bibliográfica e qualitativa. Os dados da pesquisa foram obtidos nos sítios eletrônicos das capitais brasileiras, no período de 01 a 30 de novembro de 2011. Os resultados revelaram que Curitiba é a capital que possui a maior pontuação das práticas de governança eletrônica sugeridas por Mello (2009), representando 58,98% das práticas implantadas, enquanto que Macapá possui a menor pontuação, a qual corresponde a 27,72%. Situação que demonstra que existe uma disparidade muito grande nos IGCB das capitais pesquisadas. Além disso, verificou-se que a média de práticas de governança eletrônica implantada pelas capitais é de 40,59%, percentual baixo, que evidencia que as capitais precisam adotar ainda um número considerável de práticas sugeridas por esse autor, se tiverem a finalidade de aumentar a participação da sociedade no controle de suas ações governamentais.

Palavras-chave: Governança Eletrônica. Capitais Brasileiras. IGCB.

1 INTRODUÇÃO

A utilização da Internet proporcionou aos governantes uma oportunidade única para o desenvolvimento de canais de relacionamento com a sociedade, proporcionando a criação de novos serviços, com melhor qualidade, menor custo e viabilizando potencialmente ao cidadão a participação de forma mais efetiva na administração pública (MENEZES, 2006).

No Brasil, a partir de 1995, conforme afirma Gontijo (2002), quando a Internet é reformulada e sai do restrito universo acadêmico, surge uma movimentação do governo brasileiro, no sentido de viabilizar a utilização das novas tecnologias de informação na prestação de serviços e na apresentação de informações para a sociedade, constituindo o que ficou conhecido como *e-governo*. Esse termo representa a utilização de meios eletrônicos pela administração pública em atividades internas e de comunicação com o público externo.

Segundo Medeiros (2004), o uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC) pelos governantes públicos, principalmente, no que se refere ao uso da Internet, proporcionou a abertura de um significativo canal de comunicação com a população. A Internet permitiu a interação de diferentes grupos sociais e possibilitou que a sociedade virasse elemento principal do controle social da administração pública.

É nesse contexto que surge o governo eletrônico, o qual pode ser conceituado como a utilização das TIC na administração pública para a prestação de serviços e comunicação com a sociedade.

O governo eletrônico também conhecido como *e-gov* ou *e-governo* tem se mostrado como uma das ferramentas encontradas pela administração pública para auxiliar na reforma administrativa e como um dos mecanismos utilizados atualmente para obtenção de melhores

condições de governança, por meio da prestação de serviços mais rápidos e eficientes à população (MEDEIROS, 2004).

Esse termo pode ser conceituado de forma simplificada como sendo a atuação dos cidadãos junto ao governo das comunidades em que estão inseridos por meios eletrônicos, de modo que se permita que esses indivíduos tenham liberdade para se manifestar sobre a administração pública.

De acordo com Mello (2009), a governança eletrônica não se refere, apenas, a disponibilização de serviços on-line ou de uma administração pública mais eficiente. O canal aberto pelas TIC possibilita um desenvolvimento muito maior na administração pública, em virtude dela ter por finalidade o aumento da participação da sociedade no controle das ações governamentais.

As práticas de governança eletrônica dos estados brasileiros e do Distrito Federal foram avaliadas por Mello (2009), ao propor em sua tese o Índice de Governança Eletrônica dos Estados Brasileiros (IGEB). A pesquisa avaliou que no período de 18 a 28 de fevereiro de 2009, o Estado de São Paulo já havia implantado 71,40% das práticas sugeridas e que o Estado do Mato Grosso do Sul havia implantado apenas 37,31%. O referido autor fez recomendações de estudos sobre a implantação de novas práticas de governança eletrônica, bem como a sua utilização nos municípios brasileiros.

Neste contexto, emerge a seguinte questão: **Quais são os índices de práticas de governança eletrônica utilizadas pelas capitais brasileiras (IGCB)?**

Esta pesquisa tem como objetivo geral apurar os índices de governança eletrônica que são utilizadas pelas capitais brasileiras (IGCB), com base nos estudos de Mello (2009).

O artigo tem a perspectiva de dar continuidade as discussões sobre esse tema, bem como disponibilizar os resultados para os cidadãos dos municípios analisados conhecerem o IGCB de seu município e, desse modo, poderem cobrar melhorias nas práticas de governança eletrônica.

A pesquisa é constituída por cinco tópicos: este primeiro denominado introdução fornece uma visão geral a respeito da pesquisa. O segundo compreende o embasamento do estudo, constituído da apresentação dos conceitos da literatura existentes acerca do tema. O terceiro trata da metodologia que norteará a pesquisa. O quarto apresenta os resultados da pesquisa. O quinto considerações finais, recomendação e conclusão.

2 PLATAFORMA TEÓRICA

Os governantes públicos de diversos países realizam suas atividades em um contexto complexo e precisam adaptar-se a novas realidades que são inseridas a cada dia na sociedade. Com o surgimento da globalização e da era do conhecimento, na qual é embasada a sociedade da informação, observa-se que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) tornaram-se fatores fundamentais no modo como o Estado realiza suas principais funções. Essas tecnologias modificam a atuação da gestão pública, uma vez que deve levar em consideração que a sociedade quer ter acesso ao governo de modo cada vez mais rápido e dinâmico (MEDEIROS, 2004).

De acordo com Coelho (2001), nos processos de implantação de uma sociedade da informação, existe um reconhecimento de que uma das medidas mais importantes a ser adotada é a do desenvolvimento de ações referentes ao estabelecimento de um governo que se adapte às necessidades de uma nova Era do Conhecimento. Essa adaptação ocorre no sentido

de proporcionar, através das TIC, melhorias nos processos de gestão interna da administração pública e de prestação de serviços à população.

É nesse contexto, que as reformas administrativas vêm sendo desenvolvidas pelos governos. As discussões em torno dessas reformas têm se referido as ações que priorizam a prestação dos serviços públicos, especialmente, o seu acesso e o seu uso, os quais podem ser melhor desencadeados com a utilização de TIC, fato que pode desenvolver uma melhor participação da sociedade na gestão da administração pública (MEDEIROS, 2004).

Dentre as causas consideradas como fatores determinantes para a implantação das TIC pelos governos em seus processos de gestão interna e de prestação de serviços à população destacam-se por Diniz *et al.* (2009) as seguintes: “o uso intensivo das TIC pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços *online* e a necessidade de maior eficiência do governo”.

Em virtude disso, assuntos como eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle, qualidade do gasto público e prestação de contas foram relacionados ao processo de elaboração de programas de *e-governo*. O desenvolvimento desses assuntos em políticas públicas e em programas de governo faz com que seja necessária a utilização de tecnologias, tornando os programas de governo eletrônico uma ação pioneira no uso dessas ferramentas pela administração pública (DINIZ *et al.*, 2009).

Assim, pode-se constatar que esses sistemas de informação têm sido adotados pelos vários governantes, e permitido com isso, a disponibilização de um grande número de serviços *online* e informações de interesse público, de modo a contribuir para geração de um aprofundamento da democracia e da cidadania da população ao proporcionar um fluxo de informações e ideias relacionadas com a gestão pública.

De acordo com Pinho (2008), as TIC têm se desenvolvido no setor público através do *e-gov* ou governo eletrônico, que representa a informatização de atividades internas desses governos e a interação com a população. Uma das formas centrais dessa informatização é a elaboração de portais governamentais, por meio dos quais, a administração pública apresenta sua identidade, seus propósitos, suas realizações e disponibiliza serviços e informações para os cidadãos.

Ruediger (2003) define o governo eletrônico como sendo o “uso das novas tecnologias de informação e comunicação aplicadas a um amplo arco das funções de governo e, em especial, deste para com a sociedade e objetiva o aumento da eficiência na administração pública para a melhoria das condições de vida dos cidadãos”. Nesse sentido, o governo deve exercer suas funções, de maneira integrada, eficiente e transparente, utilizando as novas tecnologias para atingir esse objetivo.

Esse mesmo autor afirma que o governo eletrônico pode ser considerado como um dos principais responsáveis pelas práticas de boa governança, tendo em vista que ele possibilita que a sociedade tenha contato com informações antes pouco divulgadas pela inexistência de um meio de comunicação de larga abrangência como a Internet.

No entanto, para que governo eletrônico tenha uma efetiva participação da sociedade é necessária uma mudança cultural na população e no poder público, em virtude desse último ser responsável por uma “política voluntarista” por sua parte e da população organizada, uma maior participação da sociedade nas decisões políticas, abertura planetária para diversas formas de especialidades e de parceria etc. (MENEZES, 2006).

Nesse sentido, Ruediger (2003) discute que o contato do governo com a sociedade seria ampliado para além dos serviços comuns, com a introdução efetiva do *accountability* e a interação entre os gestores e cidadãos, assim como a disponibilização de informações da real situação dos governos para possíveis discussões da realidade pública. Assim, seria formada uma administração pública virtual fortalecida, em que seria possível um controle social dos atos públicos mais eficientes pela sociedade.

A definição de governo eletrônico é ampliada por Pinho, Iglesias e Souza (2005), pois esses autores afirmam que o governo eletrônico seria mais do que um meio para a disponibilização de serviços *online*, seria uma medida de capacitação política da sociedade, proporcionando uma maior participação da população no exercício da cidadania. Dessa maneira, essa ferramenta de controle social deve disponibilizar informações que sirvam para promoção de relações mais democráticas e transparentes entre governo e população.

Jardim (2007) entende que o governo eletrônico é um fenômeno historicamente recente, decorrente de um processo de experimentação que tem se ampliado e ganhado forma em diversas partes do mundo. É responsável por apresentar diversas faces, e uma delas, corresponde a governança eletrônica. No contexto atual, a utilização do conceito de *governance* ao governo eletrônico está delimitada pelo custo de produção, acesso e qualidade da informação, fatores críticos dos processos de escolhas públicas que geram discussões tanto sobre eficiência econômica quanto sobre decisões públicas.

A governança pode ser entendida de maneira simplificada como sendo a capacidade do governo de implementar de forma eficiente suas políticas públicas. É um assunto de notória relevância nas pesquisas contemporâneas da atualidade, tanto na área pública quanto na privada. O desenvolvimento das novas tecnologias, nas últimas décadas, incentiva o estudo das possíveis consequências acarretadas por essas inovações na forma como o Estado presta seus serviços, assim como em sua própria gestão administrativa (MEDEIROS, 2004).

De acordo com Ruediger (2003), a governança eletrônica pode ser conceituada como “uma ferramenta de capacitação política da sociedade e fator de aumento de eficiência para o governo”. Esse autor ainda afirma que a governança eletrônica é a dimensão política mais avançada do governo eletrônico, sendo considerado como uma experiência em consolidação, tendo em vista que ela não é um produto apresentado já pronto, pelo contrário, deve ser entendido como um bem público de natureza eminentemente política, resultado de processos sociais em constantes modificações.

A apresentação da conceituação de governança eletrônica remete a outro assunto intimamente ligado ao governo eletrônico, a democracia eletrônica. Esse termo, segundo Medeiros (2004), consiste em estimular entre outras coisas a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões dos governantes públicos, a transparência das políticas públicas e sua avaliação pela sociedade.

Diante desse contexto, Mello (2009) apresenta os conceitos para esses três termos relacionados ao desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação: “o governo eletrônico consiste numa entrega de informações e serviços governamentais, por meio eletrônicos”; “a governança eletrônica é responsável por permitir a participação direta dos eleitores na gestão das atividades”; e “a democracia eletrônica como a utilização dos recursos das TIC para promover o aumento do grau e da qualidade da participação pública no governo”.

Dessa forma, observa-se que o avanço da tecnologia não deve ser visualizado apenas por meio da disponibilização de serviços *online*, mas também, por ser responsável pelo desenvolvimento da interação entre governo e sociedade e por demonstrar a cada dia a

necessidade da implantação da transparência pelos governantes públicos. Em resumo, as TIC são as responsáveis pelo desenvolvimento da governança eletrônica e pelos seus dois itens básicos, governo eletrônico e democracia eletrônica. Desse modo, elas exercem um importante papel democrático, uma vez que possibilitam uma melhor atuação da sociedade no controle social dos atos públicos.

Diante do exposto e considerando a importância do tema, avaliar a governança eletrônica ou parte dela (portais eletrônicos etc.) se torna relevante. Neste sentido, destacam as pesquisas de Amaral (2007), Santana Junior, Libonati e Vasconcelos (2009) e Agostineto e Raupp (2010), que analisaram, respectivamente, padrão de *accountability* que tem sido promovido pelas gestões públicas de prefeituras municipais do Estado da Bahia, através de seus portais; modelo de investigação para a análise da transparência da gestão fiscal dos Poderes Executivos e a prestação de contas dos gastos incorridos pelas Câmaras Municipais da Grande Florianópolis/SC, em seus portais.

3 METODOLOGIA

A seguir as descrições dos procedimentos metodológicos utilizados na pesquisa.

3.1 Tipologias de pesquisa

Beuren *et al.* (2003) sugerem que a pesquisa seja delineada quanto aos objetivos, procedimentos e abordagem do problema. Quanto aos objetivos, este estudo caracteriza-se como pesquisa descritiva. De acordo Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como finalidade descrever as características de determinada população ou fenômeno. Neste sentido são realizadas descrições das análises das práticas de governança eletrônica que são utilizadas pelas capitais brasileiras.

Quanto aos procedimentos, foi realizado uma pesquisa bibliográfica. Martins e Theóphilo (2009) esclarecem que esta pesquisa procura explicar e discutir um assunto, tema ou problema com base em referências publicadas em livros, periódicos, revistas etc., para fornecer a plataforma teórica do estudo.

Com relação à discussão sobre o problema, desenvolveu-se uma análise qualitativa. Beuren *et al.* (2003, p. 92) esclarecem: “na pesquisa qualitativa concebem-se análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado”.

3.2 Coleta de dados

O universo deste estudo são todos os municípios brasileiros. Por conveniência foi realizada uma amostra composta somente das capitais brasileiras, retirando a Capital Federal, em virtude da mesma possuir características de cidade e de estado (competências tributárias diferenciadas e prestação de serviços à comunidade).

Os sítios oficiais das 26 capitais estaduais foram obtidos através do sítio de busca www.google.com.br. Caso não tivessem nos sítios oficiais (página principal), as informações a respeito das variáveis de análises, uma nova busca era realizada para verificar se existia em outro órgão da administração pública da capital pesquisada que permitisse a consulta das informações relacionadas as práticas de governança eletrônica.

A coleta de dados foi desenvolvida durante o período de 01 a 30 de novembro de 2011, com o levantamento de todas as capitais envolvidas. Após a coleta de dados, as

informações coletadas foram trabalhadas em planilhas do Microsoft Excel com a finalidade obter o Índice de Governança Eletrônica das Capitais Brasileiras (IGCB), com base nas variáveis e análises de dados propostos por Mello (2009), a seguir discriminados.

3.3 Variáveis e análises de dados

O Quadro 1 apresenta as variáveis utilizadas para analisar a governança eletrônica dos sítios das capitais brasileiras. As mesmas foram divididas em cinco grupos: conteúdo (PCon), serviços (PSer), participação cidadã (PPC), privacidade e segurança (PPS) e usabilidade e acessibilidade (PUA).

| Práticas | Itens analisados | |
|---|--|--|
| <p>Conteúdo (13 itens)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Lista de <i>links</i> de órgãos internos e externos - Agenda do gestor - Códigos e regulamentos - Orçamento, anexos da LRF e licitações - Cargos, competências e salários dos servidores - Concursos públicos - Documentos públicos | <ul style="list-style-type: none"> - Apresentação compreensível dos documentos públicos (linguagem clara e livre de erros) - Gestão de emergências - Oferta de emprego e treinamentos - Calendário de eventos - Responsável pela atualização da página - Arquivos de áudio e vídeo |
| <p>Serviço (16 itens)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - E-mail, telefones e endereços - Página principal personalizada - Uso de senhas - Educação, indicadores econômicos e instituições educacionais - Responsável pelo sítio - Relatório das violações das leis e regulamentos - Mecanismo para queixas e denúncias - Notícias sobre políticas públicas - Preenchimento de guias, cálculo de tributos e pagamento <i>online</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Dados cadastrais, legislação, débitos de veículo, emissão de guias e programas de educação de trânsito - Consultas e certidões tributárias, nota fiscal eletrônica - Registro do cidadão/ empresa para serviços <i>online</i> - Licença sanitária, licença para abrir e fechar estabelecimentos, permissão para construção - Compra de bilhetes para eventos - Compras eletrônicas (pregão) - Editais e resultados das licitações |
| <p>Participação Cidadã (10 itens)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Boletim informativo <i>online</i> - Informações de governança - E-mail para contato, política e prazo para resposta e uma cópia da mensagem original - Quadro de anúncios, bate-papo, grupos de discussão e <i>chats</i>. - Agenda de reuniões | <ul style="list-style-type: none"> - Pesquisas da percepção do cidadão sobre os serviços prestados e sobre governança eletrônica - Canal para denúncias - E-mail, telefone, endereço para contato com os gestores - Estruturas e funções da capital - <i>Link</i> de democracia ou participação cidadã na página principal |
| <p>Privacidade e Segurança (8 itens)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Política de privacidade do sítio - Possibilidade de entrar e sair do fornecimento de informações - Usuário possa contestar as informações erradas ou incompletas - Práticas de qualquer informações coletadas | <ul style="list-style-type: none"> - Uso de senhas, criptografia de dados sensíveis e procedimentos de auditoria - Contato para críticas e denúncias - Informações públicas através de área restrita - Informações não públicas através de área restrita |
| <p>Usabilidade e Acessibilidade (19 itens)</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Homepage</i> de no máximo dois comprimentos da tela - Público alvo com canais personalizados - Barra de navegação com itens claros que tornem a navegação mais fácil - <i>Links</i> para a página inicial em todas as páginas, para os departamentos da capital e para os sítios relacionados fora da capital - Mapa do sítio - Páginas com adequação de estilos, fontes, formatação de texto e visibilidade dos elementos - Textos sublinhados - Data da última atualização das páginas - <i>Link</i> para informações sobre a capital | <ul style="list-style-type: none"> - Documentos longos em pdf ou doc - Campos dos formulários sejam acessíveis pelo cursor ou teclas, indicação dos campos obrigatórios - Informações de como identificar e corrigir erros submetidos - <i>Link</i> para busca - Mecanismo de pesquisa em todo o sítio - Mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais. - Conteúdo do sítio em mais de um idioma - Textos escritos com fontes e cores adequados - Conteúdo de áudio com legenda - Acesso ao sítio por meio de teclado |

Quadro 1 – Variáveis de análises das práticas de governança eletrônica.

Fonte: adaptado do Apêndice 1 da tese de Mello (2009).

Os Quadros 2 e 3 apresentam as atribuições de pontos e pesos para avaliar a governança eletrônica.

| Pontuação | Descrição |
|-----------|--|
| 0 | Prática não identificada |
| 1 | Existem algumas informações sobre a prática |
| 2 | A prática está implantada, mas de maneira incompleta |
| 3 | A prática está totalmente implantada |

Quadro 2 – Atribuições de pontos para avaliar as práticas de governança eletrônica.

Fonte: adaptado do Quadro 8 da tese de Mello (2009).

| Procedimentos | Práticas | | | | | Total |
|--|----------|----------|---------------------|-------------------------|------------------------------|-------|
| | Conteúdo | Serviços | Participação Cidadã | Privacidade e Segurança | Usabilidade e Acessibilidade | |
| Peso igual entre os grupos (a) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 100 |
| Número de práticas por subgrupo (b) | 13 | 16 | 10 | 8 | 19 | 66 |
| Pontuação de cada prática dentro do subgrupo (a/b) | 1,538 | 1,25 | 2 | 2,5 | 1,053 | |
| Práticas com respostas 0-1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 9 | 21 |
| Pontuação para resposta 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Pontuação para resposta 1 | 1,538 | 1,25 | 2 | 2,5 | 1,053 | |
| Práticas com respostas 0-3 | 10 | 14 | 7 | 4 | 10 | 45 |
| Pontuação para resposta 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Pontuação para resposta 1 | 0,513 | 0,417 | 0,667 | 0,833 | 0,351 | |
| Pontuação para resposta 2 | 1,026 | 0,833 | 1,333 | 1,667 | 0,702 | |
| Pontuação para resposta 3 | 1,538 | 1,25 | 2 | 2,5 | 1,053 | |

Quadro 3 - Atribuição de pesos para avaliar a governança eletrônica.

Fonte: adaptado da Tabela 1 da tese de Mello (2009).

Foram estabelecidos pesos iguais para os subgrupos (conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade) de 20 ou 20%. Em seguida, tendo como base o número de práticas por subgrupo, foi estabelecida a pontuação de cada prática dentro do subgrupo, dividindo o peso atribuído para o subgrupo quantidade de práticas.

Por exemplo, o subgrupo serviços apresenta peso 20 e 16 itens de práticas analisadas, resultando em uma pontuação de 1,25 para cada prática consultada. Considerando o seguinte para aquelas práticas avaliadas na escala de 0-1: aquelas com resultado 0, prática não identificada, a pontuação é 0; e para aquelas com resultado 1, que significa que a prática foi adotada pela capital, a pontuação é 1,25. As práticas avaliadas na escala de 0-3 tiveram uma pontuação diferenciada por pesos. Assim, para aquelas com resultado 0, prática não identificada, a pontuação é 0, resultado 1 pontuação de 0,417, o resultado 2 corresponde a pontuação de 0,833 e resultado de 3, pontuação de 1,25, que expressa pelo instrumento de pesquisa que a prática foi totalmente implantada.

Após a realização desses procedimentos para todas as 66 práticas de governança eletrônica somam-se todos os pontos obtidos por cada capital nos cinco subgrupos (conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade). Esse

total de pontos representa o total de práticas de governança eletrônica implantadas pelas capitais em uma escala de 0 a 100, formando assim o IGCB.

4 RESULTADOS DA PESQUISA E ANÁLISES

Os resultados dos IGCB das capitais brasileiras foram organizados por regiões para facilitar a visualização do desempenho das unidades da federação que possuem características geográficas semelhantes, no sentido de verificar se existe muita disparidade entre as capitais de estruturas econômicas e sociais semelhantes. Assim, o Quadro 4 é responsável por expor os resultados para a Região Norte.

| Capitais | PCon | PSer | PPC | PPS | PUA | IGCB |
|-------------|-------|--------|-------|-------|-------|--------------|
| Manaus | 11,28 | 11,25 | 4,001 | 5,834 | 9,126 | 41,49 |
| Belém | 8,719 | 10,834 | 6 | 4,999 | 7,371 | 37,92 |
| Porto Velho | 9,231 | 9,582 | 6,001 | 4,166 | 6,669 | 35,65 |
| Palmas | 6,667 | 7,917 | 4,667 | 5 | 8,775 | 33,03 |
| Rio Branco | 8,716 | 4,584 | 7,333 | 2,5 | 9,828 | 32,96 |
| Boa Vista | 8,718 | 5,833 | 4,667 | 4,166 | 6,669 | 30,05 |
| Macapá | 7,178 | 6,667 | 4,001 | 2,5 | 7,371 | 27,72 |

Quadro 4 - Índice de Governança Eletrônica das Capitais da Região Norte.

Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir da análise do Quadro 4, infere-se que dentre as sete capitais que constituem a Região Norte, a que possui a maior pontuação em termos de práticas de governança eletrônica é Manaus, com 41,49% dessas práticas adotadas e Macapá é a capital com o pior desempenho entre as que formam essa região. Esses valores demonstram que existe uma grande diferença em termos de implantação de práticas entre essas capitais.

As práticas que tiveram uma maior implantação por essas capitais foram as de conteúdo, seguido pelas de serviços, as práticas de privacidade e segurança foram as que apresentaram um número menor de implantações. Vale ressaltar ainda, que a média de práticas de governança eletrônica das capitais da Região Norte corresponde a 34,18%, percentual inferior a média de implantação de todas as capitais estaduais. Esses resultados demonstram que as sete capitais que constituem essa região precisam melhorar a implantação das práticas de governança eletrônica, principalmente, a de privacidade e segurança que apresentou o menor número de implantações, quando são comparadas as cinco práticas de pesquisadas.

O Quadro 5 apresenta os resultados das práticas de governança eletrônica das capitais da Região Nordeste.

| Capitais | PCon | PSer | PPC | PPS | PUA | IGCB |
|-----------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| Salvador | 13,33 | 12,083 | 7,333 | 5 | 11,232 | 48,98 |
| Recife | 12,307 | 8,333 | 7,33 | 7,5 | 10,881 | 46,35 |
| Fortaleza | 13,843 | 9,584 | 6,667 | 6,667 | 8,775 | 45,54 |
| Natal | 12,308 | 9,167 | 8,663 | 5 | 8,073 | 43,21 |
| Maceió | 8,204 | 9,584 | 6,666 | 6,667 | 11,583 | 42,70 |
| João Pessoa | 8,719 | 8,75 | 5,997 | 5,833 | 9,828 | 39,13 |
| Teresina | 6,667 | 8,75 | 5,333 | 5 | 8,775 | 34,53 |
| Aracaju | 8,718 | 6,25 | 5,333 | 5 | 9,126 | 34,43 |
| São Luís | 6,155 | 6,25 | 3,334 | 4,167 | 9,126 | 29,03 |

Quadro 5 - Índice de Governança Eletrônica das Capitais da Região Nordeste.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Constata-se, com a observação do Quadro 5, que a entre as nove capitais que compõe a Região Nordeste a que possui o maior número de práticas de governança eletrônica implantadas é Salvador, com 48,98% de adoção das medidas sugeridas por Mello (2009), enquanto que São Luís apresentou apenas um percentual de 29,03% de práticas adotadas. Os resultados revelaram que existe uma diferença considerável entre essas capitais e que a média de implantação das práticas de governança das capitais da região nordeste é 40,43%, número bem próximo da média de todas as capitais estudadas.

Assim, observa-se que mesmo com esse resultado a quantidade de medidas implantadas ainda é pequena, situação que demonstra a necessidade dos governantes dessas capitais investirem em medidas que visem aumentar a participação da sociedade no controle da administração pública. Nesse sentido, verifica-se que entre as capitais dessa região o pior desempenho em termos de implantação de medidas é o da prática de privacidade e governança, e aquelas com o maior número de medidas implantadas, são as práticas de conteúdo e as de usabilidade e acessibilidade.

Situação que demonstra que para que essas capitais melhorem seu desempenho com relação à implantação de sua prática de governança com pior número de medidas implantadas é necessário que elas adotem, entre outras coisas, as seguintes práticas: permitir que os usuários de sua página possam contestar os registros de informações incompletas ou erradas; informar práticas de privacidade antes de qualquer informação pessoal a ser coletada e disponibilizar um contato específico para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança adotada pela capital.

Os resultados dos índices de governança eletrônica das capitais brasileiras para a Região Sudeste podem ser visualizados no Quadro 6.

| Capitais | Pcon | Pser | PPC | PPS | PUA | IGCB |
|-----------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| Vitória | 14,869 | 12,499 | 6,001 | 8,334 | 9,828 | 51,53 |
| São Paulo | 13,333 | 11,249 | 4,667 | 5 | 10,881 | 45,13 |
| Rio de Janeiro | 10,771 | 11,25 | 5,997 | 5,833 | 9,828 | 43,68 |
| Belo Horizonte | 7,693 | 9,583 | 6,667 | 4,167 | 11,232 | 39,34 |

Quadro 6 - Índice de Governança Eletrônica das Capitais da Região Sudeste.

Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com o Quadro 6, é possível verificar que entre as quatro capitais que formam a Região Sudeste a que possui o maior número de medidas de governança eletrônica implantadas é Vitória com 51,53% de práticas adotadas, além de corresponder a 2ª capital no *ranking* das capitais estaduais com melhor desempenho, no que se refere a implantação das práticas de governança, só perdendo para Curitiba com 58,98%. Ressalta-se, que Belo Horizonte é, entre essas capitais, a com o pior desempenho, possui apenas 39,34% de medidas implantadas. Observa-se que existe diferença entre as quatro capitais que constituem essa região, no entanto, ela não é tão acentuada com nas demais regiões pesquisadas.

Ainda é possível perceber, que a média de práticas de governança eletrônica implantadas por essa região é de 44,92%, percentual superior a média das capitais estaduais observados nesse estudo. Além disso, observa-se que as práticas com maior número de implantações é a do subgrupo conteúdo, seguida por serviços, a participação cidadã e privacidade e segurança são aquelas com os piores desempenhos, no que se refere implantação de práticas de governança.

Dessa forma, para que essas capitais melhorem seu desempenho nesse aspecto é necessário que elas adotem, entre outras, as seguintes práticas: disponibilizar um veículo para comunicação como *chats* e grupos de discussão, para facilitar o diálogo entre o governo e cidadãos; disponibilizar a agenda de reuniões das discussões públicas; fazer pesquisas para verificar a percepção dos cidadãos quanto os serviços prestados; permitir que os usuários de sua página possam contestar os registros de informações incompletas ou erradas; informar práticas de privacidade antes de qualquer informação pessoal a ser coletada e disponibilizar um contato específico para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança adotada pela capital.

O Quadro 7 apresenta os resultados das práticas de governança eletrônica das capitais da Região Sul.

| Capitais | PCon | PSer | PPC | PPS | PUA | IGCB |
|---------------|--------|--------|--------|-------|--------|--------------|
| Curitiba | 15,895 | 14,166 | 10,664 | 6,667 | 11,583 | 58,98 |
| Porto Alegre | 14,87 | 8,333 | 7,33 | 5 | 9,828 | 45,36 |
| Florianópolis | 10,769 | 10 | 8 | 4,999 | 6,669 | 40,44 |

Quadro 7 - Índice de Governança Eletrônica das Capitais da Região Sul.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se pela análise do Quadro 7 que entre as três capitais que constituem a Região Sul a que possui o maior número de práticas de governança implantadas é Curitiba com 58,98% de medidas adotadas e Florianópolis apresenta a implantação de 40,44% das práticas sugeridas por Mello (2009). Os resultados revelaram que existe uma diferença considerável entre essas capitais e que a média de implantação das práticas de governança das capitais da região sul é 48,25%, percentual acima da média das capitais estudadas. No entanto, ainda baixo, evidenciando a necessidade dos administradores públicos investirem mais em práticas de governança eletrônica.

Constata-se ainda, que as práticas com maior número de implantações é a do subgrupo conteúdo, seguida por serviços, e privacidade e segurança é aquela com o pior desempenho no que se refere implantação de práticas de governança. Assim, se faz necessário a implantação das seguintes medidas para melhorar o seu desempenho nesse subgrupo de práticas pesquisado: permitir que os usuários de sua página possam contestar os registros de informações incompletas ou erradas; informar práticas de privacidade antes de qualquer

informação pessoal a ser coletada e disponibilizar um contato específico para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança adotada pela capital.

Os resultados dos índices de governança eletrônica das capitais brasileiras para a Região Centro-Oeste podem ser visualizados no Quadro 8.

| Capitais | PCon | PSer | PPC | PPS | PUA | IGCB |
|-----------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| Campo Grande | 14,357 | 9,999 | 5,334 | 4,167 | 11,232 | 45,09 |
| Goiânia | 12,306 | 10,417 | 6,668 | 5 | 8,424 | 42,82 |
| Cuiabá | 8,204 | 9,168 | 5,334 | 6,667 | 10,881 | 40,25 |

Quadro 8 - Índice de Governança Eletrônica das Capitais da Região Centro-Oeste.

Fonte: Elaborado pelos autores.

De acordo com o Quadro 8, é possível verificar que entre as três capitais que formam a Região Centro-Oeste a responsável por apresentar o maior número de medidas de governança eletrônica implantadas é Campo Grande, com 45,09% de práticas adotadas, enquanto que Cuiabá apresentou 40,25%, sendo a capital com o pior desempenho entre as que constituem essa região. Esses resultados demonstram que existe proximidade entre as medidas que são implantadas por essas capitais, pois os índices de governança eletrônica das capitais são muito próximos uns dos outros.

Ainda é possível perceber, que a média de práticas de governança eletrônica implantada por essa região é de 42,72%, percentual superior a média das capitais estaduais observada nesse estudo. Além disso, observa-se que as práticas com maior número de implantações é a do subgrupo conteúdo, seguida por usabilidade e acessibilidade, a privacidade e segurança é aquela com o pior desempenho no que se refere implantação de práticas de governança.

Assim, para que essas capitais melhorem seu desempenho nesse aspecto é necessário que elas adotem, entre outras, as seguintes práticas: permitir que os usuários de sua página possam contestar os registros de informações incompletas ou erradas; informar práticas de privacidade antes de qualquer informação pessoal a ser coletada e disponibilizar um contato específico para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança adotada pela capital.

Após os resultados do IGCB por região, torna-se necessário apresentar o referido índice para todas as capitais estaduais, com a pontuação das práticas de cada subgrupo, com a classificação geral em ordem decrescente pelo número de práticas implantadas (Quadro 9).

| Capitais | PCon | PSer | PPC | PPS | PUA | IGCB |
|-----------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| Curitiba | 15,895 | 14,166 | 10,664 | 6,667 | 11,583 | 58,98 |
| Vitória | 14,869 | 12,499 | 6,001 | 8,334 | 9,828 | 51,53 |
| Salvador | 13,33 | 12,083 | 7,333 | 5 | 11,232 | 48,98 |
| Recife | 12,307 | 8,333 | 7,33 | 7,5 | 10,881 | 46,35 |
| Fortaleza | 13,843 | 9,584 | 6,667 | 6,667 | 8,775 | 45,54 |
| Porto Alegre | 14,87 | 8,333 | 7,33 | 5 | 9,828 | 45,36 |
| São Paulo | 13,333 | 11,249 | 4,667 | 5 | 10,881 | 45,13 |
| Campo Grande | 14,357 | 9,999 | 5,334 | 4,167 | 11,232 | 45,09 |
| Rio de Janeiro | 10,771 | 11,25 | 5,997 | 5,833 | 9,828 | 43,68 |
| Natal | 12,308 | 9,167 | 8,663 | 5 | 8,073 | 43,21 |
| Goiânia | 12,306 | 10,417 | 6,668 | 5 | 8,424 | 42,82 |
| Maceió | 8,204 | 9,584 | 6,666 | 6,667 | 11,583 | 42,70 |
| Manaus | 11,28 | 11,25 | 4,001 | 5,834 | 9,126 | 41,49 |
| Florianópolis | 10,769 | 10 | 8 | 4,999 | 6,669 | 40,44 |
| Cuiabá | 8,204 | 9,168 | 5,334 | 6,667 | 10,881 | 40,25 |
| Belo Horizonte | 7,693 | 9,583 | 6,667 | 4,167 | 11,232 | 39,34 |
| João Pessoa | 8,719 | 8,75 | 5,997 | 5,833 | 9,828 | 39,13 |
| Belém | 8,719 | 10,834 | 6 | 4,999 | 7,371 | 37,92 |
| Porto Velho | 9,231 | 9,582 | 6,001 | 4,166 | 6,669 | 35,65 |
| Teresina | 6,667 | 8,75 | 5,333 | 5 | 8,775 | 34,53 |
| Aracaju | 8,718 | 6,25 | 5,333 | 5 | 9,126 | 34,43 |
| Palmas | 6,667 | 7,917 | 4,667 | 5 | 8,775 | 33,03 |
| Rio Branco | 8,716 | 4,584 | 7,333 | 2,5 | 9,828 | 32,96 |
| Boa Vista | 8,718 | 5,833 | 4,667 | 4,166 | 6,669 | 30,05 |
| São Luís | 6,155 | 6,25 | 3,334 | 4,167 | 9,126 | 29,03 |
| Macapá | 7,178 | 6,667 | 4,001 | 2,5 | 7,371 | 27,72 |

Quadro 9 - Índice de Governança Eletrônica das Capitais Brasileiras.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Observa-se pela análise do Quadro 9, que Curitiba é a capital que possui a maior pontuação das práticas de governança eletrônica sugeridas por Mello (2009), representando 58,98% das práticas implantadas, enquanto que Macapá possui a menor pontuação, a qual corresponde a 27,72%. Situação que demonstra que existe uma disparidade muito grande nos IGCB das capitais pesquisadas. Além disso, pode-se verificar que a média de práticas de governança eletrônica implantadas pelas capitais é de 40,59%, percentual baixo, que evidencia que as capitais precisam adotar ainda um número considerável de práticas sugeridas por Mello (2009), se tiverem a finalidade de aumentar a participação da sociedade no controle de suas ações governamentais.

Vale ressaltar, que mesmo Curitiba sendo entre as capitais estaduais a que possui o maior IGCB, não apresenta um grande número de práticas adotadas. Exemplo disso, são as práticas de privacidade e segurança que corresponde à pior pontuação dessa capital, com relação aos subgrupos de práticas pesquisados.

Assim, para que essa capital melhore seu desempenho nesse aspecto é necessário que ela adote as seguintes práticas: permitir que os usuários de sua página possam contestar os registros de informações incompletas ou erradas; informar práticas de privacidade antes de

qualquer informação pessoal a ser coletada, evidenciando a entidade que está obtendo a informação, a finalidade do recolhimento, se as informações são obrigatórias ou voluntárias e a consequência do não fornecimento; e disponibilizar um contato específico para denúncias, críticas etc., sobre a política de privacidade e segurança adotada pela capital.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS, RECOMENDAÇÕES E CONCLUSÃO

A pesquisa, em atenção ao objetivo formulado, analisou as práticas de governança eletrônica que são utilizadas pelas capitais brasileiras ao apurar o Índice de Governança Eletrônica das Capitais Brasileiras (IGCB). Desse modo, os cidadãos que residem nestes municípios agora dispõem de informações sobre a situação de seu município e poderão tomar suas decisões.

As práticas de governança eletrônica foram avaliadas com relação a cinco grupos:

- conteúdo: acesso as informações de contato com as repartições dos governantes, a disponibilização de documentos públicos, informações que dizem respeito a utilização do sítio como um mecanismo de alerta para problemas, a publicação de ofertas de emprego etc.;

- serviços: solicitação de informações pelos usuários, acesso a informações sobre educação, meio ambiente, saúde, identificação do responsável pelo sítio, disponibilização de relatórios das violações de leis e regulamentos, mecanismos para denúncias, informações sobre políticas públicas etc.;

- participação cidadã: disponibilização de boletim informativo on-line, de informações de governança, disponibilização de e-mail para contato, quadro de anúncios, bate-papo etc.;

- privacidade e segurança: declaração de privacidade, possibilidade do usuário contestar os registros de informações incompletas ou erradas, informação das práticas antes de qualquer informação pessoal a ser coletada, utilização de senhas etc. e

- usabilidade e acessibilidade: determinação de público alvo, canais personalizados para grupos específicos, barra de navegação com termos claros, *links* clicáveis para página inicial em todas as páginas, mapa do sítio etc.

Considerando que durante a investigação, foram observados vários fatos ligados ao foco delineado, mas que não foi possível fazer análises (delimitação da pesquisa), recomendam-se futuras pesquisas, abordando os seguintes aspectos:

- verificação das práticas de governança eletrônica em outras amostras;
- inclusão de outras variáveis para analisar as práticas de governança eletrônica;
- análises de portais de transparência dos Estados e dos Municípios.

Finalizando, conclui-se que Curitiba é a capital que possui a maior pontuação das práticas de governança eletrônica sugeridas por Mello (2009), representando 58,98% das práticas implantadas, enquanto que Macapá possui a menor pontuação, a qual corresponde a 27,72%. Situação que demonstra que existe uma disparidade muito grande nos IGCB das capitais pesquisadas. Além disso, verificou-se que a média de práticas de governança eletrônica implantada pelas capitais é de 40,59%, percentual baixo, que evidencia que as capitais precisam adotar ainda um número considerável de práticas sugeridas por esse autor, se tiverem a finalidade de aumentar a participação da sociedade no controle de suas ações governamentais.

REFERÊNCIAS

- AGOSTINETO, Raquel Crestani; RAUPP, Fabiano Maury. Prestação de contas por meio de portais eletrônicos: um estudo em câmaras municipais da Grande Florianópolis. **Revista Universo Contábil**, ISSN 1809-3337, FURB, Blumenau, v. 6, n. 3, p. 64-79, jul./set., 2010.
- AMARAL, Marcelo Santos. **Accountability, governo local e democracia: investigação em portais municipais do estado da Bahia**. 134 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.
- BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.
- COELHO, Espartaco Madureira. Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 52, n. 2, p. 111-138, abr./jun. 2001.
- DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GONTIJO, Miriam. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 179-188, jul./dez. 2002.
- JARDIM, José Maria. Governo eletrônico no Brasil: o portal rede governo. **Arquivística. net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 28-37, jan./jun. 2007.
- MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. **Governo eletrônico no Brasil: aspectos institucionais e reflexos na governança**. 2004. 314 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Mestrado em Administração. Universidade de Brasília, Brasília, 2004.
- MELLO, Gilmar Ribeiro de. **Estudo das práticas de governança eletrônica: instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros**. 2009. 188 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciências Contábeis, Departamento de Contabilidade e Atuária da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- MENEZES, Graziela Arakawa Freire de. **A construção da política de governo eletrônico na Bahia e análise do grau de maturidade de sítios de secretarias do governo**. 2006. 192 f. Dissertação (Mestrado Profissional) – Curso de Pós-graduação em Administração. Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.
- PINHO, José Antônio Gomes. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.43, n.3, p. 471-493, mai./jun. 2008.

PINHO, José Antônio Gomes; IGLESIAS, Diego Moura; SOUZA, Ana Carolina Pereira de. Portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia e pouca democracia. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro 42(3):471-93, maio/Jun. 2008. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>> Acesso em: 29 nov. 2011.

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governança democrática na era da informação. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, p. 1257-1280, nov./dez. 2003.

SANTANA JUNIOR, Jorge José Barros de; LIBONATI, Jerônimo José; VASCONCELOS, Marco Túlio de Castro. Modelos de investigação dos níveis de transparência fiscal eletrônica dos poderes e órgãos governamentais. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 9., 2009, São Paulo. **Anais ...** São Paulo: FEA/USP, 2009.