



E-GOV EM CACHOEIRA PAULISTA - SP: canais de relação entre governo municipal e cidadãos em um município de pequeno porte

**Ruama Lorena Ferraz Ramos
Moacir José dos Santos
Monica Franchi Carniello**

Resumo

Em um contexto caracterizado como sociedade da informação, no qual se situa o governo eletrônico, os canais de comunicação se tornam um meio de diálogo importante entre governo e sociedade, no qual os cidadãos se tornam atores participativos, interagindo nas decisões políticas, discussões e melhorias para o âmbito da gestão pública, ofertando serviços e informações de interesse social. O objetivo do artigo é analisar o fator prestação de serviços oferecidos por canais de comunicação do governo eletrônico no município de Cachoeira Paulista. A metodologia de pesquisa utilizada foi de abordagem qualitativa, utilizando-se de entrevista semiestruturada aberta como instrumento de coleta de dados nos órgãos gestores do município (prefeitura) e a análise o portal do município para verificação da oferta dos serviços com base na documentação de padronização e-PWG governamental. Como resultado principal, a pesquisa apresentou que não há um espaço consolidado de governo eletrônico para a prestação destes serviços aos cidadãos. Existe um portal de e-gov, bem como canais de comunicação utilizados de maneiras, no entanto usados de maneira ineficiente. Tem-se como principais considerações a necessidade de adaptação destes canais para a realidade dos pequenos municípios.

Palavras Chave: Tecnologia da Informação. Governo Eletrônico. Transparência. Prestação de Serviços.

1 Introdução

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) traz uma configuração acelerada de mudanças e transformações à chamada sociedade da informação, que propicia mudanças significativas nos fatores culturais, sociais e econômicos de um país. Sen (2010) aponta que a informação é parte indispensável para o desenvolvimento em um ambiente democrático. O acesso à informação e aos serviços prestados pelo governo é um possível vetor de desenvolvimento, por permitir uma aproximação dos cidadãos com o poder público.

Os setores governamentais estão a implantar o chamado governo eletrônico ou e-gov, como uma maneira de interação do governo com a sociedade e com empresas, de uma forma rápida e acessível, disponibilizando informações e atuando na prestação de serviços, com o objetivo de colocar o governo ao alcance de todos. Santos et. al (2008a, 2008b) enfatizam que a implementação do governo eletrônico



traz três etapas importantes: i) disponibilização da internet com informações básicas; ii) capacidade de transação para indivíduos e empresas, informações e transações integradas com a colaboração de diversas agências; iii) desafios políticos, estratégicos e de cooperação entre os envolvidos para efetivamente abrigar a participação cidadã e a prestação de serviços eficazes.

Um instrumento de aproximação é o portal de governo eletrônico, que pode potencialmente proporcionar serviços internos e meios de busca eficazes e eficientes, promovendo políticas públicas de transparência, participação e prestação de serviços, movimentos de ações governamentais, destacando a tecnologia da informação e dando apoio para reformas e melhorias dos serviços públicos. A partir desses conceitos, a tecnologia aliada ao governo pode ser usada a serviço da cidadania. É importante, no entanto, considerar as divergências políticas, sociais e econômicas que há no Brasil, pois o diálogo entre poder público e sociedade não depende somente da implantação das TIC, e sim da aceitação e de saber utilizar essas ferramentas em prol da gestão e do desenvolvimento do território, observando as lacunas existentes, as assimetrias presentes na sociedade. Em consequência dessas lacunas e considerando que a gestão pública, conceitualmente, visa a oferta de serviços mais eficientes, e diante de uma sociedade do conhecimento com novo comportamento, há oportunidade de estudo sobre o governo eletrônico e a prestação de serviços em pequenos municípios, destacando-se, neste trabalho, o município de Cachoeira Paulista (SP) como *locus* investigativo.

No acesso às TIC e demandas, também avalia-se o portal da cidade, de acordo com o manual de padronização do governo eletrônico, e-PWG (BRASIL, 2010), e as ofertas de serviços e informações que são disponibilizados aos cidadãos, de acordo com o comitê executivo do governo eletrônico. Na medida em que o e-Gov é uma ferramenta de inovação e transformação, o Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação, em seu âmbito, também instituiu projetos de melhoria e desenvolvimento, que tratam de forma efetiva a utilização dos serviços de governo eletrônico, para ampliar as prestações de serviços e instigar cidadãos mais ativos e por consequência uma democracia mais tangível.

Sob esta perspectiva o objetivo do artigo é analisar os serviços ofertados pelo portal do município de Cachoeira Paulista e outros canais de comunicação como parte



da implantação da cidade digital, que abre amplos caminhos para a inserção no mundo virtual da comunicação, quando o usuário do governo eletrônico pode se transformar em um cidadão digital. Como o e-Gov é uma ferramenta eletrônica de tecnologia da informação para aproximar governo e os cidadãos e essa aproximação é feita para superar obstáculos da comunicação entre as duas esferas, pergunta-se: como é ofertada a prestação de serviços no e-Gov do município de Cachoeira Paulista e que impacto causa na vida dos cidadãos e, por consequência, no processo de desenvolvimento?

2 Cidades Digitais

A cidade digital vem a ser o fator de conectividade que aponta um programa voltado para modernizar a gestão pública e podem trazer vantagens para os municípios e as localidades que a implantam. A cidade digital pode usar as TIC para gerenciar aspectos do município relacionados à educação; saúde; segurança; tributos; comunicação; cultura, esporte e lazer; governo; turismo; engenharia de trânsito; economia e empreendedorismo e inclusão digital. Essas cidades devem ter locais onde as pessoas possam acessar a *web* de forma gratuita, com a possibilidade de contribuição para programas de inclusão social (saúde, cultura e educação) e oferta de cursos para que a população, apropriando-se dos conhecimentos e não somente usufruindo da disponibilização dessas conexões. Para a devida implantação ainda há lacunas que demandam superação, destacando a necessidade de envolvimento dos governos local, federal, municipal (TELECO, 2008).

As cidades digitais adotam tecnologias digitais acessíveis à população e inovações que propiciam a inserção da inclusão digital. Segundo Chahinet *al.* (2004, p.58) “a inclusão digital é uma das alavancas para promover o crescimento econômico e deve estar integrada a uma mudança fundamental de rumo: a retomada do desenvolvimento com distribuição de renda e justiça social”. Muitas cidades brasileiras apresentam experiências consideradas bem sucedidas na implantação e gerenciamento das cidades digitais. Segundo o Guia das Cidades Digitais (INATEL, 2017), a modernização da comunicação ocorre com o investimento em tecnologia da informação e comunicação, cuja principal consequência pode ser a inclusão digital e



social como benefício. Todas as cidades obtiveram ganhos significativos em aspectos relacionados à qualidade de vida de sua população.

De acordo com Levy (1999), trazer novos modelos de espaço do conhecimento tanto para os cidadãos quanto para os órgãos gestores e o estar conectado significa ter um poder de participação maior na vida pública da cidade, o necessário para a utilização democrática dos serviços do governo local. Lévy aborda a importância da inteligência coletiva, o crescimento de um universo de ciberespaço e o avanço da cibercultura, para sustentar um processo de utilização e participação das informações e no seu fornecimento em um modo útil aos cidadãos, o que contribui com o processo de desenvolvimento. Silva e Lima (2007, p.2) afirmam: “a solução é incluir camadas crescentes, sucessivas e concomitantes da população no acesso ao mundo digital, tanto no âmbito do contato físico e utilização básica, quanto nas informações disponíveis na internet”.

Como abordam Rezende (2012) e Silva e Lima (2007), com o investimento em tecnologia e a necessidade de educação digital nas cidades digitais, a integração dos cidadãos tende a ser um meio para que o governo os alcance com a difusão do uso destes portais e canais de comunicação. Para que as cidades sejam beneficiadas com o apoio do governo e de demais órgãos envolvidos, os municípios não devem ultrapassar 50 mil habitantes e assim integrarem o Programa Cidade Digital (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES, 2017). Essas cidades tendem a ter dificuldades financeiras, por causa do alto custo de implantação, que apresenta problemas iniciais, como fatores tecnológicos, que precisam de estruturas em longo prazo e de fácil manutenção; empresa operadora assistida, que gera suporte e manutenção para tais equipamentos; segurança de dados; e análise voltada aos pontos públicos de acesso.

Observa-se que as estruturas e necessidades para a implantação das cidades digitais são retratadas pelo perfil de cada município, destacando dispositivos relevantes, aplicações viáveis a cada tipo de localidade, conectividade e infraestrutura. Lévy (1999) enfatizou que arquitetos e urbanistas teriam que considerar a influência do ciberespaço na organização dos territórios. Esta observação segundo ele, traz uma melhor implantação no que condiz aos fatores de melhorias de acesso, pois estas estruturas implantadas com uma melhor organização atingem entidades e pessoas



propícias e que atuam no cenário das cidades digitais como os órgãos públicos conectados entre si e conectados com pessoas. Um dos elementos que integra o conceito de cidade digital é o governo eletrônico, foco desta pesquisa.

3 Governo eletrônico

Um dos elementos que integra o conceito de cidade digital é o governo eletrônico, foco desta pesquisa. Transparência na gestão pública e na oferta de serviços é um dos fatores necessários a territórios que procuram desenvolvimento (SILVA FILHO, 2014). A sociedade apresenta a necessidade da prestação de serviços cada vez mais ágil, eficaz e segura, pois a era da inovação está associada à criação de um novo valor no quadro de crescimento, que se torna um dos elementos de importância para a economia brasileira. A concepção de novos produtos e serviços difunde processos cabíveis a cada administração pública, agregando valores para a sociedade. Especificamente na administração pública, a inovação dos serviços faz com que se dissemine um modo diferenciado de agir da população, agregando valores ao governo.

Atualmente, observam-se iniciativas do governo brasileiro para desenvolver programas de inovação aplicados a ele próprio, com o aperfeiçoar dos serviços internos, do uso da tecnologia da informação como apoio e melhoria desses serviços para a criação de um novo valor agregado à gestão pública. Lévy (2007) destaca que as ferramentas e as novas tecnologias possuem um aprimoramento democrático ao permitir o compartilhamento dos poderes entre representantes e representados. Neste contexto, as tecnologias digitais acessíveis à população reconfiguram os modos de gerir valor à resolução e à apresentação de soluções rápidas que necessitam de discussão e análises estratégicas.

Lévy, ao discorrer sobre as técnicas, e do quanto elas são importantes além dos impactos, sinaliza sua possível contribuição para a construção de projetos. Deste modo, o governo eletrônico traz três aspectos importantes: i) transparência; ii) prestação de serviços; e iii) participação ativa do governo e da sociedade, que se destringe em três grupos focais: cidadão, empresas e governo (CHAHIN et al., 2004). Segundo Torres (2004, p.58), “o avanço do governo eletrônico foi muito intenso nos últimos anos, colocando o Brasil entre os países que estão bem posicionados na



prestação de serviços públicos por meio eletrônico, além de garantir um considerável grau de transparência na administração pública”. Vale ressaltar que ainda deve se ter um olhar para melhores investimentos em plataformas e na oferta de serviços, pois as cidades digitais facilitam o meio de conectividade, enquanto a gestão pública deve traçar estratégias de planejamento para tornar esse canal de comunicação um ciberespaço, um recurso de alto poder de desenvolvimento (CHAHIN *et al*, 2004).

A tecnologia da informação no cenário do governo eletrônico impacta em fatores que englobam e incorporam uma sociedade informatizada, tendo como elementos centrais o foco no cidadão/usuário que utiliza aplicações do programa de governo eletrônico para atender às suas necessidades, com prestações de serviços e fornecimento de informações, tendo como mediador o computador e o acesso à internet. Com o surgimento das tecnologias digitais, acessíveis a população, a relação pessoal entre poder público e o cidadão tende a diminuir com o crescente incentivo da implantação de canais de comunicação, pois o projeto governo eletrônico consegue atuar melhor nesse meio conectado, ou seja, nas cidades digitais. Destaca-se que o governo eletrônico não é apenas automação dos processos e prestação de serviços públicos por meio de serviços *on-line* na internet (ABRANSON e MEANS, 2001). É sim uma nova maneira da administração pública, mediante as TIC, alcançar os objetivos concernentes ao papel do Estado.

4 Método

A pesquisa caracteriza-se como descritiva quanto aos objetivos, com abordagem qualitativa, com coleta de dados por meio de entrevista semi-estruturada e análise documental.

A coleta de dados se divide em duas etapas:

- 1ª) análise diagnóstico (*site*): verificação de acordo com o manual do e-Gov as diretrizes coerentes para assertividade de uma plataforma viável segundo a e_PWG (2010).
- 2ª) entrevista com gestores públicos municipais; e

O *locus* de estudo é o município de Cachoeira Paulista, que serve de base para outros territórios que queiram analisar seus portais e serviços de modo eficaz e eficiente na disponibilização do acesso das informações públicas. O município foi



contemplado no ano de 2015 com a cidade digital, o que justifica a escolha deste como objeto de estudo. Dada a população de 32.294 (IBGE, 2015). Foram construídos dois instrumentos de coleta de dados: formulário de registro da análise do portal governamental; e roteiro de entrevista a ser aplicada nos gestores públicos.

5 Resultados e discussão

Segundo o setor de comunicação e assessoria da prefeitura municipal (2017) “o portal da cidade surgiu desde a necessidade de divulgação dos dados públicos exigidos pelo governo onde todas as cidades deveriam ter um portal, o quando ao certo da implantação não podemos informar, mais veio com esta necessidade”. Para o setor de comunicação este retrata a importância dos canais oficiais do e-gov do município para divulgação das atividades e projetos desenvolvidos para a população, mas percebe-se que os dados não são mensuráveis e datados sobre a implantação do portal e-gov, visto que não há registros anteriores sobre estes dados históricos para possíveis análises para melhorias destes portais. Ainda o setor de comunicação expõe o seguinte fato de mudanças de um mandato de governo (2016) para outro mandato de governo (2017).

Em relação as mudanças que ocorreram no portal, este mandato de 2017, a principio projetos novos e atualizados foram implementados nestes portais de e-gove foram atualizados os dados para maior compreensão no portal de transparência. Em relação ao canal de comunicação Facebook da prefeitura da cidade, houve melhorias significativas, sendo que a partir deste ano estamos mensurando e gerenciando a quantidade de cidadão e usuários que estão acompanhando a página verificando níveis de acesso. Mais ainda esta em processo de andamento.

O primeiro procedimento foi realizar uma análise documental diagnosticando o portal do município de Cachoeira Paulista nos dias 2 e 3 de agosto de 2016, seguindo os fatores adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade e segurança, analisados nos quesitos serviços, classificação das informações, transparência, interoperabilidade, privacidade, comunicação, participação e *feedback*. Para o nível de pontuação nesses quesitos foram utilizados os seguintes parâmetros de escores, conforme o Quadro 1:



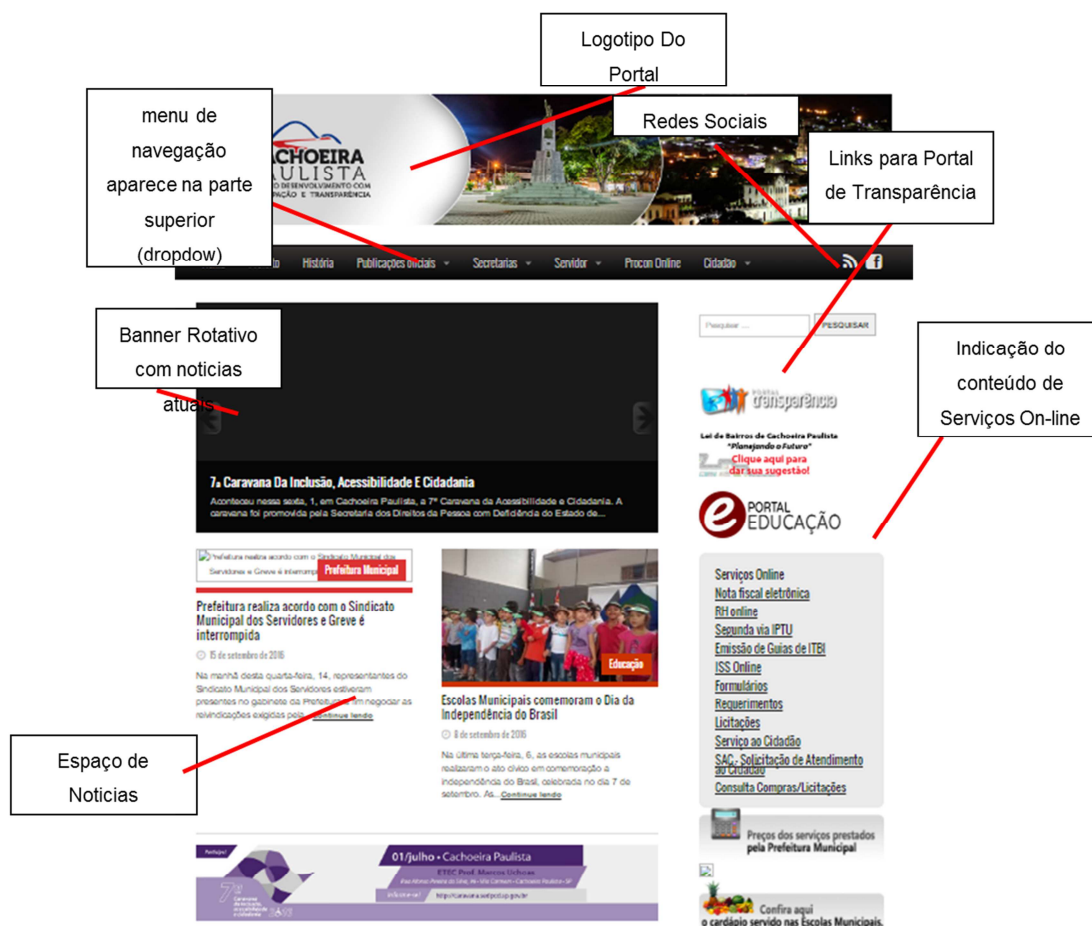
Quadro1 - Nível de Pontuação

Nível	
1	Atende Plenamente
2	Não o suficiente para ser considerado relevante
3	Atende, porém com grandes lacunas e dificuldades
4	Atende, porém as lacunas podem ser resolvidas
5	Não atende

Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

A figura 1, ilustra como estão disponibilizados as informações ao usuário comum no site do município que se encontra no endereço eletrônico www.cachoeirapaulista.sp.gov.br

Figura1. Portal do Município de Cachoeira Paulista.



Fonte: cachoeirapaulista.sp.gov.br, (2016).



O portal tem uma interface (aparência) simples, mas não é adaptável para todos os dispositivos tecnológicos (termo técnico-responsividade), fator preocupante nos tempos atuais, devido à diversidade de dispositivos, principalmente no critério governo eletrônico, no que diz respeito aos portais que atingem uma parte satisfatória da camada social em determinadas localidades. Não existe um propósito direto ao cidadão com a apresentação de missão, valores. O portal aponta conteúdos, notícias redirecionadas as ações tais como melhorias na cidade, projetos e construções civis que aconteceram no cenário de Cachoeira Paulista.

As informações pertinentes aos serviços on-line (nota fiscal eletrônica, rh online, vias de IPTU [Imposto Predial e Territorial Urbano], emissão de guias, ISS[Imposto sob Serviço] online, formulários, requerimentos, licitações, serviços ao cidadão, SAC[Serviço de Atendimento ao Consumidor], Consulta de compras e licitações), também são evidentes na barra lateral direita do site, porém restritos. Os links apresentam informações de difícil compreensão do cidadão e alguns somente com informativos, não possui uma interação direta sociedade e prefeitura, portanto deve-se ter um planejamento para atingir um maior público, para favorecer a usabilidade do site. “Tanto a acessibilidade quanto a usabilidade têm como foco a atenção do usuário, cidadão”.(e_PWG, 2010).

A usabilidade pode ser definida como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio. A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione da forma esperada pela pessoa. (e_PWG, 2010).

“As diretrizes propostas por esta cartilha [Padrões Web Governamental Eletrônico], baseiam-se na observação concreta de problemas comuns nas páginas de instituições públicas no Brasil”(e-PWG,2010).

- Diretriz 1 - Contexto e navegação [informações claras e precisas];
- Diretriz 2 - Carga de informação [Muitas informações poluem as páginas, pois o ser humano retem somente um número determinado de informações];
- Diretriz 3 – Autonomia [Controle de páginas não agradam aos usuários, são práticas que intervêm no controle do cidadão].



- Diretriz 4 – Erros [Retorno a possíveis erros ao cidadão, que não tem obrigação de manusear a ferramenta];

- Diretriz 5 – Desenho [Design gera impacto positivo na atração da clientela];

Diretriz 6 – Redação [A redação deve levar em conta a população e o cenário implantado];

Diretriz 7 - Consistência e familiaridade [compatibilidade ao modo de pensar].

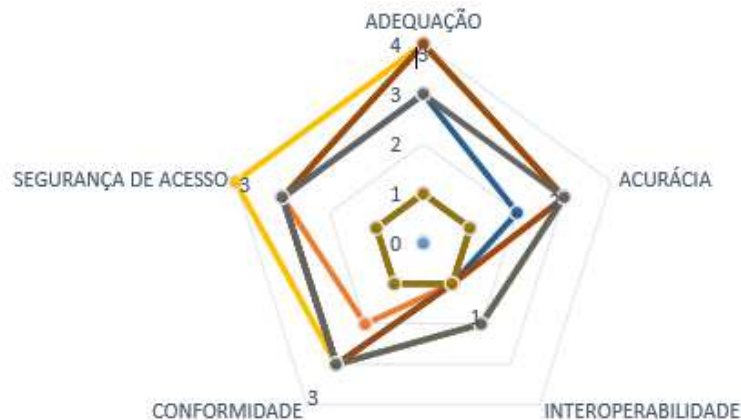
Cachoeira Paulista também busca um outro meio de estreitar a comunicação entre o governo e cidadão: o canal Facebook, pois com a propagação das redes sociais no dia a dia e seu uso regular. Como o Facebook é um dos meios mais populares, fica mais fácil a apresentação das notícias do município e a aproximação com a sociedade. Portanto, é possível afirmar que todas as diretrizes apresentadas visam por meio de uma plataforma padronizada propiciar desenvolvimento ao local, sem deixar de recorrer as redes sociais mais populares.

Os Gráficos 1 e 2 retratam os serviços oferecidos e não oferecidos pelo portal do município Cachoeira Paulista, pois o fornecimento de serviços via tecnologia acarreta na praticidade e no auxílio da administração pública via e-gov. Os critérios de avaliação são os fatores adequação (propõe-se fazer o que é apropriado?), enfatizando as informações, a prestação de serviços *on-line* e a acurácia (faz o que foi proposto de forma correta?), relacionando-os às dimensões apresentadas e lacunas que existem nos portais de informação.

Os fatores interoperabilidade (interage com os sistemas específicos sejam eles de governo, empresas, outros países e até mesmo de pessoas?) apresentam lacunas e dificuldades na integração com outros setores, órgãos do governo e sistemas, visto que muitos serviços, para propiciar um funcionamento eficiente devem estar conectados com outras entidades e *softwares* envolvidos, que produzem informações específicas. Quanto à segurança (evita acesso não autorizado aos dados?) e conformidade (está de acordo com as normas e as leis?), a plataforma apresenta segurança de acesso aos usuários específicos. Entretanto apresenta lacunas propensas de resolução tais como adaptações aos padrões e_PWG, funcionalidades em links contendo redirecionamento a páginas relativas a busca e não uma terceira e o fator normas e leis deve ser verificado no manual de e-Gov com maior precisão e zelo.



Gráfico1 - Serviços ofertados Portal município Cachoeira Paulista



—●— SERVIÇOS

—●— O portal oferece Informações e viabiliza a prestação de serviços públicos online

—●— O portal oferece informações e formulários online(formulários disponíveis para download) que podem ser impressos para execução de serviços que só podem ser acessados nos locais físicos,

—●— O portal viabiliza a realização de pesquisas de informações(Acesso a Base de Dados),

—●— O portal possibilita a troca de valores entre o usuário e o Governo, ou seja, permite transações formais de pagamento de taxas ou recebimento de reembolsos online,

—●— O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do Governo,

—●— O portal destina espaço para a disseminação de informações sobre políticas públicas,

—●— Está disponível um mecanismo de busca que facilite a requisição de informações mais exatas e específicas,

—●— O portal esta estruturado de acordo com uma política de desenvolvimento estabelecida pelo governo,

—●— Estão disponíveis aplicações colaborativas para o compartilhamento de documentos.

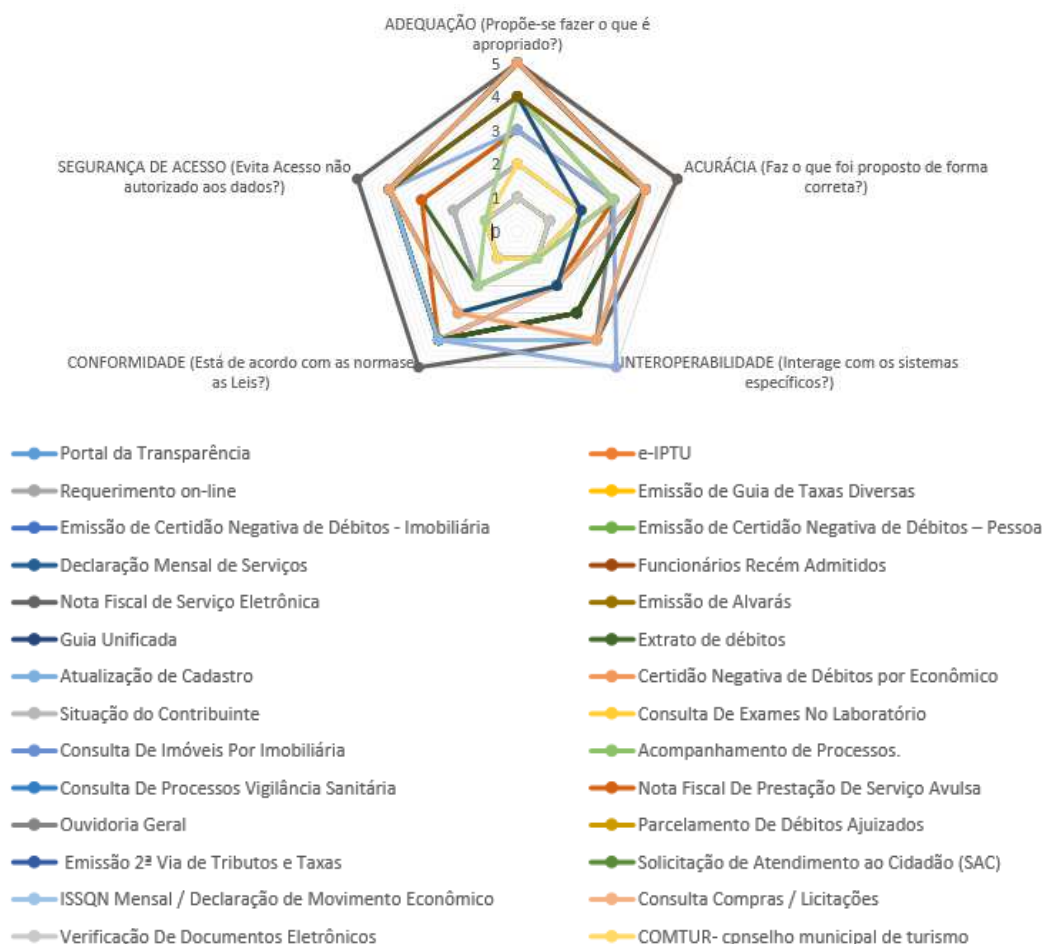
Fonte: Elaboração dos autores, (2016).

Os canais de comunicação oferecidos pelo governo eletrônico trazem serviços ofertados que devem estar à disposição dos usuários, utilizadores das plataformas, para que ocorra maior eficiência e comodidade na busca de informações e utilização dos serviços, visando a melhoria da gestão pública local. Considera-se que a prestação de serviços vem a atender a demanda da sociedade no exercício de seus direitos e deveres, portanto os processos automatizados no atendimento ao público propiciam interação direta e indiretamente tanto aos cidadãos quanto para os gestores



municipais, como os momentos de contato entre o Poder Público e os (as) usuários (as) na prestação do serviço nos agendamentos, apresentação da demanda, entrega de documentos, dentre outros. Se esses serviços existem com irregularidades, maior será a quantidade de cidadãos que se deslocariam para locais físicos, portanto é insuficiente a implantação de um e-Gov ineficiente, por causar má organização na administração pública da cidade.

Gráfico2 – Serviços ofertados no Portal do município de Cachoeira Paulista



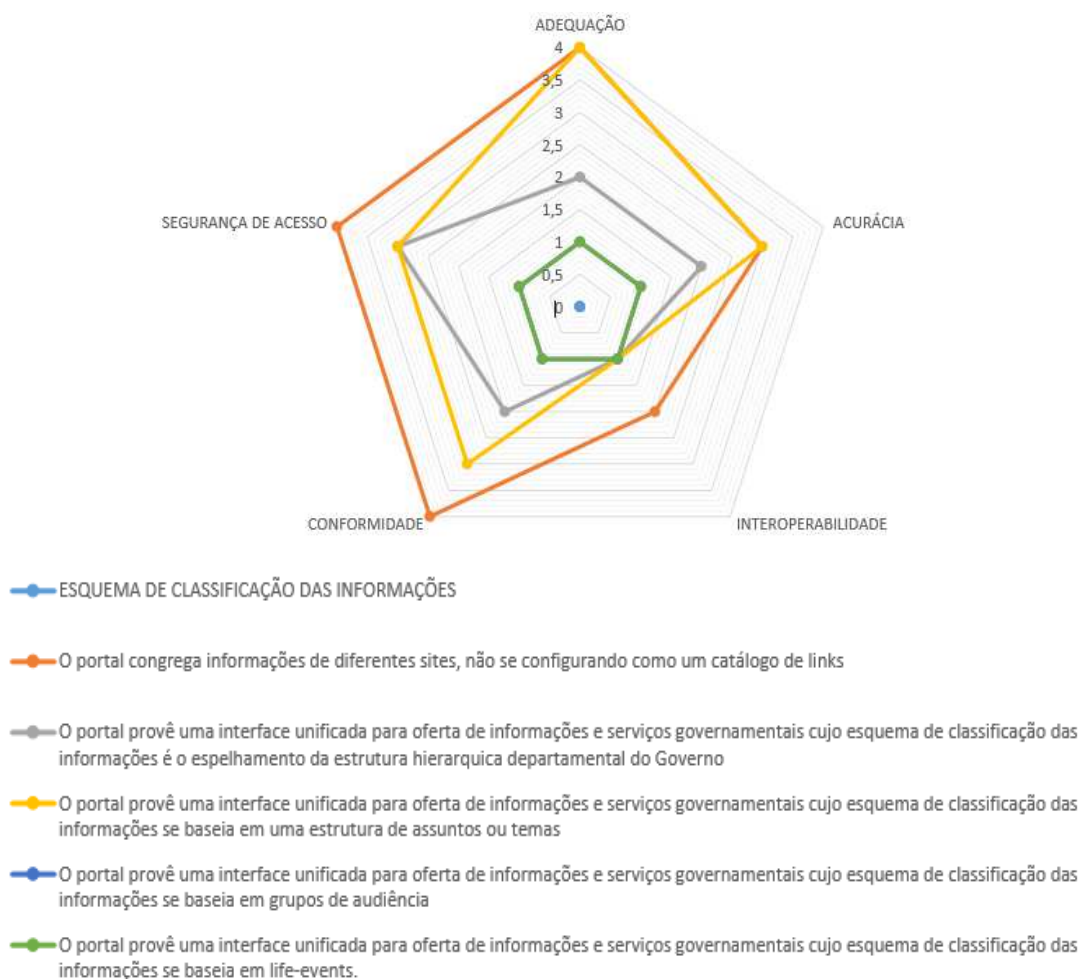
Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

Observa-se que todos os serviços devem ser reformulados, passando por testes de experiência do usuário (*userexperience*) para que retorne em melhoria para



a gestão do município. As informações são de extrema importância, tanto para o cidadão quanto para a administração pública. Portanto, é dever da gestão pública ceder informações e é direito dos cidadãos obtê-las. Esse cenário, juntamente com o governo eletrônico, pode produzir benefícios, pois o acesso à informação favorece o desenvolvimento local.

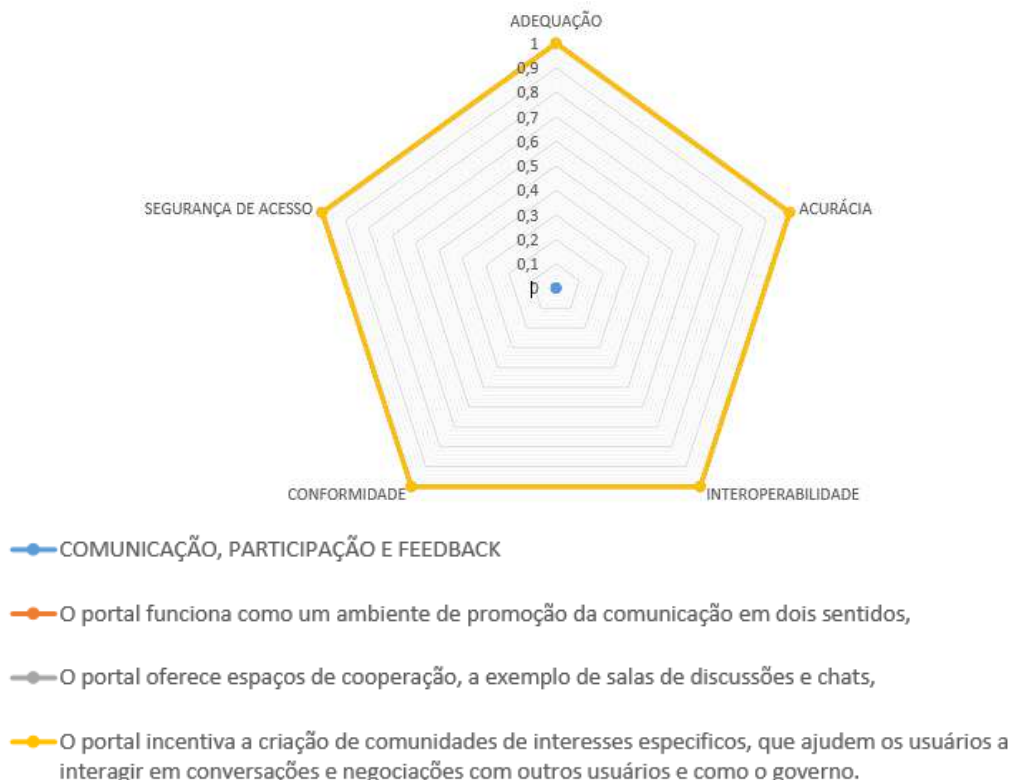
Gráfico3 – Requisitos do portal



Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).



Gráfico 4 – Requisitos do portal



Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

Analisados os requisitos do portal (Gráfico 3 e 4), conclui-se que não é bidirecional, não oferece espaços de *chats*, salas de discussão e espaços para cooperação e também não apresenta um espaço para a criação de comunidades de interesses específicos, para que os usuários possam interagir com conversação e negociação com o governo, portanto um ponto negativo aos interesses públicos. O cidadão, conforme previsto na Constituição Federal, tem direito ao acesso às informações e ao mesmo tempo tem o direito à privacidade de suas informações pessoais.

- b) do índice de atendimento às consultas e solicitações efetuadas pelos usuários;
- III-somente utilizar testemunhas de conexão de caráter permanente (cookies) com a concordância do usuário;
- IV-utilizar mecanismo de aferição da disponibilidade das ligações (links) expostas;



V-utilizar página específica com orientações na hipótese de devolução de mensagem de erro para o usuário, vedando-se a utilização da página de erro nativa dos navegadores (COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO, 2002).

Gráfico 5 – Privacidade



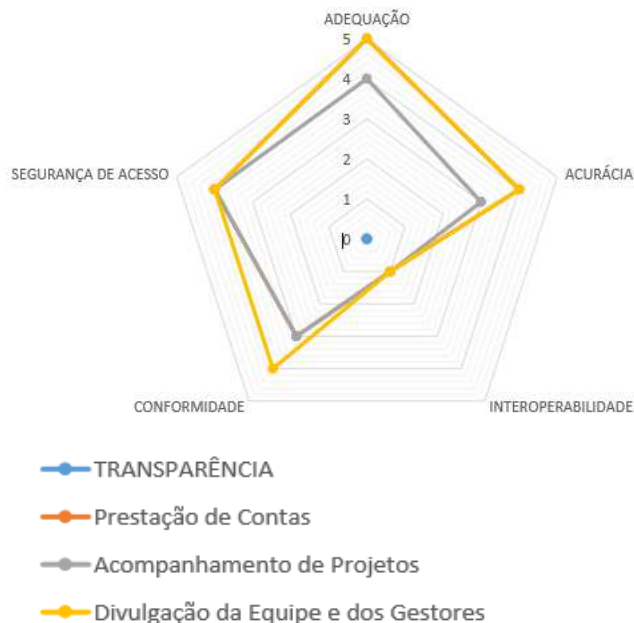
Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

Em relação à privacidade (Gráfico 5), o portal não oferece um conjunto de técnicas de codificação (criptografia), apresentando lacunas e dificuldades. Para manuseio da plataforma, é conveniente ao se acessar o portal para aquisição de serviços ou mandar uma mensagem de retorno entre cidadão e prefeitura, com a apresentação dos logins para autenticação, os quais devem corresponder a normas e regulamentos do e-Gov no quesito segurança, para validar estas ações. Uma administração pública focada em uma sociedade moderna, rotulada como sociedade digital, vem acompanhada do estímulo à transparência, o que é de extrema importância, pois “[...] “a ampliação da divulgação das ações governamentais a



milhões de brasileiros, além de contribuir para o fortalecimento da democracia, prestígio e desenvolve as noções de cidadania” (CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO, 2016, p.02).

Gráfico 6- Transparência



Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

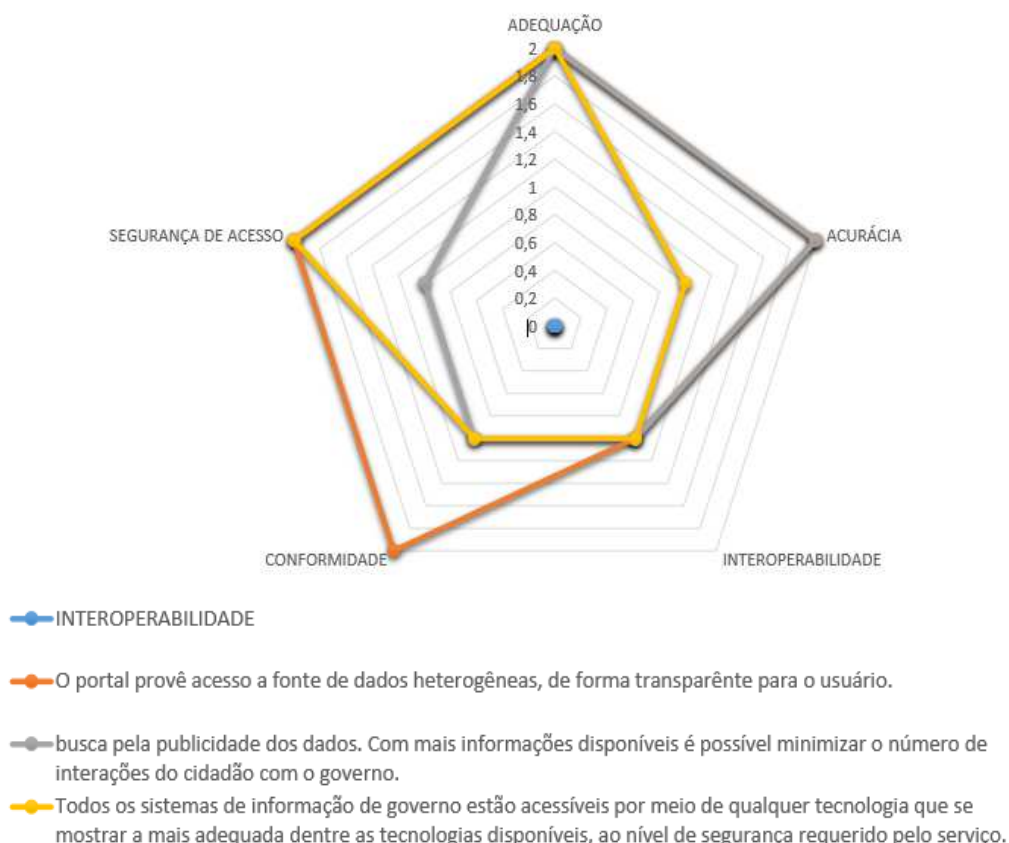
No quesito transparência (Gráfico 6), o portal tem a adequação da divulgação das equipes gestoras, prestação de contas e acompanhamento de projetos, mas na navegabilidade e usabilidade da plataforma (acurácia), podem ser feitas melhorias, para propiciar maior transparência aos dados, adequando-os ao uso fácil e compreensível na busca de informações. Há uma conformidade nos *links* para o portal de transparência do governo federal, porém no portal do próprio município o fornecimento dos dados deve ser melhor planejado e atualizado conforme a inserção no sistema, pois até o presente ano da pesquisa os serviços transmitidos nos portais são meros informativos, não possuindo uma interação cidadão e governo.

É importante ressaltar, também, que existem informações tanto em informativo quando de planilha e documentos não atualizados no período de vigência do governo atual (2012 a 2016), fator preocupante. A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a sua estrutura são pré-requisitos para o fornecimento de melhores serviços à



sociedade a custos mais baixos, mas dependem de iniciativas administrativas e políticas para alçar eficácia.

Gráfico 7- interoperabilidade do Portal



Fonte: Elaborado pelos autores, (2016)

A segunda etapa da coleta de dados foi a aplicação das entrevistas para com o prefeito do município, o secretário de Planejamento e Desenvolvimento, e para o Administrador do Setor de Tecnologia da Informação (TI), responsável pela implantação do e-Gov.

Em relação ao entendimento do conceito de governo eletrônico, o entrevistado 1 afirma que

o governo eletrônico é um canal mais direto da população criado pelo governo é um ambiente web que traz uma comunicação direta tanto na prestação de serviços, democracia, participação. Mais que muitas das vezes se torna indiferente pelas pessoas devido ao não conhecimento do potencial desta ferramenta, tanto para o poder



publico quanto para o cidadão. E que muitas das vezes é manuseado pela gestão pública de maneira incorreta, não havendo um planejamento eficiente, onde se tem muita cobrança por parte do governo central e que nos propicia poucos recursos.

Observa-se uma análise diferenciada de cada entrevistado. O entrevistado 1 apresenta uma visão mais direta da importância do e-gov, enfatiza que não atua diretamente com tal ferramenta, mas vê nela uma maneira de desenvolvimento, gerador de democracia de forma a elaborar projetos futuros para a melhoria da qualidade de vida da população. Foi questionado a respeito da existência da implantação do e-gov e os seus elementos motivadores de implantação, barreiras, investimentos, metas como fator condicionante e o que pode trazer melhoria de conectividade para acesso aos serviços prestados pelo e-gov. Questionados a respeito da implantação do e-gov tanto o entrevistado 1 e 2 responderam que não existe um projeto de implantação e melhorias, a inserção de serviços e informações são de acordo com as obrigações e os trâmites da lei, as informações são inseridas no site e este funciona sem planejamento. Deixa evidente, de acordo com Souza (2010), que são ações de gestão e não de planejamento. Já o entrevistado 3 relatou algumas etapas que poderiam funcionar para uma boa implantação, como trazer uma linguagem mais acessível e fácil de entendimento a população e conscientizá-la sobre o e-gov. Lemos (2007) ressalta a importância de ofertar o acesso a informação para a população. Pois sem respaldo de documentação e planejamento, novas gestões poderiam manter as vulnerabilidades adquiridas nas gestões anteriores.

Em relação aos elementos motivadores é unânime nos 3 entrevistados a obrigação legal na disponibilidade das informações e serviços. E se existe uma prioridade neste cenário, a resposta foi negativa, pois devido à crise econômica e recursos insuficientes os investimentos são limitados, pois há outras prioridades. Os 3 entrevistados retratam que a implantação da cidade digital está paralisada devido a falta de investimento do governo e acreditam que irá demorar muito para sair do papel, apesar do planejamento das fibras ópticas, equipamentos já documentados e com pontos de acesso identificados em mapas .

De acordo com Trachana (2014) a cidade é a apropriação da tecnologia e as novas ferramentas trazem um alto poder de transformação da sociedade, tendo produzido espaços extraordinários e modificações de espaços sociais. Os



entrevistados analisam os resultados como satisfatórios, de acordo com as exigências da legalidade. Já em relação ao acesso e serviços disponibilizados, o entrevistado 1 informa como funcional, mas o entrevistado 2 aborda alguns serviços que estão já disponibilizados na prestação como: a certidão negativa, IPTU com os serviços mais requisitados em determinados períodos. Existem inúmeras variáveis a serem consideradas para se ter um e-gov funcional disponibilizando serviços eficientes à sociedade de acordo com as suas necessidades. Porém, a eficiência depende da existência de uma estrutura de e-gov adequada para a requisição de serviços e da participação cidadã para desenvolver o município em benefício dos cidadãos.

Nota-se que a existência de um e-gov eficiente em municípios de pequeno porte depende de uma política pública consistente, especialmente quanto a dois fatores. O primeiro é a realização de investimento para a estrutura física e tecnológica necessária ao adequado funcionamento do e-gov. E a segunda é a capacitação da equipe técnica e dos agentes políticos quanto à adequação da tecnologia dos serviços necessários ao atendimento das demandas da população quanto à usabilidade dos recursos e a oportunização da participação política. Neste sentido, a comunicação pública é uma dimensão distinta da comunicação governamental. Trata-se de democratizar o acesso a esfera pública, o que representa um desafio político e técnico.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A efetivação da comunicação pública é um desafio em municípios de pequeno porte. O e-gov é uma das maneiras de aproximar o cidadão do poder público. Neste sentido o objetivo do artigo foi analisar o fator prestação de serviços oferecidos por canais de comunicação do governo eletrônico no município de Cachoeira Paulista

Conclui-se, com a análise feita nos dados coletados do portal do município, que a plataforma oferecida em Cachoeira Paulista, no critério prestação de serviço, possui lacunas que podem ser resolvidas e discutidas pela equipe gestora municipal. A equipe deve se atentar em tornar os canais de comunicação portais para o aperfeiçoamento da própria gestão. A contraparte do aperfeiçoamento do e-gov é a



interlocução com os cidadãos para a popularização da comunicação digital e a elevação da integração entre a gestão municipal e a população.

A análise dos e-gov de Cachoeira Paulista considerou os fatores adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade e segurança de acessos averiguados no portal oficial de Cachoeira Paulista. Conforme apresentado nos gráficos de radar, percebe-se que se trata de um cenário que demanda um novo planejamento para superar as lacunas identificadas na pesquisa. O aperfeiçoamento dos portais oficiais de governo eletrônico, seguindo as regras e procedimentos de implantação, pode contribuir para a melhoria da rotina administrativa pública de uma sociedade digital em ascensão, pois o uso da comunicação digital se impõe como fator estruturante das relações sociais contemporâneas.

Um dos pressupostos que ampara o artigo e a pesquisa subsidiária a sua redação é a necessária oferta de canais de comunicação para fomentar a interação entre os cidadãos e o poder público. Destaca-se a observação de que indivíduos que se utilizam do sistema de comunicação digital também contribuem para o desenvolvimento municipal, pois seu envolvimento permite identificar procedimentos mais eficazes de governança eletrônica para portais e canais de comunicação, disponibilizando meios e canais mais diretos aos cidadãos, empresas e governo municipal.

O método *Work in Progress* compõe a meta de tais serviços, portanto, para ratificar o aspecto operativo de tais objetivos propõe-se uma análise sistêmica na população e nos órgãos gestores do município, objetivando a facilidade na aquisição e fornecimento das informações. Vale ressaltar que a disponibilidade de múltiplos serviços otimiza e agiliza os processos burocráticos, obtendo uma integração, retratando um desenvolvimento mais participativo do território municipal.

O artigo demonstra que a implantação do e-gov é um processo complexo e envolve aspectos técnicos relacionados à infraestrutura técnica necessária a implantação da tecnologia, a necessária capacitação dos gestores quanto à conectividade e interação necessárias, bem como a participação da população para identificar os mecanismos necessários ao aperfeiçoamento da plataforma de governo eletrônico. Em Cachoeira Paulista identificou-se a existência de lacunas que remetem a necessidade de compreensão dos gestores das possibilidades de interação da



plataforma bem como a carência de recursos fundamentais para a continuidade do desenvolvimento do e-gov no município.

O artigo não apresenta a averiguação do uso da plataforma de governo eletrônico por parte da população. Sua investigação futura permitirá iluminar melhor os resultados da atual pesquisa e apontar possibilidades para maior efetividade do e-gov em Cachoeira Paulista.

REFERÊNCIAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. E-Government 2001 — **IBM endowment for the business of government. Rowman&LittlefieldPublishers, 2001.**

CACHOEIRA PAULISTA. **Portal oficial.** Disponível em:<
<http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/>>. Acesso em 20 mar. 2016.

CHAHIN,A.; et al. **E.Gov.Br, a próxima revolução brasileira. Eficiência, qualidade e democracia: O governo eletrônico no Brasil e no Mundo.** – São Paulo: Prentice Hall,2004.

COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO - **CEGE. Resolução No. 7 De 29 /07 /2002. Publicado No Dou Na Pag. 00001 Em 30 /07 /2002.** Disponível em:<
[http://sijut.fazenda.gov.br/netacgi/nph-brs?s1=RES00000072002072901\\$.CHAT.+E+CEGE.ORG.&l=0&p=1&u=/netahtml/Pesquisa.htm&r=0&f=S&d=SIAT&SECT1=SIATW3](http://sijut.fazenda.gov.br/netacgi/nph-brs?s1=RES00000072002072901$.CHAT.+E+CEGE.ORG.&l=0&p=1&u=/netahtml/Pesquisa.htm&r=0&f=S&d=SIAT&SECT1=SIATW3)>. Acesso em: 04 de agosto de 2016.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2016.**Trânsparência e Fiscalização e Controladoria Geral da União.**Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/>> . Acesso 21 de nov. de 2016.

CONVERGÊNCIA DIGITAL. **e-Gov: Brasil melhora em ranking, mas peca nos serviços online.** Disponível em:<convergenciadigital.uol.com.br>. Acesso em 20 mar. 2016.

IBGE 2015. **Perfil dos municípios Brasileiros** . Disponível em: <
<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2015/>>. Acesso em 23 de novembro de 2016.

INATEL. **Guia técnico Inatel, Cidades Digitais.** 2017. Disponível em: <
<http://www.guiadascidadesdigitais.com.br/site/secao/guia-tcnico-inatel>>.Acesso em: 4 de abril de 2016.



LEMOS, A. Cibercultura: alguns pontos para compreender a nossa época. In: LEMOS, André; Cunha, Paulo (orgs). **Olhares sobre a Cibercultura**. Sulina, Porto Alegre, 2003, p. 11-23.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Editora 34. Rio de Janeiro, 1993.

_____, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

_____, Pierre. **Inteligência coletiva**: para uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2007.

MINISTÉRIO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Disponível em:<
<http://www.mcti.gov.br/>>. Acesso em 10 mar. 2016.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES. **Cidades digitais**. 2017. Disponível em: < <http://www2.mcti.gov.br/index.php/2016-11-29-22-24-23/cidades-digitais>> Acesso em: 23 abr. 2017.

REZENDE, D. A. **Planejamento de informações públicas municipais: guia para planejar sistemas de informação, informática e governo eletrônico nas prefeituras e municípios**. São Paulo: Atlas, 2012.

SANTOS, E. M.. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008a.

SANTOS, E. M.. **Implementing interoperability standards for electronic government: an exploratory case study of the E-PING brazilian framework**. **International Journal of Electronic Government Research**, v.4, n.3, 2008b.

SANTOS, L. A.; CARDOSO, R. L. S. **Governo eletrônico no Brasil: modernização do Estado e políticas para inclusão digital no contexto do ajuste fiscal**. [2008a]. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2063228.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

SALIN, L.F.. **Planejamento debate melhoria da prestação de serviços públicos em fórum de tecnologia**. 2016. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/noticias/planejamento-debate-melhoria-da-prestacao-de-servicos-publicos-em-forum-de-tecnologia>>. Acesso em: 13 de nov. de 2016

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

SHAPIRO, C.; VARIAN, H. R. **A Economia da Informação**, p.15, editora Campus, 1999.

VIII Seminário Internacional sobre

Desenvolvimento regional

Territórios, redes e
Desenvolvimento Regional:
Perspectivas e Desafios



Programa de Pós-Graduação
**Desenvolvimento
Regional**
mestrado e doutorado



SILVA FILHO, Antonio Mendes da. Governo Eletrônico no Brasil. In: **Revista Espaço Acadêmico**, n. 37, junho/2014.

SILVA, H. P. da; LIMA, J. B. de. **Governo eletrônico e informação utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital**. 2007. Artigo [on-line] disponível em: . Acesso em: 14 Junho de 2015.

SOUZA, M. L. **Mudar a Cidade: Uma Introdução Crítica ao Planejamento e à Gestão Urbanos**. 6 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

TELECO, Inteligência em telecomunicação. **Cidades Digitais: Definição Estruturada**. 2008. Disponível em: <http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialdigitalcity/pagina_2.asp>. acesso em 1 de julho de 2016

TORRES, M.D. de F. **Estado, democracia e administração pública no Brasil**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

TRACHANA, Angelique. **Urbe Ludens**. Ed.: Trea, Gijón Ano: 2014.p.228