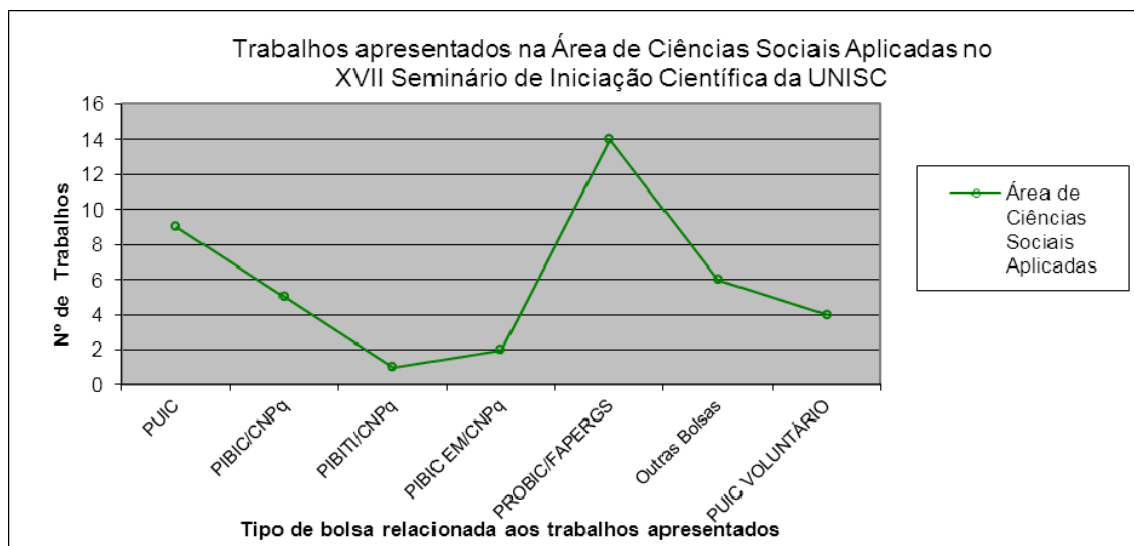


## ÁREA DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

Na área de Ciências Sociais Aplicadas entre os 43 trabalhos apresentados no evento, 95% foram de alunos bolsistas de Iniciação Científica da Universidade, nesta área 2 trabalhos foram de alunos de IC vinculados a outras Instituições de Ensino do Estado do Rio Grande do Sul. A maioria dos trabalhos nesta área foi de bolsistas do Programa UNISC de Iniciação Científica – PUIC, seguida dos Programas de bolsa PIBIC/CNPq, PROBIC/FAPERGS e PUIC voluntário, conforme apresentado na Figura 04.

**Figura 04** – Modalidade de bolsas dos estudantes participantes do XVII Seminário de Iniciação Científica na Área de Ciências Sociais Aplicadas.



Fonte: Coordenação de Pesquisa, UNISC, 2011.

# **AValiação DO NÍVEL DE VIRTUALIZAÇÃO DOS WEBSITES DOS GOVERNOS MUNICIPAIS DO VALE DO RIO PARDO**

*Débora da Rocha Hoff*<sup>1</sup>

*Rosana Klafke*<sup>2</sup>

*Douglas Wegner*<sup>3</sup>

## **RESUMO**

Com o desenvolvimento da Tecnologia da Informação (TI) ganha força a ideia de que também os governos devem utilizá-la para ampliar a oferta de serviços e a interação com os cidadãos. Nesse sentido, o presente estudo teve como objetivo avaliar o nível de virtualização dos *websites* dos 23 governos municipais do Vale do Rio Pardo (RS), utilizando como base o modelo de Klering e Schröder (2008), que permite classificar os *websites* em seis níveis. A coleta de dados ocorreu em agosto de 2011, através da análise das funcionalidades do *website* de cada prefeitura. Verificou-se que 16 prefeituras possuem *website* (70%) e, destes, somente 4 atendem o nível 1 e 2 e parcialmente os requisitos do nível 3 de virtualização, sendo estes os que atingem o maior nível dentre o conjunto de municípios analisados. Pode-se concluir que os governos municipais possuem *websites* com baixos níveis de virtualização e seu potencial de comunicação e interação é pouco explorado, seja como forma de divulgar o município ou para aproximar o cidadão das questões públicas.

**Palavras-chave:** Governo eletrônico. Virtualização. *Website*. Municípios. Vale do Rio Pardo

## **ABSTRACT**

World development of Information Technology (IT) resources reinforces the idea that it should be used by governments to expand services' supply and the interaction with citizens. Therefore, the present study aimed to evaluate the virtualization level of websites from 23 municipal governments in the Vale do Rio Pardo (RS) region. To achieve this goal it was used the Klering and Schroeder (2008) model, which allows to classify websites into six different levels. Data collection occurred in August 2011, by analyzing the features of each municipality's website. It was found that 16 governments have websites (70%), but only four of these meet levels 1 and 2 and partially level 3 of virtualization requirements. These are the websites that reach the highest level among the group of municipalities analyzed. It may be concluded that the municipal governments researched have websites with low levels of virtualization. Its potential for communication and interaction is little explored by local governments, either as a way to promote the municipality potentials or to approach citizens with public affairs.

**Keywords:** E-government. Virtualization. Website. Municipalities. Vale do Rio Pardo.

---

<sup>1</sup> Bolsista (PROBIT/FAPERGS). Acadêmica do curso de Administração da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). [dederhoff@msn.com](mailto:dederhoff@msn.com)

<sup>2</sup> Bolsista do projeto. Acadêmica do curso de Administração da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). [ro\\_klafke@hotmail.com](mailto:ro_klafke@hotmail.com)

<sup>3</sup> Professor do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Doutor em Administração (PPGA/UFRGS). [dwegner@unisc.br](mailto:dwegner@unisc.br)

## 1 INTRODUÇÃO

A segunda metade do século XX caracterizou-se pela transformação de uma sociedade industrial em uma sociedade da informação, em que a fonte de poder e riqueza se desloca de ativos físicos e bens materiais para ativos intelectuais e conhecimento (CASTELLS, 2002). Em grande medida, essa transformação foi potencializada pelo desenvolvimento de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), caracterizadas como um conjunto de recursos, *hardware* e *software*, ferramentas de inteligência artificial, sistemas para escritórios, entre outros, que permitem ações de coleta, armazenamento, transferência e utilização de dados. Essas tecnologias rompem as noções tradicionais de tempo e espaço (HARVEY, 2001), permitindo a troca e combinação de conhecimentos entre indivíduos conectados, de uma forma que anteriormente não era possível.

A intensidade das mudanças geradas pelos fluxos informacionais também repercutiu em governos e órgãos públicos, no que se refere à necessidade de criar novas formas de interação e comunicação com a sociedade. Em um contexto no qual uma parcela maior da população tem acesso a informações e pode utilizar as tecnologias disponíveis para se manifestar, é natural que seja exigido dos gestores públicos maior transparência e divulgação das ações públicas. Como consequência, ainda que em menor grau do que as empresas, o setor público passou a dedicar investimentos com o objetivo de utilizar as TICs para oferecer melhores serviços e comunicar-se com os cidadãos.

Entre as diversas possibilidades de uso da tecnologia da informação pelos governos está o desenvolvimento de *websites*, que se caracterizam por páginas acessadas através da Internet e que possuem funções diversificadas, como apresentação de informações, instrumento de publicidade, prestação de serviços, comunicação de duas vias e venda de produtos, no caso de empresas com fins lucrativos. Os *websites* dos governos municipais podem aproximar o poder público e os cidadãos, através da disponibilização de serviços e informações municipais. Além disso, podem ser também um espaço onde as pessoas participem das decisões através de críticas e sugestões, interagindo com o governo. De maneira complementar, outro benefício do uso da TI e, especificamente, da melhoria das funcionalidades dos *websites* das prefeituras, é a possibilidade de poupar tempo e dinheiro público, otimizando o uso de recursos que, via de regra, são escassos.

Com base nesse contexto, o presente artigo analisa as funcionalidades dos *websites* dos governos dos municípios do Vale do Rio Pardo (RS) e classifica-os de acordo com os 6 níveis de qualidade propostos no modelo desenvolvido por Klering e Schröder (2008). O Vale do Rio Pardo está localizado na região central do Rio Grande do Sul e é composto por 23 municípios, com uma população total de 418.141 habitantes em 2010 (FEE, 2011). Entende-se que a identificação e análise das características de cada *website* é o primeiro passo para sugerir melhorias e possibilidades ao poder público, sendo esta a principal contribuição esperada com a presente pesquisa.

Além desta introdução, o artigo está estruturado em 4 seções. A primeira seção apresenta uma revisão de literatura sobre o tema governo eletrônico, virtualização de *websites* governamentais e modelos de avaliação. A segunda seção descreve a metodologia de pesquisa utilizada, seguido dos resultados da pesquisa na terceira seção. A quarta e última seção consiste em considerações finais e sugestões para estudos futuros.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO

À medida que a Tecnologia da Informação torna-se cada vez mais relevante para a gestão das organizações, também os governos percebem o potencial dessas ferramentas para sua gestão e comunicação com os cidadãos. Em paralelo a esse esforço para alcançar maior eficiência, a sociedade contemporânea passa a exigir dos governos maior transparência e visibilidade em suas ações, como resultado de uma compreensão mais ampla do Estado como representante dos interesses públicos e que deve agir em benefício dessa mesma sociedade. Nesse contexto, surge o conceito de Governo Eletrônico ou *electronic government (e-gov)*, a utilização de ferramentas baseadas em tecnologias da informação e comunicação que tem como objetivo aproximar os cidadãos do governo através da disponibilização de diversos tipos de serviços como, por exemplo, dados sobre o município, notícias e informações atualizadas, serviços *on-line* e até a interação entre os cidadãos através de *chats*, *e-mails* e fóruns virtuais.

O governo eletrônico consiste em um conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública que começaram a ganhar visibilidade no final da década de 1990 (AGUNE e CARLOS, 2005), alinhadas com a transformação de uma sociedade industrial em uma sociedade da informação, e que assim buscam construir novos modelos de gestão pública (FERRER e SANTOS, 2004). Enquanto a sociedade industrial é caracterizada por Castells (2002) como uma sociedade em que a lógica de organização industrial permeia todas as esferas de atividade, alcançando até mesmo os objetos e hábitos da vida cotidiana, a sociedade da informação tem como uma de suas características principais a lógica de sua estrutura em redes interativas que realizam trocas de conhecimentos. Nessa transformação de uma sociedade em outra, a fonte de produtividade se desloca do trabalho da mão-de-obra para o processamento de informações e a geração de conhecimentos.

Além da diminuição das distâncias entre os cidadãos e o governo, a virtualização dos governos também tem como meta a automatização dos processos, aumentar a produtividade operacional e administrativa, diminuir filas e poupar tempo e dinheiro público. Do ponto de vista dos cidadãos, objetiva melhorar a qualidade da prestação de serviços, gerar economia de tempo na obtenção desses serviços e envolver os cidadãos com o poder público, de uma maneira em que as suas críticas e sugestões sejam ouvidas e atendidas (BHATNAGAR, 2004). Como benefícios adicionais, Gronlund (2002) acrescenta que o *e-gov* favorece a transparência e responsabilidade dos governos, melhorando a gestão das organizações públicas sem esquecer o cidadão. Sendo assim, pode-se dizer que a virtualização dos governos é um momento de mudança no poder público, que busca uma participação qualificada da população, visando a benefícios e melhorias para todos os envolvidos.

Dentre o amplo leque de tecnologias que podem contribuir para a implementação de governos eletrônicos, os *websites* dos governos e órgãos da gestão pública caracterizam um dos aspectos mais visíveis e de contato imediato dos cidadãos com o poder público. Torná-los mais atrativos e acrescentar novas funcionalidades, utilizando as tecnologias disponíveis, passa a ser, então, um desafio e uma exigência para os governos. Para Ruediger (2002), o *e-gov* nunca será um produto acabado, mas deve ser percebido como um processo em constante desenvolvimento e que precisa ser trabalhado pelos governos. Em outras palavras, apesar das limitações de recursos financeiros, humanos e técnicos, os governos precisam reconhecer a importância de implementar estratégias de desenvolvimento

gradativo do *e-gov*, como por exemplo *websites* que permitam aos cidadãos acessar um número cada vez mais amplo de serviços e interagir com o próprio governo.

Apesar do reconhecimento de que o conceito de governo eletrônico abrange a utilização de diversas ferramentas e tecnologias, conforme apontado anteriormente, o presente estudo foca especificamente os *websites* dos governos municipais, por considerá-los importante espaço de comunicação e interação do poder público com os cidadãos. Para tanto, a próxima seção do trabalho apresenta três modelos para avaliação do nível de virtualização de *websites* das prefeituras e seus respectivos critérios.

## 2.1 Modelos de Análise para avaliação dos *websites*

Vários autores apresentam modelos para a avaliação de *websites* de prefeituras. Selvi *et al.* (2008), por exemplo, propõem um modelo que classifica os *websites* de acordo com seus serviços prestados, segundo uma escala de qualidade que varia em sete níveis (I a VII). O primeiro nível é caracterizado como uma simples brochura eletrônica, sendo esse o nível de qualidade mais comum. O sétimo nível consiste em um serviço completo de *e-government*, este *website* permite ao usuário preencher seus dados *on-line*, efetuar pagamentos no site, saber que todos os outros departamentos tomaram conhecimento das suas ações e completar, no próprio site, todas as atividades relacionadas com aquele serviço.

Na pesquisa realizada por Selvi *et al.* (2008) com municípios da Região Metropolitana de Curitiba, os autores verificaram que dos 26 *websites* dos governos municipais, 5 foram desconsiderados da análise, pois não estavam disponíveis ou não continham qualquer tipo de informação ou serviço aos usuários. Outros 15 *websites* obtiveram classificação em nível I de qualidade. Foram identificados 4 *websites* de prefeituras classificados no nível III de qualidade. Já as Prefeituras Municipais de Curitiba e Pinhais foram as únicas que tiveram seus *websites* classificados em nível IV de qualidade, o maior nível alcançado na pesquisa (SELVI *et al.*, 2008). Este nível consiste em um serviço transacional de fato: além das informações, podem ser impressos formulários e enviados para o governo pelo correio, os exames e entrevistas podem ser marcados *on-line*, mas o grande diferencial deste nível é que o usuário pode inserir seus dados diretamente nos bancos de dados do *website*.

Outro modelo de avaliação é utilizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) que apresenta os resultados da Pesquisa de Informações Básicas Municipais, realizado em 2009 (IBGE, 2009). A pesquisa investigou todos os 5.565 municípios brasileiros e, a partir disso, foram levantados dados relativos à gestão e à estrutura das cidades. Conforme os dados do IBGE, 99,9% dos municípios brasileiros contavam com computadores na administração direta, dos quais 89,4% estão ligados em rede e 99,5% com acesso à internet<sup>4</sup>. Chama a atenção que 96,4% dos acessos à internet são realizados através de banda larga.

O IBGE também investigou a existência de *websites* dos governos municipais, classificando-os como informativos (aqueles que disponibilizam apenas informações, mas nenhum tipo de interação com o usuário), interativos (permitem receber informações e dados por parte dos cidadãos, além de reclamações, sugestões, mudanças de endereço, etc.) ou transacionais (nestes existe uma troca de valores, como pagamentos de impostos e contas, educação a distância e matrículas da rede pública de ensino). Em 2009, 60% das

---

<sup>4</sup> O estudo do IBGE faz referência somente ao número de computadores, não informando sobre os *softwares* utilizados.

prefeituras dos municípios do país já possuíam *website*. Destes, 1.497 municípios classificaram sua página como informativa e 1.060 como interativa. Já 780 municípios classificaram sua página como transacional, e estavam fortemente concentrados nas Regiões Sudeste e Sul, com 65,6% municípios do total. Já na região sul do país, 953 prefeituras de municípios possuem *website*, destes 836 estão ativos e a maior parte deles (45,6%) é classificado apenas como *website* informativo, o nível mais baixo.

À parte dos modelos de avaliação anteriormente apresentados, o presente trabalho optou por um terceiro modelo, proposto por Klering e Schröder (2008), por considerar os critérios de avaliação mais claros e detalhados. Esse modelo consiste em critérios que permitem a classificação dos *websites* em seis níveis de virtualização: sites institucionais estáticos com função meramente informacional (nível 1), sites institucionais dinâmicos com serviços on-line (nível 2), sites interativos com feedback sobre os processos (nível 3), sites transacionais com maior tecnologia e interação (nível 4), sites participativos com tecnologia de participação e comunicação dos cidadãos (nível 5) e sites personalizados com customização e ênfase nas necessidades individuais do cidadão (nível 6). Estes níveis são apresentados com maior detalhamento na Tabela 1.

**Tabela 1** - Modelo de avaliação de *websites*

Nível de Virtualização do <i>website</i>	Funcionalidades Avaliadas	Exemplo de <i>website</i> de Prefeitura
<b>NÍVEL I: Institucionais Estáticos</b> Sites com função meramente informacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dados institucionais e de governo básicos;</li> <li>• Marketing singelo, que apresenta de forma sucinta poucos aspectos de destaque do município.</li> </ul>	Mariana Pimentel (RS) <a href="http://www.marianapimentel.rs.gov.br">www.marianapimentel.rs.gov.br</a>
<b>NÍVEL II: Institucionais Dinâmicos</b> Sites dinâmicos com serviços <i>on-line</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos programados; Acessos;</li> <li>• Cronogramas e horários de funcionamento de serviços públicos;</li> <li>• Licitações em andamento</li> </ul>	Passo Fundo (RS) <a href="http://www.passofundo.rs.gov.br">www.passofundo.rs.gov.br</a>
<b>NÍVEL III: Interativos ou Consultivos</b> Sites com <i>feedback</i> sobre os processos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações em andamento;</li> <li>• Leis aprovadas;</li> <li>• Prestam contas de atos e julgamentos feitos;</li> <li>• Links úteis;</li> <li>• Permitem receber críticas, sugestões e apreciações, dando retorno.</li> </ul>	Curitiba (PR) <a href="http://www.curitiba.pr.gov.br">www.curitiba.pr.gov.br</a>
<b>NÍVEL IV: Transacionais</b> Sites com maior tecnologia e interação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenção de comprovantes eletrônicos de quitação de débitos;</li> <li>• Pagamento on-line de impostos;</li> <li>• Votação sobre assunto de interesse comum;</li> <li>• Oferecem serviços de estatísticas.</li> </ul>	Porto Alegre (RS) <a href="http://www.portoalegre.rs.gov.br">www.portoalegre.rs.gov.br</a>

<p><b>NÍVEL V: Participativos</b> Sites com tecnologia de participação e comunicação dos cidadãos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recurso de vídeos produzidos e de imagens de <i>webcams</i>;</li> <li>● Disponibilizam serviços virtuais de auto-atendimento;</li> <li>● Promovem teleconferências, e reuniões on-line, chats, vídeo chats.</li> </ul>	<p>Não foram identificados exemplos</p>
<p><b>NÍVEL VI: Personalizados</b> Sites com customização e ênfase nas necessidades individuais do cidadão</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Permitem conversar <i>on-line</i>;</li> <li>● Monitoraram acontecimentos por diferentes planos de navegação;</li> <li>● Permitem realizar filtros, atribuir e customizar diferentes papéis e comportamentos.</li> </ul>	<p>Não foram identificados exemplos</p>

Fonte: Baseado em Klering e Schröder (2008)

### 3 METODOLOGIA

De acordo com Lakatos e Marconi (2001), o método pode ser conceituado como o conjunto de atividades sistemáticas que permite alcançar o objetivo de pesquisa, ou seja, obter conhecimentos validos e verdadeiros acerca do tema que está sendo estudado. O presente estudo, tendo como objetivo analisar os *websites* dos governos dos municípios do Vale do Rio Pardo, utiliza um delineamento de pesquisa exploratório descritivo. Conforme Santos e Candeloro (2006), as pesquisas desse tipo buscam fundamentalmente proporcionar ampla visão sobre o tema selecionado, bem como descrever as características de um fenômeno ou de um fato. O delineamento de pesquisa adotado é adequado aos objetivos propostos, uma vez que não se identificou estudos anteriores com os municípios da região que tenham abordado este tema.

#### 3.1 Amostra

Como objeto de estudo, foram selecionados os 23 municípios do Vale do Rio Pardo, no Rio Grande do Sul, conforme relação disponibilizada pela Fundação de Economia e Estatística do Estado do Rio Grande do Sul (FEE, 2011). Destes municípios, 13 possuem até 10 mil habitantes, 6 possuem entre 10 e 30 mil habitantes e 4 possuem mais de 30 mil habitantes, conforme apresentado na Tabela 2. Essa separação foi realizada com o objetivo de permitir uma melhor visualização e comparação entre os municípios, de acordo com o seu porte. Além de constar o número de habitantes, cada município é identificado por uma sigla que é utilizada como referência na seção de análises.

**Tabela 2** - Municípios do Vale do Rio Pardo e respectivo número de habitantes

Municípios com 0 a 10 mil Habitantes			Municípios com 10 a 30 mil Habitantes			Municípios com Mais de 30 mil Habitantes		
Boqueirão do Leão	BL	7.673	Arroio do Tigre	AT	12.648	Candelária	CA	30.171
General Camara	GC	8.446	Encruzilhada do Sul	ES	24.534	Rio Pardo	RP	37.591
Herveiras	HE	2.954	Sinimbu	SI	11.077	Santa Cruz do Sul	SCS	118.374
Ibarama	IB	4.371	Sobradinho	SO	14.283	Venâncio Aires	VA	65.946
Lagoa Bonita do Sul	LS	2.662	Vale do Sol	VS	11.077			
Mato Leitão	ML	3.865	Vera Cruz	VC	23.983			
Pantano Grande	PG	9.895						
Passa Sete	PAS	5.154						
Passo do Sobrado	PS	6.011						
Segredo	SE	7.158						
Tunas	TU	4.395						
Vale Verde	VV	3.253						
Estrela Velha	EV	3.628						

Fonte: Fundação de Economia e Estatística (2011)

### 3.2 Técnicas de Coleta e Análise de Dados

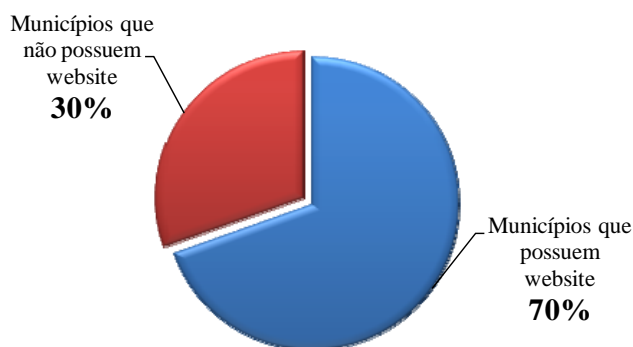
A coleta de dados ocorreu durante o mês de agosto de 2011. Inicialmente foi feita uma pesquisa para identificar o *website* da prefeitura de cada município, utilizando como referência o Guia Sócio Econômico do Vale do Rio Pardo (2011) e pesquisa em buscadores da internet. A partir da lista dos *websites* identificados analisou-se as funcionalidades disponíveis em cada *website* classificando-o de acordo com modelo proposto por Klering e Schröder (2008), apresentado na seção anterior deste trabalho. Para testar se as prefeituras retornam informações solicitadas através de seu *website* foi enviado um *e-mail* a cada um deles, a partir do “Fale Conosco” ou Ouvidoria disponibilizado no próprio *website*, solicitando informações gerais.

A partir da análise dos *websites*, optou-se ainda pela realização de uma entrevista semi-estruturada com o responsável pelo gerenciamento do melhor *website* identificado, com o objetivo de compreender a importância do portal da prefeitura, de que maneira ele é gerenciado e as dificuldades encontradas pelo governo municipal para sua manutenção.

## 4 RESULTADOS DA PESQUISA

A primeira etapa da pesquisa consistiu na verificação da existência de um *website* para cada governo municipal do Vale do Rio Pardo. Das 23 prefeituras dos municípios da região, 16 possuem *website*, isto é, o equivalente a 70% dos municípios, conforme pode ser visualizado no Gráfico 1. Comparando estes números com aqueles coletados pelo IBGE em 2009 em nível nacional, verifica-se que no Vale do Rio Pardo o percentual de prefeituras com *website* é superior à média brasileira. No entanto, quando se compara os percentuais com a Região Sul do país, o resultado é inferior, pois na média dos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul cerca de 80% dos municípios possuem *website*.



**Gráfico 1-** Identificação de *websites* de prefeituras municipais

A segunda etapa da pesquisa consistiu na avaliação dos *websites* encontrados, conforme detalhamento apresentado na metodologia e modelo destacado na revisão de literatura. Para melhor visualização, apresenta-se os resultados para cada grupo de municípios separadamente.

Do total de treze prefeituras de municípios com até 10.000 habitantes, seis não possuem *website*<sup>5</sup>. Os resultados da avaliação dos *websites* dos outros sete governos municipais podem ser observados no Gráfico 2, no qual os municípios são apresentados por meio das siglas referidas na Tabela 2. O *website* da prefeitura de Passa Sete não pode ser avaliado porque, embora esteja publicado na internet, é de acesso restrito permitido apenas para pessoas cadastradas, sem que haja a opção de realizar o cadastro no próprio portal.

Em relação aos demais *websites*, verificou-se que nenhum atendeu todos os requisitos do nível 2, mas todos preencheram alguns requisitos do nível 3. De maneira geral, estas prefeituras possuem *websites* com baixo nível de virtualização e que se caracterizam por apresentar somente informações básicas aos cidadãos, com marketing bastante singelo e que descreve de forma sucinta e simplificada aspectos de destaque do município. Além disso, o *website* contém pouco ou nenhum tipo de serviço municipal disponível aos cidadãos. De certa forma, trata-se de um resultado esperado, já que são municípios pequenos e com grande percentual de população que vive no meio rural (6 municípios têm o número de habitantes no meio rural maior que o número de habitantes no meio urbano) e possivelmente tem acesso limitado à internet.

**Gráfico 2** - Avaliação dos *websites* das prefeituras de municípios com até 10.000 habitantes

Nível 4							
Nível 3							
Nível 2							
Nível 1							
	BL	EV	ML	PG	PAS	OS	VV

<sup>5</sup> Municípios com até 10.000 habitantes em que as prefeituras não possuem *website*: General Câmara; Herveiras; Ibarama; Lagoa Bonita do Sul; Segredo; e Tunas.

No grupo de seis prefeituras dos municípios com população entre 10.000 e 30.000 habitantes somente um não tem *website*<sup>6</sup>. A avaliação das outras cinco prefeituras é apresentada no Gráfico 3 e observa-se pequenas diferenças em relação ao grupo anterior. O *website* de três prefeituras (Encruzilhada do Sul, Sinimbu e Vera Cruz) cumpriram todos os requisitos do nível 2 de virtualização e parcialmente os requisitos do nível 3. Destaca-se neste grupo o *website* da prefeitura de Encruzilhada do Sul, que cumpre um requisito do nível 4, apresentando serviços estatísticos, com dados atualizados e completos, diferenciando-se dos demais.

**Gráfico 3** - Avaliação dos *websites* das prefeituras dos municípios com população entre 10.000 e 30.000 habitantes.

Nível 4					
Nível 3					
Nível 2					
Nível 1					
	ES	SI	SO	VS	VC

Por último, foram analisados os *websites* das quatro prefeituras de municípios com mais de 30.000 habitantes. Dado o número de habitantes desses municípios, era esperado que os *websites* tivessem níveis maiores de virtualização e que permitissem maior comunicação com os cidadãos, prestação de serviços *on-line* e interação com os munícipes. Os resultados apresentados no Gráfico 4, no entanto, revelam que, destes *websites*, somente um cumpre todos os requisitos do nível 2 de virtualização e nenhum cumpre todos os requisitos do nível 3. O *website* da prefeitura de Rio Pardo atende um requisito do nível 4, mas não atende todos os requisitos do nível 3. Analisando estes resultados em comparação com aqueles das prefeituras dos municípios do grupo anterior (de 10.000 a 30.000 habitantes), verifica-se que as prefeituras dos municípios maiores possuem *websites* menos completos do que os do grupo intermediário.

**Gráfico 4** - Avaliação dos *websites* das prefeituras dos municípios com menos de 10.000 habitantes.

Nível 4				
Nível 3				
Nível 2				
Nível 1				
	CA	RP	SCS	VA

A partir da verificação de todos os *websites* avaliados, conclui-se que o do governo municipal de Encruzilhada do Sul possui o maior nível de virtualização, isto é, atende o maior número de requisitos no modelo utilizado. Na sequência, apresenta-se a entrevista realizada com o responsável pelo gerenciamento, manutenção e atualização deste *website*.

<sup>6</sup> Município entre 10.000 e 30.000 habitantes cuja prefeitura não possui *website*: Arroio do Tigre.

Em relação à mensagem enviada ao *website* através da ouvidoria ou “Fale conosco”, foi constatado um número muito baixo de retornos. Das 23 prefeituras para as quais foi enviada mensagem somente Mato Leitão e Rio Pardo responderam. Isso demonstra que, embora a maioria das prefeituras possua *websites* e ofereça canais de comunicação através deles, não estão preparadas para atender os contatos realizados, seja por falta de recursos humanos para essa tarefa ou porque não é dada atenção aos pedidos de informações solicitados.

#### **4.1 Entrevista com o responsável pelo gerenciamento do *website* da Prefeitura de Encruzilhada do Sul**

Dentre todos os *websites* analisados este foi o que ficou melhor avaliado, atendendo todos os requisitos dos níveis 1 e 2, parcialmente o nível 3 e ainda uma funcionalidade do nível 4. O *website* do governo municipal de Encruzilhada do Sul apresenta os dados gerais e história do município e informações do governo vigente. Também é possível conhecer os pontos turísticos, bares, festas e movimentos culturais na página *on-line*. Além disto, são disponibilizadas aos cidadãos as licitações, leis e decretos, editais de concursos e contas públicas. Este *website* oferece também notícias sobre o município em tempo real.

Segundo o entrevistado, o *website* é importante por facilitar o trabalho dos funcionários da prefeitura em vários aspectos e por melhorar a relação com os cidadãos, principalmente na melhoria da comunicação entre ambas às partes. A prefeitura de Encruzilhada do Sul também tem o cuidado de manter o *website* com informações atuais, realizando atualizações e manutenções no mínimo 3 vezes por semana, que são realizadas pelo entrevistado e os demais funcionários da assessoria de comunicação.

Por outro lado o assessor afirma que também existem dificuldades para o desenvolvimento de novos projetos e melhorias dos serviços oferecidos, pois não há recursos financeiros destinados a manutenção do *website* e muitas vezes falta apoio dos superiores. Alguns gestores públicos acreditam que o fato de existir uma página ativa na internet já é suficiente. Quanto à falta de resposta para a mensagem enviada para a ouvidoria do *website* da prefeitura de Encruzilhada do Sul, o assessor justifica que contatos realizados através deste meio não são de responsabilidade da assessoria de comunicação da prefeitura, por isso ele não soube responder o porquê da falta de retorno.

Entre pontos positivos e negativos, pode-se perceber através do entrevistado que os benefícios que o *website* traz para o trabalho da prefeitura são válidos e importantes, mas que as dificuldades existem em grande número, pois depende da vontade de todos os envolvidos que o *website* seja mais valorizado para que conseqüentemente ele possa ser desenvolvido da melhor maneira possível.

#### **4.2 Implicações da Pesquisa**

Os resultados da pesquisa geram um conjunto de implicações teóricas, implicações para a gestão pública e para o desenvolvimento regional. O modelo de Klering e Schröder (2008) utilizado para análise dos *websites* não havia sido anteriormente utilizado em pesquisas empíricas. Por isso, verificou-se algumas limitações relacionadas à dificuldade de classificar os *websites* em apenas um nível, afinal poucos conseguiam atingir todos os requisitos de cada nível. Em geral, as prefeituras dos municípios do Vale do Rio Pardo atingiram parcialmente os níveis 1 e 2, concluindo apenas o nível 1, o que dificulta encaixá-lo

em apenas um nível de virtualização. Como implicação teórica, verificou-se a necessidade de adaptações no modelo utilizado, que tornem sua aplicação mais prática e a classificação mais coerente.

A realização desta pesquisa também gerou resultados que poderão ser de utilidade para os gestores municipais da Região do Vale do Rio Pardo e até mesmo de outras localidades. Os baixos níveis de virtualização indicam a necessidade de realizar investimentos que permitam qualificar os *websites* e acrescentar funcionalidades que melhorem os “governos virtuais”. A cooperação entre as prefeituras dos municípios seria uma maneira eficaz e menos onerosa para aperfeiçoar os *websites* de governos municipais e, inclusive, criar *websites* para as prefeituras daqueles municípios que ainda não possuem um. As prefeituras poderiam realizar essa parceria no âmbito da associação de municípios já existente no Vale do Rio Pardo, contratando empresas terceirizadas que criem essa ferramenta eletrônica com a qualidade necessária a custos menores do que cada prefeitura desenvolver ou aperfeiçoar seu *website* individualmente.

Levando em consideração que os *websites* são produtos não acabados e com função de utilidade pública, eles exigem atenção e dedicação especial. Outra sugestão importante para melhorar os *websites* dos governos municipais da região do Vale do Rio Pardo é a capacitação de funcionários que possam manter o *website* em boas condições de uso, com informações atuais e serviços atendidos com eficiência. São necessárias pessoas que trabalhem com dedicação exclusiva para as atividades de manutenção e atualização diária dos *websites*, para que ele possua as qualidades básicas e funcionalidades que os cidadãos precisam.

É importante salientar que cada prefeitura municipal pode estabelecer objetivos relacionados à melhoria do seu *website*. Prefeituras que não possuem *website* têm como necessidade imediata desenvolver seu portal, que pode ser gradativamente aperfeiçoado. Prefeituras cujos *websites* ainda não atingem o nível 2 poderiam criar esforços para fornecer dados mais gerais sobre o município, agenda de eventos, cronogramas e horários de funcionamentos dos serviços públicos, licitações em andamento, *links* para outros sites úteis, informações sobre concursos públicos municipais e legislação municipal *online*, desta forma cumprindo todos os requisitos desse nível de virtualização. Para as prefeituras que ainda não atingem o nível 3 deveriam ser criados *websites* que fornecessem informações sobre ações do governo em andamento, consulta a processos, prestação de contas públicas, ouvidoria, enquetes de opinião e consultas on-line de débitos de impostos (IPTU) para enfim alcançar o nível 3 de qualidade.

Já no nível de desenvolvimento regional, a existência de *websites* de prefeituras municipais qualificados traria vantagens para diversas áreas. A virtualização pode ser importante para o turismo, atração de investimentos através da divulgação das oportunidades e vantagens que o município oferece, gerando renda, empregos e oportunidades, movimentando a economia da cidade e também da região em que ela está inserida. Para o turismo, o *website* funciona como um meio de fazer propaganda e divulgar os atrativos turísticos, eventos e movimentos culturais do município, além da disponibilização de mapas de como chegar até a cidade. Os *websites* podem oferecer informações ainda mais completas com uma listagem de lugares para hospedagem (hotéis, pousadas e campings) e também para refeições (restaurantes, bares e confeitarias).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste artigo, buscou-se avaliar os níveis de virtualização dos *websites* das prefeituras do Vale do Rio Pardo (RS), analisando os serviços e informações que os governos municipais da região estudada oferecem aos seus cidadãos através de portais de internet. Pode-se concluir que a pesquisa revelou resultados pouco satisfatórios, primeiramente pelo número significativo de prefeituras que não possuem página na internet. Além disso, o nível de virtualização daquelas que possuem *websites* pode ser considerado baixo, uma vez que estas prefeituras apresentaram *websites* simples que em geral contêm informações básicas e *marketing* discreto, além de poucos serviços disponíveis aos cidadãos. Era esperado que o nível de virtualização dos *websites* das 4 prefeituras dos municípios com mais de 30.000 habitantes fosse mais elevado, o que não ocorreu, pois os resultados deste grupo foram semelhantes, e até inferiores, aos resultados dos municípios com menor número de habitantes. O melhor resultado entre os conjunto de *websites* avaliados foi o da prefeitura do município de Encruzilhada do Sul, que tem apenas 24.534 habitantes.

Analisando o conjunto de resultados, considera-se que existe um grande espaço de aperfeiçoamento por parte dos governos municipais, no sentido de utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação para oferecer maior transparência de dados e informações. Tais estratégias de comunicação podem não só dar visibilidade às ações públicas como também reforçar a democracia, à medida que permitem a interação efetiva dos cidadãos com os governos que os representam. Finalmente, não se deve esquecer o papel dos *websites* na promoção do turismo e atração de investimentos, aspectos que, apesar do baixo investimento necessário, foram pouco explorados pelos municípios da região.

A principal limitação da pesquisa é o fato de não ter coletado informações com os gestores públicos e com os cidadãos, restringindo-se à análise dos *websites*. Estudos futuros poderiam ser direcionados aos gestores municipais, identificando suas percepções em relação aos *websites* das prefeituras, projetos de aperfeiçoamento, dificuldades em termos de recursos físicos, financeiros e humanos, assim como a opinião dos cidadãos sobre o *website* da prefeitura do município onde reside.

## REFERÊNCIAS

AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Org.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.

BHATNAGAR, S. *Universal e-government and the digital divide*, Asia pacific 2004, Beijing, July 15-16, 2004.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. 6. ed., rev. e ampl. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

FERRER, F.; SANTOS, P. *E-government: o governo eletrônico no Brasil*. São Paulo: Saraiva, 2004.

FEE. Desenvolvido pela Fundação de Economia e Estatística (2011). Apresenta informações de economia e estatística do estado do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.fee.tche.br>>.

GRONLUND, A. *Electronic government: design, applications, and management*. Hershey: Idea Group, 2002.

GUIA SÓCIO ECONÔMICO DO VALE DO RIO PARDO E CENTRO SERRA: os desafios para o futuro. Santa Cruz do Sul: Editora Gazeta, 2011.

HARVEY, D. *Condição pós-moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. 10. ed., São Paulo: Layola, 2010. 349 p.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. *Pesquisa de informações básicas municipais*. Rio de Janeiro: IBGE, 2009. 472 p.

KLERING, L. R.; SCHRÖEDER, C. S. Nível de virtualização de sites de governos municipais. *Análise*, v. 19, n. 2, p. 31-44, 2008.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. *Fundamentos de metodologia científica*. 4. ed., rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2001. 288 p.

RUEDIGER, M. A. Governo eletrônico e democracia – Uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. *Organizações & Sociedade*, v. 9, n. 25, p. 29-43, 2002.

SANTOS, V.; CANDELORO, R. J. *Trabalhos acadêmicos: uma orientação para a pesquisa e normas técnicas*. Porto Alegre: AGE Ed., 2006. 149 p.

SELVI, L. T. et al. Avaliação dos Portais das Prefeituras da Região Metropolitana de Curitiba. *Informática Pública*, v. 10, n. 1, p. 11-27, 2008.