



E-GOV EM CACHOEIRA PAULISTA - SP: CANAIS DE RELAÇÃO ENTRE GOVERNO MUNICIPAL E CIDADÃOS EM UM MUNICÍPIO DE PEQUENO PORTE

Ruama Lorena Ferraz Ramos¹
Moacir José dos Santos²
Monica Franchi Carniello³

Resumo

Em um contexto caracterizado como sociedade da informação, os canais de comunicação se tornam um meio de diálogo importante entre governo e sociedade, no qual os cidadãos podem se tornar atores participativos, interagindo nas decisões políticas, discussões e melhorias para o âmbito da gestão pública. Esta, por sua vez, deve ofertar serviços e informações de interesse social. A convergência entre cidadão e poder público pode se dar por meio do governo eletrônico (e-gov). 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

Recebimento: 10/11/2017 • Aceite: 10/12/2017

¹ Mestre em Planejamento e Desenvolvimento Regional (UNITAU). Professora da ETEC. E-mail: ticoordenacao240@gmail.com

² Professor Doutor em História (UNESP), docente pesquisador do Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté, UNITAU, e do Centro Universitário Módulo, Caraguatatuba, e-mail: professormoacirsantos@gmail.com

³ Professora Doutora em Comunicação (PUC/SP), docente pesquisadora do Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté, UNITAU, e-mail: monicafcarniello@gmail.com

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. Existem portais de e-gov, bem como canais de comunicação utilizados de maneiras, no entanto usados de maneira ineficiente. Têm-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.

E-GOV IN CACHOEIRA PAULISTA - SP: CHANNELS OF RELATIONSHIP BETWEEN MUNICIPAL GOVERNMENT AND CITIZENS IN A SMALL CITY

Abstract

In a context characterized as an information society, communication channels become a means of important dialogue between government and society, in which citizens can become participatory actors, interacting in political decisions, discussions and improvements to the scope of public management. This, in turn, should offer services and information of social interest. The convergence between citizen and public power can take place through electronic government (e-gov). The objective of this article is to analyze the factor providing services offered by e-government communication channels in the municipality of Cachoeira Paulista. The research methodology used was a qualitative approach, using an open semi-structured interview as an instrument of data collection in the municipal management organs (city hall) and the analysis of the municipality's portal to verify the offer of services based on standardization documentation e-PWG. As a main result, the research showed that there is no consolidated e-government space for the provision of these services to citizens. There is an e-gov portal as well as communication channels used in ways that are nevertheless inefficiently used. The main considerations are the need to adapt these channels to the reality of small municipalities.

Keywords: Information Technology. Electronic Government. Transparency. Provision of Services.

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 brasileiros contam com a possibilidade de 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 potencial de disponibilização de informação de interesse público e que pode ser usado para uma aproximação entre governo e sociedade são os portais municipais, um dos canais que compõem o governo eletrônico. Os sites oficiais dos municípios podem potencialmente proporcionar serviços e meios de busca eficazes e eficientes, pautados nas políticas públicas de transparência, promovendo participação e prestação de serviços, monitoramento de ações governamentais, estruturada nas tecnologias da informação como ferramenta e apoio para reformas e melhorias dos serviços públicos. A partir dessa premissa, 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 e as assimetrias presentes na sociedade. Ao considerar que a gestão pública, conceitualmente, visa a oferta de serviços mais eficientes, 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.

Para compreender como se aplica o governo eletrônico na escala municipal, foi avaliado o portal da cidade a partir dos parâmetros estabelecidos de acordo com 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 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 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?

Cidades Digitais

A implantação da cidade digital vem a ser o fator de conectividade que aponta um programa voltado para modernizar a gestão pública e pode 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”. Algumas cidades brasileiras apresentam experiências consideradas bem sucedidas na implantação e gerenciamento das cidades digitais. A Rede Cidade Digital (2014) identificou 950 municípios que têm algum tipo de iniciativa de uso de tecnologia que impacta, de forma ou de outra, na vida do cidadão. 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.

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, fato que gradualmente tem sido incorporado em alguns planos urbanos. Esta observação, segundo ele, traz uma melhor implantação no que condiz aos fatores de melhorias de acesso, pois essas estruturas implantadas com uma melhor organização atingem entidades e pessoas 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.

Governo eletrônico

O governo eletrônico é um dos elementos constituintes da cidade digital. Transparência na gestão pública e na oferta de serviços são fatores necessários aos territórios que procuram desenvolvimento (SILVA FILHO, 2014).

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 aprimoramentodemocrático ao permitir o compartilhamento dos poderes entre representantes e representados. Nesse 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, sinaliza sua possível contribuição para a construção de projetos. Desse 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 destrincha 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 ou dispositivo móvel e o acesso à internet. Com o desenvolvimento das tecnologias digitais, acessíveis à 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 uma maneira da administração pública, mediante as TIC, para alcançar os objetivos concernentes ao papel do Estado.

Método

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

A coleta de dados se divide em duas etapas:

1^a) 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).

2^a) entrevista com gestores públicos municipais;

A primeira fase da pesquisa consistiu em realizar uma análise documental diagnosticando o portal do município de Cachoeira Paulista. A observação foi realizada nos dias 2 e 3 de agosto de 2016, seguindo os parâmetros: adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade e segurança, analisados nos quesitos serviços, classificação das informações, transparência, interoperabilidade, privacidade, comunicação, participação e *feedback*, conforme Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG). Para o nível de pontuação nesses quesitos foi utilizada a seguinte escala (Quadro 1).

Quadro 1: - 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).

Olocus 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 recursos para implantação da cidade digital, o que justifica a escolha deste como objeto de estudo. A população do município é 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 para os gestores públicos.

Resultados e discussão

Segundo o representante do setor de comunicação e assessoria da prefeitura municipal de Cachoeira Paulista (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 essa necessidade”.

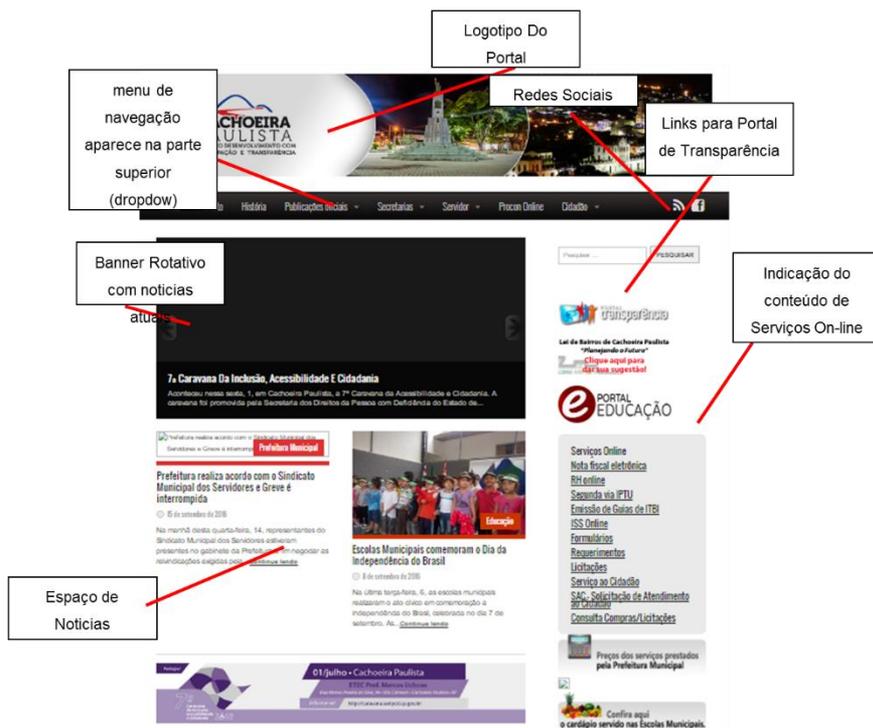
O setor de comunicação, retrata a importância dos canais oficiais do e-gov do município para divulgação das atividades e projetos desenvolvidos para a população, mas percebe-se que os dados não são mensuráveis e datados sobre a implantação do portal e-gov, visto que não há registros anteriores sobre estes dados para possíveis análises para melhorias destes portais. Percebe-se, também, que a motivação inicial foi reativa, a partir do atendimento aos preceitos legais, o que demonstra a necessidade de políticas pública e marcos regulatórios para que impulsionar ações dessa natureza. Ainda o setor de comunicação expõe o seguinte fato situado na mudança de um mandato de governo (2016) para outro mandato (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 cidadãos e usuários que estão acompanhando a página, verificando níveis de acesso. Mas ainda está em processo de andamento.

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

Figura 1: 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 (responsividade), fator preocupante nos tempos atuais, devido a diversidade de dispositivos móveis. Segundo a pesquisa TIC Domicílios elaborada pelo Comitê Gestor de Internet no Brasil, 89% dos usuários de internet acessam a rede mundial de computadores por meio de celulares, enquanto 65% do mesmo total o fazem por computadores, o que

demonstra um protagonismo do dispositivo móvel para busca de conteúdo.

Os portais oficiais dos municípios têm como propósito estreitar os cidadãos à realidade local. Segundo Bourdin(2001) o local aparece como um meio de construir e tratar problemas de organização. É a partir da esfera local que o cidadão estabelece sua relação com o governo. O portal analisado apresenta conteúdos, notícias relacionadas às ações de melhorias na cidade, projetos e obras que aconteceram em 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 ao cidadão e alguns somente com informativos. O site não possui uma interação direta entre 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, não paginado).

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, não paginado).

“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, não paginado).

- Diretriz 1 - Contexto e navegação [informações claras e precisas];

- Diretriz 2 - Carga de informação [Muitas informações poluem as páginas, pois o ser humano retém 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 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 constante, tornou-se um dos meios mais populares no Brasil. A agilidade da plataforma permite a apresentação das notícias do município e a interação característica das redes sociais pode ser uma forma de aproximação com a sociedade. É possível afirmar que todas as iniciativas apresentadas são tentativas de estabelecer comunicação entre governo e sociedade.

Os Gráficos 1 e 2 retratam os serviços oferecidos e não oferecidos pelo portal do município Cachoeira Paulista, considerando que a prestação de serviços via tecnologia favorece a praticidade por meio do gov.br. Os critérios de avaliação utilizados foram os fatores adequação (propõe-se fazer o que é apropriado?), as informações disponibilizadas, 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, tais como adaptações aos padrões e e_PWG.

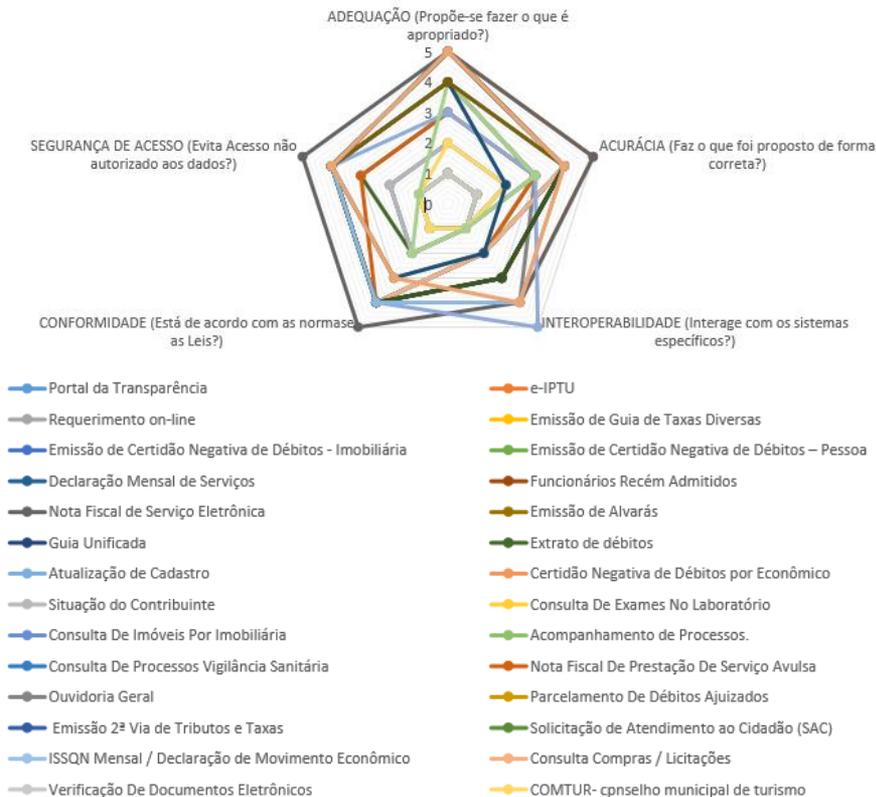
Gráfico 1: - Serviços ofertados Portal município Cachoeira Paulista

Fonte: Elaboração dos autores, (2016).

Os canais de comunicação oferecidos pelo governo eletrônico ofertam serviços que devem estar à disposição dos usuários, utilizadores das plataformas, para que haja mais 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. Os processos automatizados no atendimento ao público propiciam interação direta e indiretamente tanto aos cidadãos

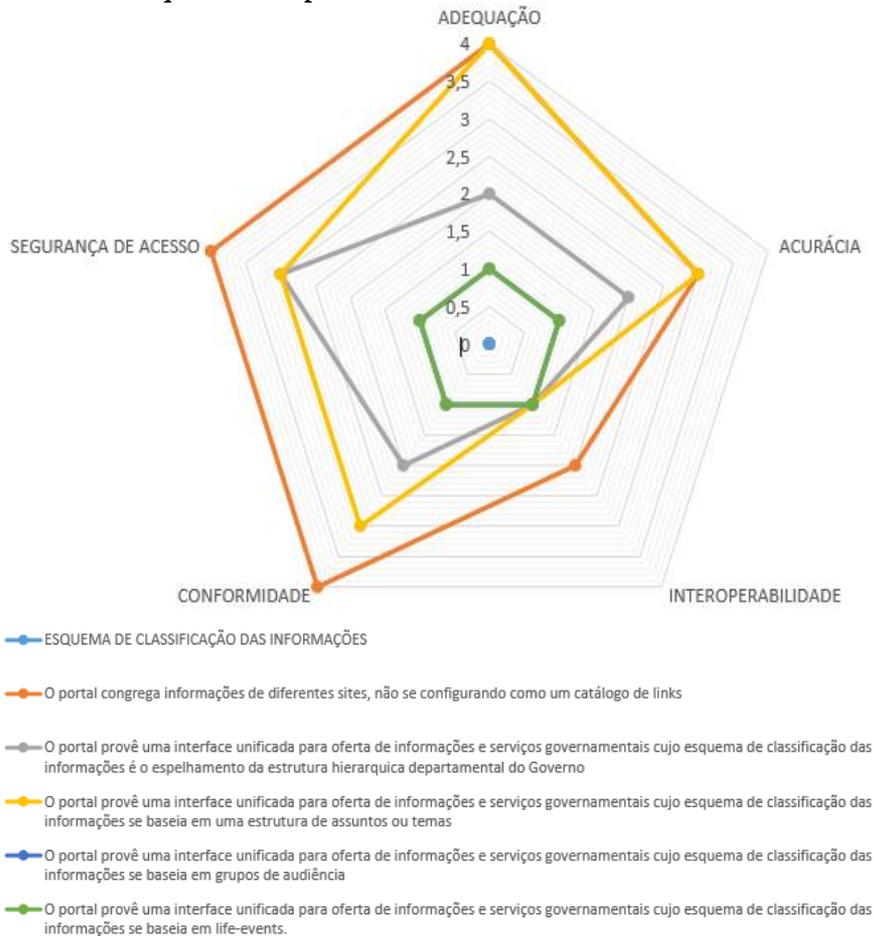
quanto para os gestores municipais, como os momentos de contato entre o Poder Público e os (as) usuários (as) na prestação do serviço nos agendamentos, apresentação da demanda, entrega de documentos, entre outros.

Gráfico 2: 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.

Gráfico 3: Requisitos do portal

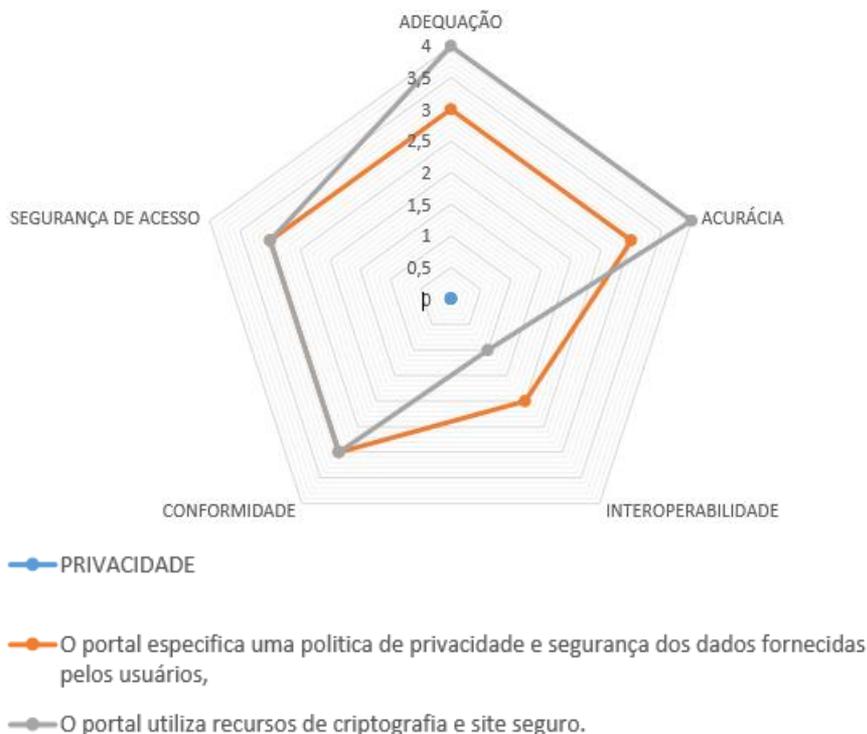
Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

Gráfico 4: – Requisitos do portal

Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

Analisados os requisitos do portal (Gráficos 3 e 4), observa-se que o site 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, o que é um aspecto negativo aos interesses públicos.

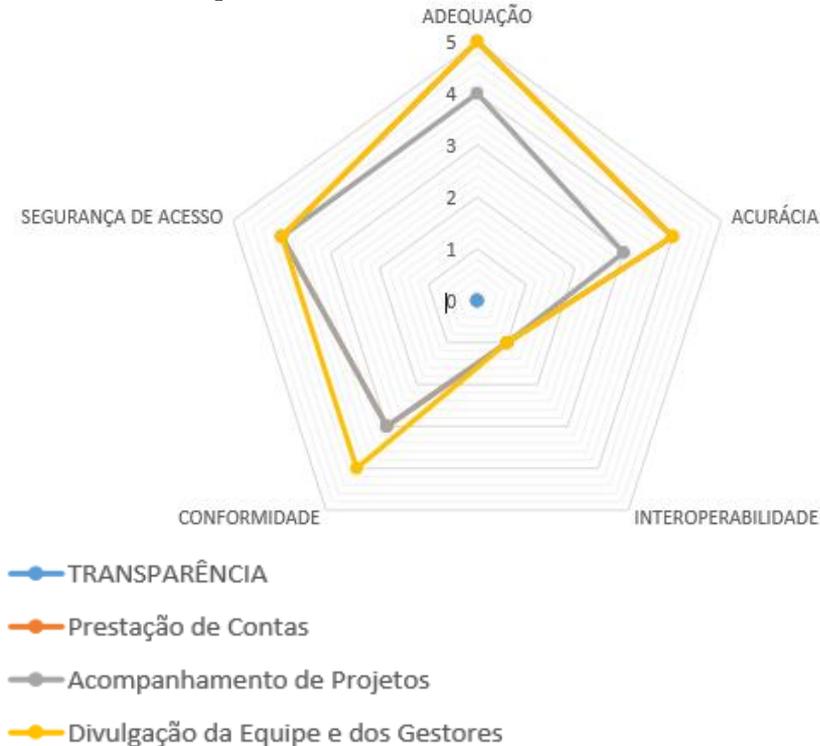
Gráfico 5: Privacidade



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.

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

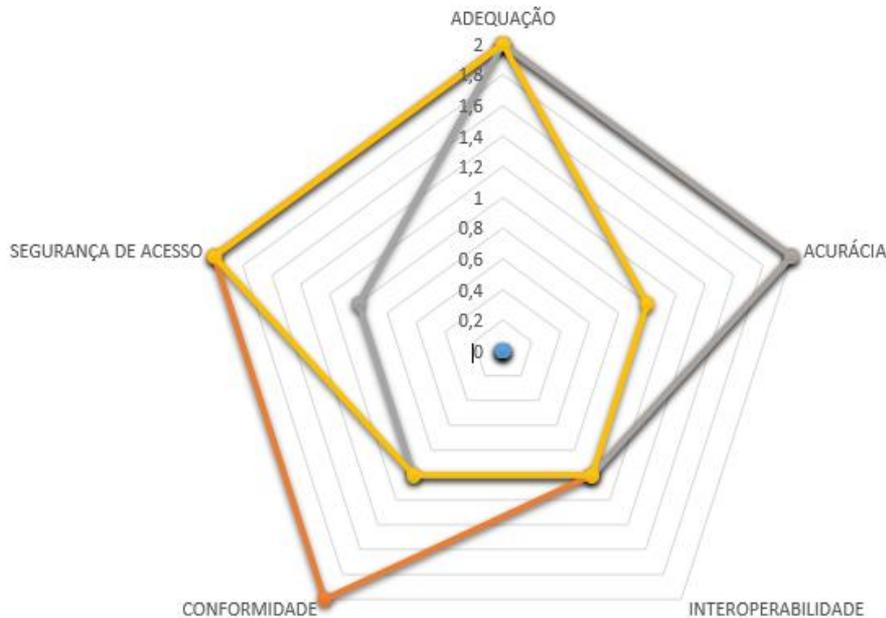
Fonte: Elaborado pelos autores, (2016).

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 desatualizadas no período de vigência do governo atual (2012 a 2016), fator preocupante. As Tecnologias de Informação e Comunicação e a suas estruturas 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



— INTEROPERABILIDADE

— O portal provê acesso a fonte de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário.

— busca pela publicidade dos dados. Com mais informações disponíveis é possível minimizar o número de interações do cidadão com o governo.

— Todos os sistemas de informação de governo estão acessíveis por meio de qualquer tecnologia que se mostrar a mais adequada dentre as tecnologias disponíveis, ao nível de segurança requerido pelo serviço.

Fonte: Elaborado pelos autores, (2016)

A segunda etapa da coleta de dados foi a realização de entrevistas com o prefeito do município, o secretário de Planejamento e Desenvolvimento, e 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 público 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 (ENTREVISTADO 1).

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 relacionados ao e-gov. Questionados a respeito da implantação do e-gov, tanto o entrevistado 1 quanto o 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 um planejamento mais estratégico. 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 de e-gov, como trazer uma linguagem mais acessível e de fácil entendimento para a população e conscientizá-la sobre o e-gov. Lemos (2007) ressalta a importância de ofertar o acesso a informação para a população. Revela-se uma fragilidade pela ausência de respaldo de documentação e planejamento, pois novas gestões poderiam manter as vulnerabilidades adquiridas nas gestões anteriores.

Em relação aos elementos motivadores, é unânime entre os três entrevistados a obrigação legal na disponibilidade das informações e serviços. Sobre a existência de uma prioridade específica para o e-gov, a resposta foi negativa, pois devido à crise econômica e recursos insuficientes, os investimentos são limitados, pois há outras prioridades. Os três entrevistados retratam que a implantação da cidade digital está paralisada devido à 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. Trata-se de democratizar o acesso à esfera pública, o que representa um desafio político e técnico.

Considerações finais

A efetivação do governo eletrônico é um desafio em municípios de pequeno porte. O e-gov é uma das maneiras possíveis e potenciais de aproximar o cidadão do poder público. Nesse 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 doe-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 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, o que pode fundamentar meios e canais mais diretos aos cidadãos, empresas e governo 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 à 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.

Referências

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

BERALDO, Leandro. **RCD divulga mapa das cidades digitais do Brasil**. RDC. 20 jun. 2014. Disponível em: http://redecidadedigital.com.br/noticias.php?id=479&fb_comment_id=812105952133549_813652228645588#f239eb0121938f8 Acesso em: 07 nov. 2017.

BOURDIN, Alain. **A questão local**. Rio de Janeiro: DP&A, 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.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC domicílios 2015**. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO, 2016. **Transparência 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-tnico-inatel>>. Acesso em: 4 de abril de 2016.

LEMONS, A. **Cibercultura: alguns pontos para compreender a nossa época**. In: LEMONS, 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.

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, Angélique. **Urbe Ludens**. Ed.: Trea, Gijón Ano: 2014.