

Caio Vinícius Martins da Silveira,
Cíntia Granja Silva, Raquel Sobral Nonato e
Ricardo Aurélio dos Santos

Portais Estaduais

Relatório de Seminário apresentado à disciplina Gestão de Processos e Tecnologia da Informação, ministrada pelo Professor Dr. José Carlos Vaz, do curso de Gestão de Políticas Públicas da Escola de Artes Ciências e Humanidades – USP.

1. Governo Eletrônico e Portais

1.1 Administração Pública e Governo Eletrônico

Nas últimas décadas a administração pública, no mundo, vem passando por diversas reformas, cujo intento é aumentar a eficiência e eficácia reduzindo, ou melhorando, os gastos e aumentando a satisfação dos cidadãos. A orientação para processos ou meios perde espaço para a orientação por resultados, assim, busca-se também aumentar a efetividade das ações governamentais, concomitantemente às exigências de aumento de controle social sobre a administração pública e de accountability.

Particularmente a partir da década de 90, ganha força a orientação dos serviços públicos para o cidadão (VAZ, 2007) e com a emergência da Internet e de outras tecnologias da informação surge e ganha cada vez mais proeminência o conceito de e-gov, ou governo eletrônico. Este mostra-se grande aliado na consecução daqueles objetivos, e como tal vem se tornando uma realidade indispensável.

"Em linhas gerais, o Governo Eletrônico expressa uma estratégia pela qual o aparelho de Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade desses serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático"(VILELLA apud JARDIM, 2003).

O Advento da internet, na perspectiva do e-gov, tem mudado a forma como o Estado se relaciona com o cidadão, possibilitando maior transparência, alcance e visibilidade de suas ações, ou seja, tem aproximado Estado e cidadão. "A internet sendo uma tecnologia revolucionária, detém o potencial tecnológico para influenciar tanto a estrutura do Estado como a relação entre este e o cidadão" (LAUNDON, 2006). Segundo VILELLA (apud EISENBERG, 2003), "a Internet permite uma significativa desburocratização da relação dos poderes públicos com os cidadãos, agilizando o pagamento de tributos, encargos e serviços do poder público".

Uma outra vantagem que o advento da internet e o *e-gov* trazem é o aumento da possibilidade de diálogo entre Estado e cidadão de uma forma direta, uma função ainda pouco explorada em via dupla. Tem sido mais comum o Estado divulgar suas ações, enquanto que ao cidadão ainda não é uma realidade o uso desta tecnologia, por meios oficiais, para trazer a público suas demandas.

1.2 Portais Governamentais e Serviços Públicos

O Governo Eletrônico pode aumentar a efetividade dos governos em quatro aspectos, quais sejam: 1) maior facilidade, por parte da sociedade, de ter suas perspectivas consideradas pelos governos na (re)definição das políticas públicas; 2) obtenção, também por parte da sociedade, de melhores serviços das organizações governamentais; 3) disponibilidade de serviços mais integrados, já que as diferentes organizações serão capazes de se comunicar mais efetivamente entre si; 4) melhores níveis de informação, por parte da sociedade, que poderá obter informação

atualizada e compreensível sobre o governo, leis, regulamentos, políticas e serviços (VILELLA apud JARDIM, 2003).

Já é uma realidade a disponibilidade de alguns serviços via internet, os quais, da forma tradicional, demandariam grande dispêndio de tempo dos cidadãos e da administração pública, além de gastos financeiros por ambos, Estado e cidadão. No estado de São Paulo, por exemplo, é possível usando a internet fazer boletins de ocorrências e realizar o pagamento de IPVA, além de outros serviços públicos que, de outro modo, exigiriam do cidadão o deslocamento até um órgão público, onde seria necessário enfrentar uma fila para ter atendida a sua necessidade.

O oferecimento destes serviços diversos pelo Estado ao cidadão via internet exige uma ferramenta como os portais, que os centralize facilitando o acesso destes por aqueles que o demandam. Segundo VILELLA (2003) a ideia de portal para o senso comum está associada a um local onde se pode ter acesso a todas as informações sobre um determinado assunto. Essa ideia serve, de fato, como base para definições mais criteriosas. Segundo VILELLA (apud DETLOR, 2003) um portal é um "ponto único de interfaces baseadas na Web, usados para promover a busca, o compartilhamento e a disseminação da informação, assim como a provisão de serviços para comunidades de interesse".

Um portal pode ser entendido como uma ferramenta que oferece informações necessárias para os diversos stakeholders da organização, no caso do governo estas informações são importantes não apenas para seus stakeholders mas também para todos os cidadãos (VAZ, 2007). Assim um portal governamental fornece informações direcionadas ao cidadão, (*G2C – Government to Citizen*), ao servidor público, (*G2E – Government to Employee*), aos negócios, (*G2B – Government to Business*) e ao próprio Governo, (*G2G – Government to Government*).

“O espaço da informação no portal governamental poderia prover aos cidadãos, o acesso à informação que o governo deseja disseminar (por exemplo, notas para imprensa, políticas públicas, notícias), informação que o governo coleta para ele mesmo e torna disponível para usuários (por exemplo, dados do censo, dados ambientais e econômicos) e informação que é requerida (por exemplo, pedidos do público e de jornalistas). O espaço da comunicação poderia contribuir para a democracia e promover o engajamento dos cidadãos. O espaço da cooperação, ou espaço do trabalho, poderia dar suporte a transações on-line entre cidadãos e o governo”(VILELLA apud DETLOR, 2003)

A ideia de um Portal Governamental, ou seja de uma ferramenta via internet agregando num único ponto de acesso serviços públicos diversos independente de qual órgão os oferece, se

aproxima do conceito de *one-stop Government*. Este conceito refere-se a integração de serviços públicos, orientados para o cidadão. De uma maneira ideal, concentra-se num único ponto, 24 horas por dia, a oferta de uma ampla gama de serviços e informações relacionados a administração pública, o Poupatempo do Governo do Estado de São Paulo, por exemplo, funciona dessa maneira. Quanto mais avançado o portal, mais este se aproxima daquele conceito. Concentrar o acesso num único ponto é importante por que tira do cidadão a obrigação do conhecimento prévio de qual órgão oferece tal serviço, de outra forma seria necessário para o cidadão primeiro descobrir qual o órgão responsável pelo serviço/informação e em seguida acessar seu website; com um portal que agregue tais serviços independente de qual órgão os oferece o cidadão tem acesso a essas duas informações de uma só vez, sendo a primeira, assim, praticamente desnecessária.

Os Principais Portais estaduais Brasileiros, de uma maneira geral, buscam se aproximar desse conceito, por exemplo, tanto no portal paulista quanto no fluminense é possível acessar serviços não apenas estaduais, como também municipais e federais; já na página principal do portal paulista temos uma aba "cidadão", na qual devemos navegar para acessar estes serviços além de outros diversos que se apresentam como links com o nome do serviço, o qual nos redireciona para o website do órgão que os oferece. Os serviços mais procurados, como IPVA, consulta a multas de trânsito, denúncias anônimas, informações sobre o programa "saúde da família" (portal fluminense) ou boletim de ocorrência e informações sobre o Poupa Tempo (portal paulista) são facilmente acessados já na página principal dos portais.

"...a grande tendência na prestação de serviços através da Internet é a de expansão da utilização de portais que agregam informações e funcionalidades, atuando como uma ferramenta de unificação de provimento de serviços sob recursos de controle de acessos de usuários, personalização e interface comum" (VAZ apud MANGULIUS, 2007).

No Brasil, seguramente o principal fator limitante do potencial do uso da internet e de Portais Governamentais no oferecimento de serviços/informações referentes a administração pública é o baixo acesso a essas tecnologias por parte da maioria da população. De acordo com um estudo do IBGE, ainda que o percentual da população com idade acima de 10 anos com acesso a internet (34,8%, o estudo inclui o uso de lan-houses) esteja acima da média mundial (25,6%) este ainda é baixo, na América do Norte a média é de 74%. Assim a exclusão digital se configura como

um obstáculo a ser ultrapassado no avanço do uso do e-gov e, portanto, uma meta a ser perseguida. Felizmente a mesma pesquisa aponta que caminhamos nesse sentido.

2. Breve Análise Descritiva de Portais Estaduais: São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Rio de Janeiro

2.1 São Paulo

O portal do Governo do estado de São Paulo, apresenta na sua página principal notícias e informações institucionais a maioria de interesse do cidadão e algumas relacionadas ao servidor. Tais informações nas datas em que o acessamos datavam em média de um a dois dias, sendo portanto recentes, há também acesso a vídeos institucionais. Para acessar os serviços o internauta precisa descer a barra de rolagem ou clicar em abas na parte superior do portal, o ideal seria que os links de acesso a estes serviços estejam disponibilizados já na primeira metade da página principal.

Os serviços são separados conforme o tipo de usuário o que facilita seu uso, há abas para cidadão, (G2C) empresas (G2E), e governo (G2G), a aba para os cidadãos já se encontra aberta (foco no cidadão). Os links contém o nome dos serviços facilitando sua localização pelos usuários e não é necessário que este saiba qual é o órgão que o oferece. É ainda possível acessar informações relativas a todas as secretarias e órgãos ligados ao governo do estado de São Paulo.

Há uma ferramenta de “fale conosco” que segundo informações do portal permite ao cidadão enviar dúvidas, críticas, opiniões e sugestões; porém este fica escondido numa pequena área na parte mais inferior da página principal do portal e aparentemente não têm muita funcionalidade, uma vez que nenhum dos e-mails que enviamos foi respondido. É possível ainda alterar o contraste da página, o tamanho da fonte e a língua (para espanhol e inglês). Seria interessante também que os links já utilizados mudassem de cor o que facilitaria a navegação já que o usuário saberia qual links ele já visitou, o que não acontece neste portal.

O Portal do Estado de São Paulo atende, portando, a grande maioria dos requisitos propostos por Renata Vilella (2003), as únicas falhas encontradas são a falta de um telefone e endereço para contato, de uma interface humana para dar suporte aos cidadãos, de links coloridos para mostrar os sítios que já foram visitados, de recursos especiais para deficientes e de chats - ainda que o portal faça uso de redes sociais como o twitter e o formspring, nas quais o usuário pode relatar suas queixas, críticas, dúvidas e sugestões, nestas, assim como na ferramenta “fale conosco” não tivemos respostas a nenhuma de nossas dúvidas. Mesmo com tantos requisitos cumpridos o

Portal do Estado de São Paulo deixa a desejar principalmente por conta da falta de acessibilidade para deficientes e da ausência de uma política que direcione o portal na sua utilização.

Principais serviços/informações ao cidadão: IPVA (licenciamento eletrônico), Multas e Pontos (Consulta), Rodovias Online (consulta), Boletim de Ocorrência (pode ser feito ocorrências pela internet), Oferta de Trabalho, Poupatempo (informações), Acessa São Paulo (Informações), Ouvidorias do Governo (Link para página como todas as ouvidorias), Procom, Diário oficial e Antecedentes Criminais (emissão de atestado). O portal apresenta um buscador que pode ser usado para a localização de outros serviços.

2.2 Rio Grande do Sul

O portal do Governo do Rio Grande do Sul assemelha-se ao de São Paulo em sua página principal. Também dá destaque as notícias e informações institucionais e apresenta vídeos institucionais. As notícias são atualizadas com frequência de no máximo 2 dias. Na parte superior o portal apresenta abas para as principais ferramentas como o “*tudoFácil* eletrônico” onde são disponibilizados serviços eletrônicos para os cidadãos, no portal do estado de São Paulo esta aba chama-se “cidadão”, no entanto o portal do Rio Grande do Sul também apresenta abas para outros tipos de usuários além dos que temos em São Paulo, como “Produtor Rural”.

Como no portal de São Paulo os serviços do “*TudoFácil* Eletrônico” aparecem na metade inferior do portal e são separados de acordo com o usuário, a aba para os cidadãos já encontra-se aberta o que, como em São Paulo, demonstra que pelo menos neste ponto o propósito principal do portal é o cidadão. Para acessar os serviços também não é necessário conhecer os órgãos responsáveis por estes.

As ferramentas de “ouvidoria” e “fale conosco” aparecem adequadamente localizados na parte superior do portal e nossa mensagem teste foi respondida, ainda que com certa demora; não possui indicação de traduções para outros idiomas, mas, por outro lado, possui meios de verificação (telefone e endereço) e também possui links diferenciados que mostram os sítios já visitados pelo usuário.

Há recursos para facilitar visualização, como mapa do site e há a opção de ajuda. Não há instruções de uso e nem a opção de interface humana para solucionar problemas. Também não há um chat em tempo real. Assim como no portal paulista no portal gaúcho é possível acessar todas as secretarias e entidades ligadas ao governo do Rio Grande do Sul a partir da página principal deste.

Principais serviços/informações ao cidadão: Água e Saneamento (consultas e reemissões de extratos), Documentos (pedido de confecção de diversos documentos como RG e carteira de trabalho, além de consulta ao andamento do pedido, emissão de certidões), Fazenda (consultas), trabalho (informações diversas), Justiça (informações), Saúde (informações), Transportes (informações), Direitos do Cidadão, Meio Ambiente, Tributos (informações e emissão de certidões), Segurança. Também há um buscador para demais serviços.

2.3 Minas Gerais

No portal do Estado de Minas gerais não foi possível encontrar nenhuma informação descrevendo a sua abrangência e propósito. O escopo é encontrado nas matérias e indicações de serviços contidos como nos anteriores. As notícias/informações são atualizados frequentemente sendo que neste aparece até mesmo a hora da atualização. Os serviços oferecidos pelo portal são apresentados em sua página principal, a partir dos grandes grupos destinados a públicos alvos distintos (Cidadão, Empresa, Governos), como nos anteriores; porém ao contrário daqueles, neste os serviços aparecem já na primeira metade da página, como sugerido pela literatura.

O portal congrega informações de diferentes *sites*, não se configurando como um catálogo de *links*; disponibiliza mecanismo de busca que facilita a requisição de informações mais exatas e específicas; provê acesso a fontes de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário. Na parte superior onde, assim como nos anteriores, aparece abas para diversos sítios dos portais, há uma aba no portal mineiro chamada “acesso rápido”, por meio da qual é possível acessar até mesmo os portais municipais de um modo facilitado, nos anteriores é preciso navegar pelo portal para encontrar links para portais municipais e federal.

Em todos os serviços e notícias são apresentados links das entidades responsáveis ou links de complemento de conteúdo. O portal não está disponível em outros idiomas além do português, mas há a possibilidade de alterar a fonte e o contraste personalizando-o, assim como nos anteriores. Também faz uso, assim como no de São Paulo, de redes sociais. Apresenta caracteres de fácil visualização e personalizáveis. Menus bem expostos visualmente e bem diferenciados, distinguindo informações, serviços e público alvo. Os links são bem explicativos e são apresentados com cores diferentes. Há recursos para facilitar visualização, como mapa do site e a opção de ajuda. Não há instruções de uso e nem a opção de interface humana para a solução de problemas. O portal mineiro é bastante objetivo, pois mostra os principais conteúdos na sua página principal de uma forma simples que se adequa ao seu público alvo discriminado.

Principais serviços/informações ao cidadão: Consulta a situação do veículo, emissão da segunda via da conta de água, Carteira de identidade (Orientação para emissão), IPVA (apenas consulta), Solicitação de nova ligação de água, emissão de atestado de antecedentes criminais, inscrição inicial para obtenção de permissão para dirigir. Também há, como nos anteriores, um buscador para demais serviços.

2.4 Rio de Janeiro

O portal do governo do estado do Rio de Janeiro entre os pesquisados é o que apresenta um *layout* mais simples e menor quantidade de recursos, não sendo possível a personalização deste, pois não há como alterar a fonte, o contraste nem o idioma da página; não há acesso a vídeos, mas as notícias institucionais são bem atuais.

Os serviços são apresentados de maneira simples já na primeira metade da página, não sendo necessário descer a barra de rolagem, o foco destes são os cidadãos e os servidores, sendo estes bem limitados, não indo além de orientações de como pedir documentos ou informações sobre programas do governo fluminense. Como os anteriores o portal fluminense também agrega informações de diferentes *sites*, não se configurando como um catálogo de *links*; disponibiliza mecanismo de busca que facilita a requisição de informações e provê acesso a fontes de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário.

Ao contrário dos portais anteriores o do Rio de Janeiro não apresenta nada de inovador, sendo suas principais funções as básicas apresentadas pelos portais estaduais. Não há interface humana ou telefone para solução de problemas. Apresenta mapa do site, buscador e ajuda, os links são de fácil uso, porém não mudam de cor após o uso sinalizando que já fora utilizado.

Principais serviços/informações para o cidadão: Saúde da Família; Pagamento de tributos (apenas emissão de documentos); Denúncia anônima; Emissão de documentos (orientação); Telefones úteis.

3. Conclusões

De um modo geral todos os sites são de fácil operacionalização, apresentando apenas barra de rolagem vertical, a navegação é simples e os serviços voltados ao cidadão são de fácil acesso. O portal de São Paulo se destaca no que diz respeito aos serviços oferecidos e o de Minas Gerais é o que apresenta maior facilidade de operacionalização sendo o mais objetivo dos quatro. O Portal

fluminense é o que menos apresenta serviços sendo o mais simples de todos e por isso mesmo é de fácil navegação.

A análise dos portais permitiu-nos averiguar que há um esforço por parte do governos em oferecer cada vez mais serviços online, porém não há esforço no sentido de criar nestes, espaços de comunicação onde o cidadão possa interagir com o governo, e entre si, influenciando no processo de formulação das políticas públicas, e portanto um instrumento de democracia. Grosso modo, o que os governos tem feito é usar os portais como espaço para divulgar informações que eles próprios coletam, bem como divulgar suas ações ou mesmo autopromover-se junto a opinião pública.

Destaca-se que se por um lado, está claro que a internet e os portais governamentais cumprem bem o papel no que se trata à economicidade e ao aumento da eficiência, por outro isto não deve ser visto como um fim em si, o principal objetivo de portais governamentais deve ser o aprimoramento de seu conteúdo e ferramentas no sentido de ofertar de uma maneira fácil e acessível um leque cada vez maior de serviços/informações para os cidadão, bem como uma ferramenta a serviço da ampliação da democracia sendo estes um espaço de comunicação entre cidadão e governo.

4. Bibliografia

- LAUDON, Kenneth. LAUDON, Jane Price. Sistemas de Informações Gerenciais. Rio de Janeiro: Pearson, 2006.
- VAZ, J.C. Internet e promoção da cidadania: a contribuição dos portais municipais. S. Paulo, Ed. Blücher, 2007.
- VILELLA, Renata Moutinho. Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Minas Gerais, Escola de Ciências da Informação, 2003.

Portais:

- <http://www.mg.gov.br/governomg/ecp/comunidade.do?app=governomg> Portal do Governo do estado de Minas Gerais, acesso em 20 e 22/04 – 10/06/2010
- <http://www2.pe.gov.br/home/home.html> Portal do Governo do estado de Pernambuco, acesso em 23/04/2010

- <http://www.estado.rs.gov.br/> Portal do Governo do estado do Rio Grande do Sul acesso em 21 e 22/04 – 10 e 11/06/2010
- <http://www.governo.rj.gov.br/> Portal do Governo do Estado do rio de Janeiro acesso em: 20 e 21/04 - 10 e 11/06/ 2010
- <http://www.sc.gov.br/> Portal do Governo do estado de Santa Catarina, acesso em 23 e 24/04/2010
- <http://www.saopaulo.sp.gov.br/> Portal do Governo do estado de São paulo acesso em: 20 e 21/04 – 10 e 11/06/2010

Artigo jornalístico:

- FARID, Jaqueline - IBGE: acesso à internet cresce, mas ainda é desigual. Agência Estado 11/12/2009, acessado em 10/06/2010, disponível em:

<http://www.estadao.com.br/noticias/geral,ibge-acesso-a-internet-cresce-mas-ainda-e-desigual,480638,0.htm>