



Revista eletrônica de ciências sociais aplicadas.

ISSN: 1980-0193

ARTIGOS COMPLETOS/COMPLETS ARTICLES

MATURIDADE DOS GOVERNOS ESTADUAIS BRASILEIROS NA UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS ELETRÔNICAS

Marcos Antonio Gaspar⁽¹⁾

Universidade Municipal de São Caetano do Sul/SP

Sílvio Aparecido dos Santos⁽²⁾

Universidade de São Paulo – USP/SP

Denis Donaire⁽³⁾

Universidade Municipal de São Caetano do Sul/SP

Eduardo Pinto Vilas Boas⁽⁴⁾

Universidade de São Paulo – USP/SP

RESUMO

O desenvolvimento do governo eletrônico tem se acelerado a partir desta década, tornando-se uma realidade cada vez mais presente na sociedade. As informações e conhecimentos disponibilizados pelos governos através de canais eletrônicos podem propiciar alterações na relação entre a sociedade e o governo. Esta é uma pesquisa descritiva de casos múltiplos, cujo objetivo é verificar e analisar os diferentes tipos de informações e conhecimentos disponíveis nos portais eletrônicos dos governos estaduais e do Distrito Federal no Brasil; classificando-os de acordo com os estágios de evolução do amadurecimento de governo eletrônico propostos por Baum e Di Maio (2000). Como resultado da pesquisa de campo, pôde-se constatar a existência de diferenças significativas em relação ao estágio de amadurecimento dos governos estaduais pesquisados, além da constatação de uma maior incidência na fase 1 (presença). Também foi possível identificar a ocorrência de um hiato entre a potencialidade das ferramentas tecnológicas do governo eletrônico e a realidade constatada nos portais governamentais analisados. Nesse sentido, verificou-se uma maior incidência de comunicação governo-cidadão do que cidadão-governo, colocando-se assim em xeque a possibilidade de fortalecimento do poder e da autonomia do cidadão através do governo eletrônico.

PALAVRAS CHAVE: Governo eletrônico; Poder do cidadão; Autonomia do cidadão.

MATURITY OF THE BRAZILIAN STATE GOVERNMENTS IN THE USE OF ELECTRONIC TECHNOLOGIES

Perspec. Contemp., Campo Mourão, v. 5, n. 2, p. 01-20, jul./dez. 2010.

ISSN: 1980-0193

ABSTRACT

The development of the electronic government has accelerated from this decade, becoming a reality more and more present in the society. The information and knowledge offered by governments through electronic channels can provide changes in the relation between the society and the government. This is a descriptive research of multiple cases that searched to verify and to analyze the different types of available information and knowledge in the electronic portals of the Brazilian state governments and the Brasília DC; classifying them according to the Baum & Di Maio (2000) phases of matureness evolution of electronic government. As result of the field research, significant differences about phases of matureness evolution of electronic state government were founded, and the evidence of a bigger incidence in phase 1 (presence). Also it was possible to identify a difference between two tones: the potentiality of the eletronic government tools and the evidenced reality in the analyzed governmental portals. A bigger incidence of communication was verified thus government-citizen instead of citizen-government, impeaching the possibility of citizen's empowrment and autonomy through the electronic government.

KEYWORDS: E-government; Citizen empowerment; Citizen autonomy.

1 INTRODUÇÃO

Na década de 1990 observou-se a introdução, disseminação e rápido desenvolvimento da Internet em escala comercial no cotidiano da sociedade. Num primeiro momento, indivíduos, empresas e organizações aproveitaram-se do aparato da tecnologia da informação e comunicação para transformar profundamente as relações entre os agentes sociais. A partir desta década, pôde-se verificar também avanços significativos em relação à participação do governo na nova realidade inserida pela Internet. Sendo assim, o conjunto de características e atividades providas pelos governos junto à sociedade por meio desse novo canal de comunicação ficou conhecido como governo eletrônico (*e-government*). Tal transformação modificou significativamente as relações entre o governo, cidadãos, empresas e demais organizações.

As informações e conhecimentos disponibilizados pelo governo através de meios eletrônicos podem promover o fortalecimento do poder e da autonomia do cidadão, empresas e organizações. Tal situação seria possibilitada através de atividades e processos específicos a serem desenvolvidos pelo governo eletrônico junto à sociedade. Este estudo teve como objetivos verificar as informações e conhecimentos disponíveis nos portais eletrônicos dos governos estaduais e do

Distrito Federal no Brasil; além de comparar os diferentes estágios desses portais eletrônicos governamentais, classificando-os de acordo com o confronto entre as respectivas características encontradas e as características dispostas nas fases de amadurecimento de governo eletrônico propostas por Baum e Di Maio (2000).

Para tanto, este estudo desenvolveu uma pesquisa descritiva a partir de estudo de casos múltiplos junto aos portais eletrônicos dos governos estaduais e do Distrito Federal do Brasil. A partir de um roteiro de pesquisa previamente estruturado, pôde-se averiguar as principais características da disponibilização de informações e conhecimentos dos governos em foco à sociedade.

O trabalho inicia-se com uma revisão do referencial teórico vigente a respeito dos seguintes tópicos: informação e conhecimento nas organizações públicas; o papel do governo eletrônico na sociedade; informações e conhecimentos disponibilizados eletronicamente ao cidadão; e o fortalecimento do poder e autonomia do cidadão através do governo eletrônico. Posteriormente há a explicação metodológica da pesquisa de campo realizada, seguida da análise dos principais resultados auferidos. Ao final é apresentada a conclusão do estudo, além de limitações da pesquisa e sugestões para trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Informações e Conhecimentos Gerados pelas Organizações Públicas

Ao se deparar com termos contemporâneos tais como 'sociedade da informação' ou 'sociedade do conhecimento', pode-se ter a exata medida da importância do conhecimento enquanto ativo valioso para indivíduos e organizações. O conhecimento desempenha, portanto, um papel fundamental no atual estágio de desenvolvimento da sociedade. Davenport e Prusak (1998) argumentam que o conhecimento seja composto pela informação avaliada na mente humana, incluindo-se aí, respectivamente: reflexão, síntese e contextualização. Assim, o conhecimento deve ser tratado como um processo pragmático, intrinsecamente humano e em contínuo desenvolvimento, conforme sugerem

Nonaka e Takeuchi (1997). Segundo Fleck (1997), faz-se necessário ainda associar mais uma importante característica ao conhecimento: o significado que este dá às coisas e aos fatos. Conforme o Banco Mundial - World Bank (1998), o conhecimento não deve ser entendido simplesmente como um recurso tangível e explícito como a informação, mas um insumo combinado com experiência, contexto, interpretação e reflexão. Ou seja, o conhecimento é o que capacita as pessoas a lidarem de forma inteligente com todas as fontes de informação disponíveis, através da aplicação prática das informações recebidas. Tal fato fica ainda mais evidente ao se considerar pessoas como cidadãos ativos numa sociedade moderna.

Dessa forma, pode-se entender que o conhecimento seja inerente ao desenvolvimento do cidadão e da sociedade como um todo, sob quaisquer condições. Tendo-se ainda como premissa de que o homem-cidadão é um ser essencialmente sociável em sua busca por vida coletiva, é perfeitamente compreensível que as organizações presentes na sociedade, que são feitas por seres humanos, apresentem-se como elementos perfeitos para a farta geração e disseminação de conhecimento. Portanto, considerando-se a realidade experimentada atualmente por cidadãos e organizações, percebe-se a relevância que o conhecimento assume para todos, principalmente para as organizações públicas que são detentoras de importantes fontes de geração e disseminação de conhecimento aos cidadãos, demais organizações e à sociedade em geral. Segundo o Centro Americano de Produtividade e Qualidade - APQC (2001), a organização pública deve buscar estabelecer um processo sistemático de conectar pessoas com a organização através do conhecimento existente, viabilizando dessa forma a construção do conhecimento de que os cidadãos precisam para agir de maneira eficaz para criar novo conhecimento à sociedade.

A partir dos anos 1990, as gestões públicas têm experimentado mudanças profundas em função do ambiente econômico globalizado, bem como do desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Tal contexto direcionou os governos a utilizarem mais intensamente as ferramentas da TIC em seus processos, de modo a viabilizar a disseminação do conhecimento à sociedade, segundo Heeks (2003). Nesse contexto, a gestão pública deve encadear um

novo conjunto de conceitos composto por diversos elementos inter-relacionados, somando-se a isso a TIC como fator indispensável para alcançar resultados de alto desempenho nas organizações públicas em sua tarefa de disseminação de conhecimento à sociedade (BEHN, 1988).

2.2. O Papel do Governo Eletrônico na Sociedade

A partir da evidenciação da informação e do conhecimento como recursos importantes ao cidadão, às organizações e à sociedade, a emergência do governo eletrônico (*e-government*) fica facilmente compreensível. Symonds (2000) ressalta que, já no início deste milênio, o governo eletrônico assumiu papel central na nova sociedade, uma vez que após a revolução inicial nos hábitos dos clientes/consumidores (*e-commerce*) e organizações (*e-business*) causada pela Internet, a próxima grande alteração se dará conjuntamente entre cidadãos, organizações e governos através da operacionalização do governo eletrônico. Porter (2005) corrobora com tal raciocínio ao indicar que o governo eletrônico esteja no limiar de uma nova era, na qual deverá se promover uma transformação na prestação de serviços do governo e uma maior interação com os cidadãos. Confirmando este raciocínio, Zweers e Planqué (2001) consideram que governo eletrônico seja:

[...] um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os interessados envolvidos com a esfera pública (ZWEERS e PLANQUÉ, 2001, p. 92).

Para Ranerup (2005), o governo eletrônico consiste no suprimento de informação e conhecimento aos cidadãos, principalmente através da facilitação de contribuições e consultas dinâmicas por parte destes. Essa interação entre governo e cidadãos é exemplificada por aplicações práticas de governo eletrônico, conforme Gouscos, Mentzas e Georgiadis (2001): prestação de serviços eletrônicos aos cidadãos e organizações, administração eletrônica das atividades internas, além de colaboração eletrônica com outros órgãos e governos.

De acordo com o E-governance Institute (2004), o conceito de governo eletrônico vai além ao envolver novos canais de acesso ao governo, novos estilos de liderança, novos métodos de transações e novos sistemas para organizar e entregar informações, conhecimentos e serviços. O potencial do governo eletrônico para a melhoria dos processos públicos é incomensurável. Segundo Perri (2001), o governo eletrônico apresenta diferentes vertentes: prestação de serviços ao cidadão (e-administração), fomento à extensão dos processos democráticos (e-democracia) e dinamização dos processos internos e políticas públicas (e-governança).

2.3. Informações e Conhecimento Disponibilizados Eletronicamente ao Cidadão

Muitos governos delinearão como item importante de sua estratégia o desenvolvimento de serviços públicos disponibilizados eletronicamente, que sejam universais e de acessibilidade contínua, conforme considerações de Scholl (2004) e Bruecher, Klischewski e Scholl (2004). Nesse sentido, O'hara (2006) entende que a simples implantação e disponibilização de atividades eletrônicas via Internet pode fazer o governo ser mais eficiente, notadamente através de maior transparência e acessibilidade aos repositórios de informações oficiais.

Mas, para tanto, Layne e Lee (2001) indicam a existência de diferentes fases durante a evolução do governo eletrônico, quais sejam: catalogação, transação, integração vertical e integração horizontal. As fases iniciais são as mais facilmente identificáveis no estágio de evolução de governo eletrônico de muitas organizações públicas. Reddick (2004) e Fernandes (2001) detalham os relacionamentos do governo com outros agentes nas duas primeiras fases, conforme exposto no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Estágios de governo eletrônico e tipos de relacionamentos do governo

Tipo de Relacionamento do Governo	Estágios do Desenvolvimento do Governo Eletrônico	
	<i>Estágio I - Catalogação</i>	<i>Estágio II - Transações</i>
G2C Relações entre governo e o cidadão	Informações <i>online</i> sobre o governo e suas atividades para cidadãos.	Serviços e formulários <i>online</i> e bases de dados para suporte <i>online</i> as transações para cidadãos.
G2G Relações entre órgãos do governo e outros governos	Presença <i>online</i> de informações para outros níveis de governo e funcionários públicos.	Serviços e formulários <i>online</i> e bases de dados para transações de suporte <i>online</i> para outros níveis de governo e funcionários públicos.
G2B Relações entre governo e empresas	Presença <i>online</i> de informações para empresas sobre o governo.	Serviços e formulários <i>online</i> e bases de dados para transações de suporte <i>online</i> de empresas.
G2E Relações entre governo e funcionários públicos	Presença <i>online</i> de informações para os servidores públicos.	Serviços e formulários <i>online</i> e bases de dados para transações de suporte <i>online</i> de funcionários públicos.

Fonte: adaptado de Reddick (2004) e Fernandes (2001).

Baum e Di Maio (2000) argumentam que o grau de maturidade de um governo eletrônico pode ser classificado em quatro diferentes fases, a saber:

- a) Fase 1 - Presença: o objetivo inicial é disponibilizar informações básicas (endereço, horário de funcionamento, alguns poucos documentos relevantes disponíveis ao público);
- b) Fase 2 - Interação: disponibilização de busca no site, *download* de formulários, *links* para outros sites, endereços de e-mail de órgãos ou funcionários públicos. Este estágio capacita o cidadão a acessar instantaneamente informações críticas e receber formulários que serão previamente requisitados quando da ida à repartição pública;
- c) Fase 3 - Transação: permite ao cidadão conduzir e completar atividades *online* integralmente. Disponibiliza aplicações auto-executáveis pelo cidadão via *online* ou parcialmente para posterior complemento via outros canais tradicionais (preenchimento e pagamento de impostos, renovação de documentos e pagamento de multas, permissões e licenças);

- d) Fase 4 - Transformação: redefinição da prestação de serviços públicos através da oferta de um canal direto de contato entre os cidadãos e empresas que deixa o governo totalmente transparente à sociedade (sites públicos personalizados, órgãos públicos virtuais nos quais as informações públicas são requisitadas pela sociedade e nos quais todos - ou muitos - serviços públicos estão concentrados uniformemente no mesmo site).

2.4. Fortalecimento do Poder e Autonomia do Cidadão Através do Governo Eletrônico

A partir das possibilidades abertas com o advento do governo eletrônico, a TIC pode viabilizar mudanças efetivas na maneira como os cidadãos interagem com os órgãos públicos. De acordo com Fishkin (2002), as alternativas democráticas podem ser influenciadas por essas novas tecnologias, uma vez que estas têm a capacidade de mudar a maneira pela qual os cidadãos se comunicam e interagem entre si e com as demais organizações da sociedade, sejam elas públicas ou privadas. Nogueira (2001) entende que esse novo contexto oriundo das recentes tecnologias, proporciona o surgimento de um novo perfil de cidadão: um indivíduo aquisitivo, que se aproxima do cidadão enquanto consumidor. Na visão de Chahin *et al.* (2004):

O governo eletrônico deve ser aberto e ágil para melhor atender à sociedade. Deve usar as tecnologias da informação e da telecomunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos (CHAHIN *et al.*, 2004, p. 58).

Dessa forma, Fountain (2001) argumenta que o governo eletrônico deva estar atento às necessidades e demandas da sociedade de modo a produzir efeitos práticos através da introdução de inovações no serviço público que alterem a percepção dos cidadãos em relação à qualidade da prestação dos serviços públicos. Dawes (2002) sustenta que o governo eletrônico utilize a TIC para prestar suporte às operações públicas, proporcionando o engajamento do cidadão e a melhoria da prestação de serviços públicos. De forma complementar, Schware e Deane (2003) argumentam que o governo eletrônico deva apresentar-se como um grande portal de acesso aos

serviços públicos, promovendo assim a reforma do governo, maior transparência, redução da corrupção e empoderamento do cidadão.

Chadwick (2003) vislumbra o governo eletrônico como um elemento útil na difusão da democracia, uma vez que constitui canal através do qual o cidadão possa expressar suas idéias e opiniões, além de eventualmente poder participar do processo de tomada de decisões. Assim, Bhatnagar (2004) indica que os resultados do governo eletrônico devam estar voltados à melhoria da qualidade da prestação dos serviços ao cidadão, com o conseqüente fortalecimento dele. Para Schwabe e Eane (2003), os princípios básicos a nortear as ações de governo eletrônico são: universalização na prestação de serviços públicos, democratização do acesso à informação, proteção à privacidade individual e redução dos desequilíbrios sociais e regionais.

Akutsu e Pinho (2002), bem como Cunha *et al.* (2005) propõem o termo 'democracia eletrônica' ou 'e-democracia', sustentando que tal situação pressupõe o uso intensivo de ferramentas de TIC para viabilizar o contato entre o cidadão e o governo. A partir do emprego dessas ferramentas tecnológicas, os autores entendem que todos os sujeitos que fazem parte ou que deveriam fazer parte dos processos democráticos, podem efetivamente inserir-se nesse contexto.

Mas a simples disponibilização de ferramentas eletrônicas por parte do governo, embora indispensável, por si só pode não concretizar o fortalecimento do poder e da autonomia do cidadão em geral. A realidade existente em relação ao perfil dos cidadãos-usuários de Internet no Brasil deve ser considerada, uma vez que compõe-se majoritariamente do público de alta e média renda: 59% (classes A e B); 34% (classe C) e apenas 7% (classes D e E). Além disso, dos usuários que têm interação com órgãos públicos para solicitação de serviços via eletrônica, 75% provêm das classes A e B, 24% da classe C e apenas 19% das classes D e E (IPSOS, 2005).

De acordo com Pinho, Iglesias e Souza (2006), a partir de estudo realizado junto aos sites de oito governos estaduais, constatou-se que há um bom aparato tecnológico disponível ao público. No entanto, há uma carência de interatividade

entre as partes envolvidas, observando-se com mais intensidade a direção governocidadão do que o inverso. Pesquisa realizada por Pinho e Winkler (2007) também indica um insucesso dos governos ao disponibilizar informações e conhecimento aos cidadãos, sugerindo que as organizações públicas estudadas não inserem o cidadão na sociedade do conhecimento de forma integral.

3 METODOLOGIA

Este é um estudo descritivo de natureza qualitativa, feito a partir da análise de casos múltiplos. O universo pesquisado é composto pelos portais eletrônicos de vinte e seis governos estaduais do Brasil mais o Distrito Federal. Cada um dos sites dos governos executivos estaduais foi visitado na primeira quinzena de maio de 2008, procedendo-se a análise de seu respectivo conteúdo.

A partir da classificação proposta por Baum e Di Maio (2000) quanto ao grau de maturidade de um governo eletrônico (Fase 1 - Presença; Fase 2 - Interação; Fase 3 - Transação e Fase 4 - Transformação), a pesquisa classificou cada portal visitado, atribuindo-lhe uma nota de 1 a 5 em relação à existência ou não das principais características de cada fase da classificação de Baum e Di Maio (2000). Para tanto, o intervalo das notas foi composto de uma escala do tipo Likert com as seguintes possibilidades: 1 - características ausentes na fase; 2 - poucas características presentes na fase; 3 - características medianamente presentes na fase; 4 - muitas características presentes na fase; 5 - todas as características presentes na fase.

Para a análise de cada site foi elaborado e utilizado um roteiro de pesquisa contendo as principais características de cada fase da classificação de Baum e Di Maio (2000), cuja existência ou não foi individualmente verificada em cada site governamental aferido. Posteriormente à análise de cada site governamental, procedeu-se a classificação propriamente dita, indicando-se assim o desempenho dos governos estaduais analisados em relação às fases previamente dispostas, bem como a posição de cada governo estadual em relação aos demais.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados coletados na pesquisa de campo são expostos segregados conforme os estágios propostos na classificação de Baum e Di Maio (2000).

4.1. Resultados Relativos à Fase 1 - Presença

Dado o tempo de veiculação em escala comercial da Internet no país (notadamente a partir de meados da década passada), pôde-se constatar que quase a totalidade dos portais eletrônicos dos governos estaduais pesquisados apresentou bons resultados em relação à Fase 1 - Presença. Porém, foi possível constatar que poucos estados obtiveram índices baixos, mas ainda assim classificados com nota 3 na escala da pesquisa (características medianamente presentes). Já os estados mais bem classificados foram: Bahia, Rio de Janeiro, Minas Gerais e São Paulo, além do Distrito Federal. Exemplos de informações disponibilizadas são: endereços físicos e postais de órgãos do governo, telefones para contato, horários de funcionamento e informações sobre os documentos necessários para efetivação de determinadas interações entre o cidadão e o governo.

Vale notar que todos os estados também disponibilizam, em maior ou menor grau, documentos aos cidadãos, divergindo basicamente em quantidade, tamanho e complexidade dos documentos disponíveis. Exemplos de documentos são: DOE - Diário Oficial do Estado e documentações sobre atos e práticas do governo.

4.2. Resultados Relativos à Fase 2 - Interação

Na fase 2 pôde-se verificar uma queda de pontuação dos estados em relação à fase 1. Tal resultado indica que os governos estaduais disponibilizam em menor escala canais de comunicação para a interação cidadão-governo e governo-cidadão. Foi possível observar com maior frequência informações relativas a endereços eletrônicos, links de acesso, endereços de e-mail de órgãos públicos e ferramentas de mapa do site. Assim, grande parte dos governos eletrônicos pesquisados oscilaram

entre as notas 2 (poucas características presentes) e 3 (características medianamente presentes).

4.3. Resultados Relativos à Fase 3 - Transação

Nesta fase 3 os governos estaduais analisados obtiveram performance similar à fase 2, indicando uma situação de baixo progresso em relação à exploração total das potencialidades que o governo eletrônico oferece. Nenhum estado alcançou a nota 5 (todas as características presentes). Tal situação sinaliza que os governos estaduais não transacionam de forma eletrônica integralmente com seus cidadãos. Pôde-se verificar a disponibilização de transações parciais, nas quais o cidadão pode dar início ao processo desejado, mas obrigatoriamente devendo comparecer fisicamente a um órgão público para finalização do processo. Não obstante, estados como São Paulo e Minas Gerias, além do Distrito Federal, apresentaram exemplos positivos nesse sentido, tais como a revalidação de documentos, parcelamento e recolhimento de impostos e taxas, bem como iniciação de solicitações diversas.

4.4. Resultados Relativos à Fase 4 - Transformação

Neste último estágio, como era de se esperar num processo de evolução do governo eletrônico, observaram-se as notas mais baixas dos estados pesquisados. Nenhum dos governos eletrônicos alcançou nota 4 (muitas características presentes) ou 5 (todas as características presentes). Pouco pôde ser verificado no sentido de disponibilizar aos cidadãos e organizações da sociedade, mecanismos que propiciassem canais eletrônicos de comunicação direta com o governo.

Há até exemplos que puderam ser diagnosticados como tal, mas encontram-se dispersos no site do governo eletrônico, dificultando a percepção e consequente utilização destes por parte dos cidadãos. Além disso, também se percebeu certa dificuldade dos próprios sites dos governos eletrônicos analisados no sentido de evidenciar tais canais de comunicação, o que colaborou significativamente para o

baixo desempenho verificado. Poucos dos sites pesquisados sequer alcançaram nota 3 (características medianamente presentes).

4.5. Resultados Gerais

Como resultados gerais, percebeu-se que os sites de governos estaduais vistos ainda exploram timidamente as possibilidades oferecidas pelo governo eletrônico. Para um melhor entendimento do panorama auferido na pesquisa de campo, a Tabela 1 apresenta os resultados coletados em cada estado, segregados por fase da evolução, conforme classificação proposta por Baum e Di Maio (2000).

Tabela 1 – Resultados gerais dos governos eletrônicos pesquisados

Estado	FASES				Total Estado	Média Estado
	1	2	3	4		
AC	3	2	2	1	8	2,0
AL	3	2	2	1	8	2,0
AM	3	1	2	2	8	2,0
AP	2	1	2	1	6	1,5
BA	5	4	3	3	15	3,8
CE	2	3	2	2	9	2,3
DF	5	5	4	3	17	4,3
ES	3	2	2	2	9	2,3
GO	3	3	3	3	12	3,0
MA	3	3	3	2	11	2,8
MG	5	3	4	3	15	3,8
MS	3	2	3	2	10	2,5
MT	3	2	3	1	9	2,3
PA	3	2	2	1	8	2,0
PB	3	3	3	1	10	2,5
PE	4	4	3	2	13	3,3
PI	3	3	3	1	10	2,5
PR	4	5	3	3	15	3,8
RJ	5	3	3	3	14	3,5
RN	3	3	3	1	10	2,5
RO	3	2	2	1	8	2,0
RR	2	2	2	1	7	1,8
RS	4	4	3	3	14	3,5
SC	3	3	3	2	11	2,8
SE	3	2	2	2	9	2,3
SP	5	5	4	3	17	4,3
TO	3	2	2	1	8	2,0
Total Fase	91	78	73	51		
Média Fase	3,4	2,8	2,7	1,9		

Fonte: elaborado pelos autores da pesquisa.

Os estados estão dispostos de forma alfabética para facilitar a leitura. A partir dos resultados auferidos na pesquisa e expostos na Tabela 1 pode-se compreender

melhor a situação atual dos governos estaduais em relação às atividades eletrônicas oferecidas à sociedade. Através dos resultados individuais expressos pelas colunas 'Total Estado' e 'Média Estado' fica evidenciado o desempenho de cada unidade da federação em relação ao conjunto das características estudadas. Além disso, é também possível observar o comportamento de cada governo estadual em relação a cada uma das fases analisadas, notadamente nas linhas 'Total Fase' e 'Média Fase'.

Em relação aos estados, São Paulo, Distrito Federal, Paraná, Bahia, Minas Gerais, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro apresentam os totais mais elevados, indicando assim que estes governos estaduais aplicam de forma mais abrangente as características do governo eletrônico. Pode-se pressupor, portanto, que tais estados viabilizam um maior fluxo de informações e conhecimento à sociedade, colaborando assim para uma elevação do poder do cidadão em relação ao estado. Porém, pôde-se verificar que há uma maior disponibilidade para o fluxo de informações e conhecimento do estado para o cidadão do que o inverso.

Também foi possível diagnosticar os estados que menos incorporam as características do governo eletrônico: Amapá, Roraima, Acre, Alagoas, Amazonas, Pará, Rondônia e Tocantins. Todas essas unidades federativas apresentam um baixíssimo índice de oferta das principais características do governo eletrônico.

A partir de outra forma de interpretação dos resultados coletados, pode-se compreender a performance dos governos estaduais em relação às características inerentes de cada fase de maturidade na evolução do governo eletrônico. Como era esperado, a fase 1 apresenta a mais alta pontuação, indicando que os governos estaduais têm presença junto à sociedade através dos canais eletrônicos disponibilizados em seus portais via internet. Já observando-se o desempenho das fases 2 (interação) e 3 (transação), é possível perceber que os governos estaduais apresentam resultados similares, indicando um nível de amadurecimento compatível entre as duas fases. Notadamente na fase 4 (transformação), verifica-se uma acentuada queda na performance dos governos dos estados, indicando que ainda há um longo caminho a ser percorrido pelos governos para propiciar uma

transformação efetiva do relacionamento governo-cidadão através dos mecanismos disponibilizados pelo governo eletrônico.

5 CONCLUSÃO

A partir da disponibilização da Internet em escala comercial verificada em meados da década de 1990, puderam-se observar profundas modificações nas comunicações entre os diversos agentes sociais existentes. Também os governos experimentaram, ainda que mais tardiamente em relação aos indivíduos e organizações, alterações substanciais na forma com a qual efetuam a transmissão de informações e conhecimento. Assim, gradativamente os governos de diferentes instâncias puderam colocar em prática as facilidades proporcionadas pelas ferramentas do canal eletrônico. O governo eletrônico aparece então como uma realidade presente no cotidiano social, diferenciando-se apenas quanto ao grau de maturidade atingido pelos diferentes agentes públicos presentes na sociedade.

Este estudo buscou contemplar a estrutura e o conteúdo quanto às informações e conhecimentos disponibilizados pelos governos estaduais e do Distrito Federal do Brasil em seus portais eletrônicos na Internet. Como resultado, verificou-se que os governos estaduais analisados apresentam diferentes graus de maturidade em seu processo de desenvolvimento de governo eletrônico.

Dessa forma, a partir dos resultados auferidos pela pesquisa de campo pode-se entender que a tecnologia da informação e comunicação já se faz presente nos governos estaduais, em maior ou menor grau. Entretanto, verifica-se um hiato entre a potencialidade das ferramentas de governo eletrônico e a atual situação demonstrada na maior parte dos governos estaduais analisados. Ou seja, o simples fato das ferramentas existirem não viabiliza o pleno fortalecimento do poder e da autonomia do cidadão em sua busca por informações e conhecimento. Há muito o que ser feito para viabilizar um governo eletrônico que realmente proporcione a transformação do próprio governo a partir do exercício da cidadania por canais eletrônicos de comunicação entre o governo e o cidadão. Outra realidade a ser alterada também diz

respeito ao direcionamento da comunicação governo-cidadão, que parece muita mais desenvolvida do que o caminho inverso cidadão-governo.

Embora este estudo tenha realizado uma pesquisa de campo junto ao universo de sites do poder executivo dos governos estaduais brasileiros e também do Distrito Federal, algumas limitações podem ser listadas: as diferentes estruturas de governo de cada estado podem ser um fator de diferenciação em relação às características de governo eletrônico em diferentes estados. Além disso, o grau de desenvolvimento econômico, social e político de cada unidade da federação pode influenciar no estágio de evolução verificado nas atividades de governo eletrônico ofertadas por cada estado.

Estudos futuros complementares ou extensivos ao tema governo eletrônico poderiam verificar a situação atual ao nível municipal, por exemplo. Ou ainda comparar diferentes órgãos de um mesmo governo no sentido de captar seu estágio de desenvolvimento quanto às características inerentes ao governo eletrônico. Também seria possível efetuar pesquisa comparativa sobre os poderes executivo, legislativo e judiciário, considerando-se aí as especificidades de cada poder.

REFERÊNCIAS

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. de. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, set./out. de 2002.

APQC - American Productivity and Quality Center. **Developing rewards and recognition for knowledge sharing**. New York, Sep. 2001.

BAUM, C.; DI MAIO, A. **Gartner's four phases of e-government model**. Stamford: Gartner Group, 2000.

BEHN, R. O. Novo paradigma da gestão pública e a busca do accountability democrática. **Revista do Serviço Público - Cadernos ENAP**, Brasília, ano 49, n. 4, out./dez. de 1998.

BHATNAGAR, S. Universal e-government and the digital divide. In: Asia Pacific Conference, 2004. **Anais...** Beijing, July 15-16, 2004.

BRUECHER, H.; KLISCHEWSKI, R.; SCHOLL, H. J. J. Mini track: e-government services' - Cluster: e-government. In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCE, 37th. Hawaii, 2004. **Anais...** Hawaii, IEEE, 2004.

CHADWICK, A. **Bringing e-democracy back in**: why it matters for future research on e-governance. Thousand Oaks: 2003.

CHAHIN, A.; CUNHA, M. A. V. C.; KNIGHT, P.; PINTO, S. L. **E-gov.br**: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Preintice Hall, 2004.

CUNHA, M. A. V. C.; DUCLÓS, L. C.; CORREA, S. M.; SOUZA, G. S. O uso de meios eletrônicos no relacionamento do parlamentar com o cidadão e com o Poder Executivo nos grandes municípios brasileiros. In: EnANPAD, XXIX. Brasília, 2005. **Anais...** Rio de Janeiro, ANPAD, 2005.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DAWES, S. **The future of e-government**. Center for Technology in Government of University of Albany. 2002. Disponível em: http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/future_of_egov/future_of_egov.pdf. Acesso em: 12 de dez. de 2007.

E-GOVERNANCE INSTITUTE. **Concepts and principles of e-governance**. Rutgers University's National Center for Public Productivity. 2004. Disponível em: <http://www.andromeda.rutgers.edu/~egovinst/website/institutepg.htm>. Acesso em: 28 de nov. de 2007.

FERNANDES, A. **Governo no Brasil** – Estudo da Secretaria para Assuntos Fiscais do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social. Brasília: BNDES, 2001.

FISHKIN, J. S. Possibilidades democráticas virtuais – perspectivas da democracia via internet. In: EISENBERT, J.; CEPIK, M. (orgs.). **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

FLECK, J. Contingent knowledge and technological development. **Technology Analysis & Strategic Management**. Londres: Carfax, v. 9, n. 4, p. 383-397, dec. 1997.

GOUCOS, D.; MENTZAS, G.; GEORGIADIS, P. Planning and implementing e-government service delivery: achievements and learnings from on-line taxation in Greece. In: WORKSHOP ON E-GOVERNMENT AT THE PAN-HELLENIC CONFERENCE ON INFORMATICS, 8^{th.}, 2001, Nicosia. **Anais...** Nicosia: Greek Government, 2001.

FOUNTAIN, J. E. **Building the virtual state**. Washington: Brookings Inst. Press, 2001.
HEEKS, R. **Reinventing government in the information age – International practice in IT-enabled public sector reform**. Routledge, 2003.
IPSOS. Pesquisa sobre tecnologia da informação e da comunicação em domicílios. 2005. Disponível em: <http://www.nic.br/indicadores>. Acesso em: 16 de nov. de 2006.

LAYNE, K.; LEE, J. Developing fully functional e-government: a four stage model. **Government Information Quarterly**, v. 18, p. 122-136, 2001.

NOGUEIRA, M. A. **Em defesa da política**. São Paulo: SENAC-SP, 2001.

NONAKA, Ikujiro.; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa**. 9 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

O'HARA, K. Democracy and the internet. **Scottish Philosophy**, Southhampton, v. 4, n. 3, Oct.-Dec. 2006.

PERRI. E-governance: digital aids make a difference in policy making? In: PRINS, J. E. J. (ed.). **Designinig e-government**. New York: Kluwer Law International, 2001.

PINHO, J. A. G.; IGLESIAS, D.; SOUZA, A. C. Portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia e pouca democracia. In: EnANPAD, XXX. Salvador, 2006. **Anais...** Rio de Janeiro, ANPAD, 2006.

PINHO, J. A. G. de.; WINKLER, Ingrid. Dabliu, dabliu, dabliu: sociedade da informação. Que informação?. In: EnANPAD, XXXI. Rio de Janeiro, 2007. **Anais...** Rio de Janeiro, ANPAD, 2007.

PORTER, C. Novo modo de governar na era digital. **A Internet em constante evolução**. Washington, v. 8., n.3, Nov. 2003. Disponível em: <<http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijgp/gj05.htm>>. Acesso: 12 de jan. de 2008.

RANERUP, A. **Motives in the design of public e-services**. The example of quasi-markets for education. San Francisco: ACM Press Publisher, 2005.

REDDICK, C. G. A two stage model of e-government growth: theories and empirical evidence for U.S. cities. **Government Information Quarterly**, 2004.

SCHOLL, H. J. J. Introduction to the electronic government cluster of minitracks. In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCE, 37th. Hawaii, 2004. **Anais...** Hawaii, IEEE, 2004.

SCHWARTZ, R.; DEANE, A. Deploying e-governement programs: the strategic importance of before. **Journal of Information Technology & People**, v. 5, n. 4, p. 10-19, 2003.

SYMONDS, M. Government and the internet: the next revolution. **The Economist**, London, v. 355, n. 8176, Jun. 24, 2000.

WORLD BANK. What is knowledge management? A background document to the world development report. Washington: The World Bank, Oct. 11, 1998.

ZWEERS, K.; PLANQUÉ, K. Eletronic government. From a organizational based perspective towards a client oriented approach. In: PRINS, J. E. J. (ed.). **Designing e-government**. Kluwer Law International, 2001.

NOTAS

(1) Doutorado em Administração pela USP; Professor do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul; End.: Rua Santo Antonio, 50 Centro - São Caetano do Sul (SP), CEP: 09521-160. E-mail para contato: marcos.gaspar@uscs.edu.br

(2) Livre-docência em Administração pela USP; Professor do Programa de Pós-graduação em Administração da USP; End.: Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 sala E-123 Cidade Universitária - São Paulo (SP), CEP: 05508-900. E-mail para contato: sadsanto@usp.br

(3) Livre-docência em Administração pela USP; Professor do Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul; End.: Rua Santo Antonio, 50 Centro - São Caetano do Sul (SP), CEP: 09521-160. E-mail para contato: denisdon@uscs.edu.br

(4) Doutorando em Administração pela USP; Sócio-proprietário da Empreende; End.: Av. Jamaris, 100 Bloco Wall Street - Conj. 1008 Moema - São Paulo (SP), CEP: 04078-000. E-mail para contato: duvilasboas@gmail.com

Enviado: 06/02/2009

Aceito: 24/11/2009

Publicado: 14/08/2012