



NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia

E-ISSN: 2237-4558

navus@sc.senac.br

Serviço Nacional de Aprendizagem

Comercial

Brasil

Fachin, Juliana; Rover, Aires José

Governo eletrônico – E-GOV: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia

NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia, vol. 5, núm. 2, abril-junio, 2015, pp. 40-50

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Santa Catarina, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350450617005>

► Como citar este artigo

► Número completo

► Mais artigos

► Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

Governo eletrônico – E-GOV: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia

RESUMO

O presente estudo exploratório analisou o Portal do Governo do estado da Bahia, em que categoriza, em nível de qualidade, os serviços do governo dispostos em meio eletrônico. Para a fundamentação teórica, foi abordado o Acoplamento Tecnológico relacionado às mudanças estruturais na sociedade, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pelo Governo Eletrônico (E-GOV), para realizar prestação de serviços via web. A análise do portal indicou que 60% dos serviços encontram-se no nível 2, representando um sistema informacional de qualidade; com 34% ficaram o nível 3 e 4, com aplicações de serviços melhorados e transacionais. Quanto à averiguação do uso de ferramentas de acessibilidade nas páginas do portal do governo, pouco positivas foram as respostas, de sessenta páginas apenas sete contêm as ferramentas. Três as contêm em subpáginas, uma não dispõe, mas explica como utilizar os atalhos do computador para ativar essas ferramentas, e 49 do total não dispõem de nenhum tipo de ferramenta de acessibilidade. A pesquisa apontou para a ausência do uso de ferramentas de acessibilidade e também reflete na aplicação de serviços em nível avançado, interativos e integrados como forma de prestação de serviço de qualidade.

Palavras-chave: Governo Eletrônico-E-GOV. Tecnologias de informação e comunicação. Portal do Governo do estado da Bahia.

Juliana Fachin

julianfachin@gmail.com

Mestre em Ciência da Informação – UFSC

Aires José Rover

airesjr@ccj.ufsc.br

Professor Doutor do Curso de Direito – UFSC

1 INTRODUÇÃO

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) presentes na sociedade moderna passou a ser o meio mais utilizado para realizar atividades rotineiras, tornando-se habitual e constante a utilização de referidas mídias. A administração pública aderiu às TICs para dispor em ambiente virtual/sites governamentais serviços de interesse público.

O governo eletrônico brasileiro é uma iniciativa desencadeada no decorrer dos anos 90 do século XX, instaurado no programa da sociedade da informação em dezembro de 1999, com o intuito de criar um modelo para as atividades relacionadas à Tecnologia da Informação (TI).

Desde então, o Governo Eletrônico (E-GOV) vem utilizando diversas ferramentas e sistemas de prestação de serviços e informação, como elemento importante para promover transparência na administração pública, em combate à corrupção no país.

As mudanças providas das tecnologias fazem parte da evolução social dos seres humanos, em constante mutação; a organização social segue intuitivamente seu percurso, os seres vivos estão adequando-se aos novos meios e, assim, evoluem as espécies, na capacidade de adaptação do mundo e com o mundo, em busca da sobrevivência.

A sociedade do século XXI exige do governo nova atitude, que abarca desde a administração, finanças, economia, um E-GOV voltado para o mercado informacional no ambiente virtual, adequando-se para atender às necessidades do momento, gerenciando a prestação de serviços públicos ágeis e de qualidade.

As redes informacionais mudaram a visão de prestação de serviço do organismo público, incorporando as tendências da sociedade conectada às redes virtuais (uso de redes sociais para divulgar serviços e informações), introduzindo no ambiente virtual as atividades organizacionais do governo eletrônico cada vez mais presente nas redes de comunicação e informação da web.

A demanda informacional faz parte dos sistemas de gestão do governo brasileiro, em que sites e portais são criados para oferecer serviços via web para a população interessada. O E-GOV tem utilizado a rede de internet para desenvolver suas atividades administrativas de interesse público, criando ferramentas e modalidades de acesso, serviços cada vez mais diversificados.

Vários países criaram meios de se integrar através das redes, fortalecendo a administração e a economia, conectando-se uns com os outros em forma de cooperação¹; nesse cenário, as tecnologias desempenham uma importante função, aumentando a eficiência com que os serviços públicos passam a ser prestados.

Essa demanda social é inevitável. Os estudos de Lévy (2001), Bauman (2001) e Castells (2011) evidenciam a forte integração social com as redes virtuais, interconectadas à web. O governo não pode mais ignorar a existência das redes da web, esse é o diferencial da nova era do governo integrado ao meio eletrônico (E-GOV) em pleno crescimento no Brasil.

Dentro desses preceitos, a pesquisa exploratória analisou o portal do governo do estado da Bahia, averiguando a estrutura, o tipo de informação e os serviços disponíveis nessa plataforma governamental do estado, utilizando como base a classificação de qualidade de serviço governamental proposta por Costa (2004).

Para o desdobramento da pesquisa, foram abordados alguns conceitos e abordagens pertinentes ao tema, questões que envolvem aplicações e finalidades da atividade-fim para exemplificar o uso das ferramentas e das TICs na gestão pública, como forma de atender às necessidades da sociedade moderna no uso e na prestação de serviço.

2 EVOLUÇÃO DO SISTEMA: ACOPLAMENTO TECNOLÓGICO

Para entender a evolução do sistema, Maturana e Varela (1995) desenvolveram uma pesquisa minuciosa, descrevendo os eventos naturais na natureza, como elemento autônomo na organização biológica, os comportamentos naturais evolutivos, mudanças e evoluções das espécies. A pesquisa aplica-se a qualquer campo, já que se trata do surgimento da vida e do comportamento social dos seres vivos até a evolução da sociedade.

O estudo da evolução e mudanças na sociedade demonstra a capacidade que os seres humanos têm em adaptar-se às novas necessidades como forma de sobrevivência, elemento evolutivo entre as espécies.

¹ Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) é uma organização internacional de 34 países que aceitam os princípios da democracia representativa e da economia de livre mercado, que procura fornecer uma plataforma para comparar políticas econômicas, solucionar problemas comuns e coordenar políticas domésticas e internacionais. Saiba mais em: <<http://www.oecd.org/>>.

A teoria de Maturana e Varela (1995) da auto-organização relacionada ao acoplamento quanto à evolução das espécies, quando associada ao uso das TICs e à forma de se relacionar homem x sociedade moderna, resulta na explicação do relacionamento simples e expressivo das mudanças estruturais dessa sociedade, no caso, relacionada com o uso e a interação das ferramentas como fonte de conhecimento pela sociedade, adaptadas às novas ferramentas “modernas”.

Maturana e Varela (1995, p. 68) enfatizam que “fazer é conhecer e todo conhecer é fazer”. Esses dois atos parecem ser insignificantes, mas causam grandes mudanças na sociedade; conforme o fazer e o conhecer vão sendo aplicados ao longo do tempo pela sociedade, evidentemente esta vai modificando-se e reconstruindo novas formas do fazer e conhecer.

O Quadro 1 exemplifica a relação de auto-organização social quanto ao uso dos três segmentos de acoplamento.

Quadro 1 - Tipos de acoplamento

Ser vivo	↔	Meio externo	Acoplamento Estrutural
Seres vivos	↔	Seres vivos	Acoplamento Social
			Acoplamento Tecnológico

Fonte: Nazário, Silva e Rover (2012, p. 183) adaptado de Carneiro, Maraschin e Tarouco (2004)

O primeiro é o acoplamento estrutural, derivado da interação do ser vivo com o meio externo, é a base da estrutura. No acoplamento social, a relação é entre um ser vivo com outro, é a troca de um elemento com outro. Já no acoplamento tecnológico, a relação se dá no contato e na troca entre seres vivos – por meio da tecnologia – com outros seres vivos, demonstrando a relação de intercâmbio entre os seres vivos pelo uso das tecnologias.

De acordo com Nazário, Silva e Rover (2012, p. 183), “o acoplamento tecnológico está relacionado às interações recorrentes entre os seres vivos e a tecnologia, está baseado na utilização intensiva de recursos tecnológicos, que estão cada vez mais avançados, para suportar a interação e comunicação”.

Essa relação de troca de informação por meio das TICs é fato habitual para os nativos das tecnologias de informação e comunicação, elemento essencial para o desenvolvimento de atividades rotineiras; está integrado em seu conhecimento e concepção de mundo interligado, conectado a tudo e a todos.

A comunicação na sociedade moderna representa o elo, as teias de uma rede interconectadas nos instrumentos de transação e conexão. De acordo com Maffesoli (2004, p. 27), a comunicação é o elemento de desenvolvimento da sociedade moderna:

As chamadas funções da comunicação estabelecem uma hierarquia que vai da informação à distração, passando pela formação, pela educação, pela prestação de serviços ao público e outras categorias “nobres”. [...] a principal função da comunicação é divertir, distrair, entreter.

A evolução dos sistemas no acoplamento tecnológico está ligada à evolução social. De acordo com Maturana e Varela (1995), isso ocorre pela capacidade humana em utilizar as tecnologias para comunicar-se e realizar atividades ou desenvolver conhecimento que se retroalimenta nesse círculo de troca informacional por meio das tecnologias, relacionada com a evolução das espécies em adaptar-se às novas condições e necessidades do momento em que se encontram.

A comunicação representa, no meio social, o elemento primordial para o desenvolvimento da sociedade globalizada, em torno da interação social por intermédio das TICs. Portanto, o foco da pesquisa está no acoplamento tecnológico em que o ciclo de troca de informação está cada vez mais no uso das tecnologias, fazendo surgir novas necessidades informacionais, gerando outras e outras em um ciclo sem fim.

3 O USO DAS TICS PELA GOVERNANÇA PÚBLICA

Conforme citado, o acoplamento tecnológico deriva do uso das tecnologias como instrumento de comunicação, transpassando as barreiras da obtenção da informação, tornando-se um sistema

para o desenvolvimento de atividades governamentais, comércio, estudo, como também atividades sociais e de lazer.

Segundo Bauman (2001, p. 149), a interação do homem com as máquinas já é um fator de extremas mudanças na sociedade. “A nova instantaneidade do tempo muda radicalmente a modalidade do convívio humano, [...] o modo como os humanos cuidam de seus afazeres coletivos, ou antes, o modo como transformam certas questões em questões coletivas.” A utilização intensiva dessas ferramentas na vida cotidiana da sociedade desencadeou novas tendências, necessidades, assim como costumes.

As tendências sociais estão voltadas para o uso das TICs, a administração pública introduziu aos seus afazeres as novas tecnologias, inclusive atividades consideradas de suma importância e total sigilo, como a declaração de imposto de renda via sistema eletrônico. Santos e Cardoso (2004, p. 5, grifo nosso) enfatizam o impacto das tecnologias na sociedade:

[...] a tecnologia (é) como um catalisador ou provocador de mudanças: os usuários dos serviços governamentais desenvolvem hábitos e têm expectativas sobre como os serviços podem e devem ser prestados; a utilização da tecnologia em outros setores, tais como em terminais de auto-atendimento, a expansão do uso doméstico dos PCs (e do seu acesso à Internet); e o crescimento do comércio eletrônico e do conseqüente surgimento de tecnologias de segurança na informação, tudo isso cria uma infra-estrutura sobre a qual o governo pode e deve atuar, para melhor desempenhar suas funções. É possível, também, imaginar que o governo crie demandas, forçando a utilização da tecnologia em setores que não a utilizam intensivamente.

A administração pública em nível organizacional tem se adaptado para atender às exigências sociais, utilizando as competências e capacidades da gestão pública, (tendência global) por meio dos sistemas eletrônicos, dispondo para a sociedade a opção de usufruir de alguns serviços sem precisar se deslocar, podendo utilizar as redes da web para isso. No Portal do Governo Eletrônico (PORTAL E-GOV)², os propósitos brasileiros em utilizar as TICs, tem como princípio

a utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais (BRASIL, 2012, grifo nosso).

O governo brasileiro utiliza as TICs para fornecer serviços variados, dispostos em websites, dividindo-se em hierarquias – federal, executivo, estado e município –, cada um dispondo informações pertinentes ao interesse local ou nacional. Conforme Santos e Cardoso (2004, p. 4), “em diversos países, foram os governos que iniciaram o uso intensivo de TICs, em atividades que vão do processamento e armazenamento de dados estatísticos ao processamento de transações on-line”.

As tecnologias conectam a sociedade em redes, interligando pessoas, empresas e instituições. O objetivo dessa rede é conectar, é trocar conhecimento³, tornar acessíveis produtos, bens, informações e serviços, interligando-os em um mesmo ambiente virtual.

4 O USO DAS TICS PELA SOCIEDADE

O ambiente tecnológico é extremamente utilizado, quase tudo está na web. As mídias de informação e comunicação conectam diariamente cerca de 2,3 bilhões de pessoas no mundo, e um bilhão de pessoas conectam-se pelo Facebook (MAIS..., 2012). Quanto maior for o número de informação disponível na rede de internet, maior é o número de usuários conectados à rede.

De acordo com Castells (2010, p. 262), “a internet é um instrumento de comunicação livre, criado de forma múltipla por pessoas, setores e inovadores que queriam que fosse um instrumento de comunicação livre”. Um sistema extremamente explorado, em que todo indivíduo com alguma ou mesmo pouca capacidade de manusear um aparelho com conexão pode utilizar os sistemas de comunicação oferecidos pelas redes da web.

De acordo com Lévy (2001, p. 141), “a web se trata de um espaço não territorial, a superfície e um recurso escasso. Os que ocupam muito espaço na internet não tiram nada dos outros. Há

² Segundo Vaz (2005, p. 2), a definição de governo eletrônico segmenta-se na “aplicação intensiva das TIC aos processos de prestações de serviços e relacionamento dos governos com os cidadãos pela intermediação eletrônica, contínua e remotamente”.

³ A concepção de conhecimento, neste caso, está relacionada a qualquer informação que possa ser útil para ambas as partes, tanto do emissor quanto do receptor.

sempre mais lugar. Haverá lugar para todo o mundo, todas as culturas, todas as singularidades, indefinidamente". Os meios digitais são e serão cada vez mais utilizados pela sociedade por causa das facilidades possibilitadas pela rede.

O governo eletrônico vem dessa tendência do amplo acesso à rede, informação, prestação de serviços, produtos, prestação de contas, tudo o que for possível transmitir via web, dispondo de ferramentas de informação e comunicação específicas para isso, um exemplo são os portais de transparência pública de âmbito federal, estadual e municipal.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa de caráter exploratória seguiu algumas etapas: levantamento bibliográfico empregado para conceitualizar o estudo, baseando-se na teoria de Maturana e Varela (1995), sobre a evolução do sistema e sobre o Acoplamento tecnológico com base nos autores: Carneiro (2003), Carneiro, Pires e Maraschin (2003), Maraschin e Axt (2005), Pellanda (2006), Minuzzi (2008), Rodrigues, Maraschin e Laurino (2008), Maurense, Maraschin e Biazus (2009), Campos (2010), usando o exemplo da tabela de Nazário, Silva e Rover (2012).

Utilizou-se o estudo de Costa (2004), com a classificação da qualidade dos serviços do E-GOV, abordando o uso dessas tecnologias na administração pública para tornar clara a finalidade e o uso das TICs na prestação de serviços oferecidos no portal do governo baiano. Para isso, foi preciso buscar alguns conceitos sobre o uso das TICs, como também caracterizar os serviços públicos.

Foi empregada a identificação do portal do governo do estado baiano (www.ba.gov.br/), utilizando-se a ferramenta URLPULSO⁴, site que analisa outros sites, com o propósito de verificar o acesso e o ranking do portal do estado.

Com a identificação da tipologia informacional contida no site baiano, foi possível empregar a classificação da qualidade de serviços no site do governo, de acordo com os parâmetros propostos por Costa (2004), possibilitando traçar o perfil do portal analisado.

Quanto à coleta de dados e à análise do site, foram feitas em um único dia, com o objetivo de obter informações disponíveis no site no momento da análise, para que não houvesse variações de informações; a coleta foi feita em 31 de maio de 2013.

5.1 Avaliação de serviços do E-GOV

Os serviços públicos dispostos on-line têm em sua característica funções e finalidades diferentes, variam de acordo com os objetivos de cada um. Na grande maioria dos casos, os serviços eletrônicos estão relacionados às políticas públicas de acompanhamento e prestação de contas, como, por exemplo, portal de transparência.

Conforme Costa (2004, p. 26-29), os serviços disponíveis pelo E-GOV integram governo-cidadão-empresa. As categorias de serviços variam em:

- *Prestação de serviço*: nesta modalidade, o governo pode realizar funções relacionadas à educação, saúde e segurança, envolvendo a participação social direta.
- *Regulamentação*: representa a parte burocrática, envolvendo a demanda de autorizações, certificados, atestados, etc.
- *Regulamento de impostos e taxas*: abarca os sistemas de inscrição e recolhimento de tributos pessoais e empresariais.
- *O governo-empresa*: gestão da empresa governo, comunicação direta entre setores por meio das intranets ou reuniões virtuais, administrando de forma clara e transparente.
- *Compras eletrônicas*: função criada para facilitar e agilizar o trabalho público.
- *O governo patrão*: relação direta do governo com funcionários, tornando-os capacitados e prestativos, dando-lhes melhores condições de trabalho para que possam oferecer melhores serviços.
- *Democracia direta*: envolve a população nas decisões com pesquisas de opiniões, transmissão de informação e decisões, incentivo à participação social nas decisões governamentais.

Os serviços disponíveis pelo E-GOV devem integrar desde informações – notícias locais, regionais, sobre serviços públicos, benefícios públicos, informações de interesse social – até serviços integrados de delegacias virtuais, sistema de consulta judiciária, cartório 24 horas, entre outros. Dependendo da arquitetura informacional do site, a gama de serviços pode ser diversa e muito ampla.

⁴ O site URLPULSO (<http://urlm.com.br/>), em meados de 2014, passou a se chamar URLmétricas (<http://urlm.com.br/www.ba.gov.br>). Em 2015, as informações obtidas do site e utilizadas na pesquisa foram conferidas e atualizadas.

A avaliação de serviços no E-GOV possibilita regulamentações, ajustes e melhorias nos procedimentos. De acordo com Neves (2002, p. 28), alguns aspectos devem ser considerados no processo de prestação de serviço público via web:

é importante ainda levar em conta a diversidade de domínios de ações: desde a soberania, às condições e qualidade de vida, ao conhecimento, às questões sociais e às questões econômicas, desdobrando-se, qualquer uma em sectores com especificidade própria.

Medir a qualidade dos serviços prestados pelo E-GOV ajuda a identificar o nível de aplicação de serviços nos sistemas on-line do governo. Costa (2004) propõe uma escala de qualidade com sete atributos:

I – Uma simples brochura eletrônica: um site simples, com informações básicas sobre sua função, informações organizadas conforme a “lógica interna” do departamento.

II – Um bom serviço de informação: dispõe informações atualizadas, de acordo com os interesses dos usuários. Utiliza as pesquisas de opinião, desenvolve um sistema voltado para seu usuário.

III – Um serviço que reinventa e simplifica os processos: possibilita o fácil acesso às informações, bem como a impressão de formulários por meio do sistema, marcação de exames e entrevistas, dispõe no sistema instruções, ajuda e atendimento ao usuário, telefones e perguntas frequentes.

IV – Um serviço transacional de fato: possibilita o preenchimento e envio dos dados na própria plataforma do sistema, como por exemplo, declaração de imposto de renda, cadastramento de pessoa ou empresa.

V – Serviço que oferece pagamento on-line: pagamento de taxas e impostos diretamente no sistema, no próprio site de emissão, o usuário pode pagar por meio de qualquer banco ou transferir para a conta do governo.

VI – Serviços integrados com outros órgãos de governo: os pagamentos on-line de taxas emitidas pelo sistema do governo devem automaticamente permitir ao órgão interessado o conhecimento do pagamento de forma integrada, unificando os sistemas de um departamento com outro e com outras agências. Sistema de informação e comunicação integrada entre órgãos de finalidades diferentes.

VII – Um serviço completo de e-government: integra todos os serviços possíveis on-line. Possibilita ao usuário preencher dados on-line, efetuar pagamentos no próprio site, ter conhecimento de que todos os departamentos e órgãos interessados nessas transações vão tomar conhecimento, poder obter informações e serviços importantes pelo sistema eletrônico de forma fácil e rápida pelo sistema E-GOV. O sétimo estágio integra todos os demais serviços juntos, disponíveis aos usuários em um único sistema on-line.

Quanto maior for o estágio/nível de prestação de serviços governamentais, maior é a possibilidade de transparência nos processos de gestão do governo para com a sociedade, bem como da sociedade para com o governo.

Esse nível de prestação de serviço exige custos para manter o sistema funcionando, requer tecnologia de ponta, desenvolvimento contínuo, serviços interrompidos, aperfeiçoamento de sistemas e serviços, facilitando acesso e uso do sistema, direcionamento de um sistema voltado cada vez mais para os usuários (clientes do governo), tornando-se um espaço cada vez mais interativo e usável por todos.

Os serviços públicos dispostos no meio eletrônico mudam conforme o objetivo do governo e do uso feito das tecnologias de informação e comunicação disponíveis pelo governo para seus usuários foco. Os parâmetros de classificação, indicados anteriormente, servem para relacionar o quadro informacional de um site, demonstrando a classificação de serviços e também o nível de aplicação desses serviços.

5.2 Portal do Governo do Estado da Bahia

O Governo do Estado da Bahia (2012) disponibiliza, em seu portal, sete segmentos de serviços em sua página: Secretarias, últimas notícias, Atendimento ao Cidadão (SAC), Serviços on-line, Balanço do Governo, Acesso à Informação, Turismo e Ouvidoria Geral do Estado. Cada segmento remete a uma nova página com informações relacionadas a tal segmento, com serviços específicos em páginas e subpáginas.

No portal baiano, os serviços estão organizados na página principal. Ao se acessar a página principal, abre-se uma lista com opções que categoriza os serviços disponíveis on-line (a emissão da 2ª via de conta de água e energia), facilitando a localização da informação e a prestação do serviço.

O layout da página é diferente e atrativo, quase todos os serviços utilizam mídias de divulgação,

ao se acessar a página de turismo, no próprio portal, é possível perceber várias ferramentas sociais como:

- **Facebook** – contabiliza 49.851 pessoas que curtiram a página e recebem notícias.
- **Twitter** – tem 16,677 mil seguidores.
- **Youtube** – dispõe diversos vídeos sobre acontecimentos ocorridos no estado.
- **Flickr** – com 23.253 mil fotos.
- **Instagram** – apresenta 29 fotos e tem 276 seguidores.
- **Foursquare** – página sobre turismo e notícias da Bahia, com 5.818 curtidas.
- **Eu Amo a Bahia** – blog com informações sobre eventos do local, comentários e declarações de amor ao estado baiano.
- **Feed de notícias** – com informações sobre serviços, eventos, notícias cotidianas e informações governamentais.

O portal do governo baiano detém 3.450.000 páginas, a taxa mensal de páginas visitadas é de 9.330.552 (ESTATÍSTICAS..., 2013). O cálculo é de 29.250 visitantes por dia e cada visitante acessa em média 3,97 páginas.

O portal do governo baiano está estimado em R\$ 1,12 milhão pela visibilidade e pela quantidade de acesso. “A maioria dos visitantes vêm dos seguintes países: Estados Unidos e Brasil. Popular em Salvador, Rio de Janeiro, Los Angeles, Valente e Recife” (ESTATÍSTICAS..., 2013). Esses dados são importantes para analisar os serviços oferecidos a esse montante de usuários mensais do sistema.

5.2.1 Dados e análise do portal do governo baiano

No portal do governo baiano, foram encontradas 61 páginas; destas, foram analisadas sessenta; apenas uma não está disponível on-line, que é a da Secretaria Extraordinária da Indústria Naval e Portuária (SEINP). As demais representam 28 secretarias, 28 páginas referentes a serviços no sistema SAC e cinco páginas disponíveis na Home Page principal do portal, conforme Quadro 1.

Quadro 1 - Tabela de classificação de serviço

NÍVEL	TOTAL	APLICAÇÃO	OBSERVAÇÕES
4	10	SEC; SEDUR – EMBASA; SSP; COELBA; SIGIP; Polícia Federal; Receita Federal; Secretaria da Segurança Pública; SEFAZ do ESTADO; TER.	Refere-se a serviços transacionais, como preenchimento de formulários, inserção de dados no próprio banco de dados do governo.
3	10	TRT; TJ-BA; SEFAZ MUNICIPAL; PLANSEV; CEPREV; SEMA; SEFAZ; SEDIR; SECOM; Casa civil.	Um serviço diferenciado para simplificar processos, facilitando o acesso e a impressão de documentos. Os serviços podem ser marcados via on-line.
2	35	SAEB; SEAGRI; SECOPA; SECULT; SECTI; SEINFRA; SPM; SEPLAN; SEPROMI; SERIN; SESAB; SETRE; SETUR; SICM; SJCDH; SERINTER; Últimas notícias; 2ª via de água; 2ª via de Luz; AGERBA; Antecedentes Criminais; CDL; Comprasnet.ba; DETRAN; EMBASA; JUCEB; SEMA; CONDER; Ouvidoria SAC; Ouvidoria da Polícia Militar; Ouvidoria Geral do Estado; SETRE; TCA; Acesso à Informação; Turismo.	Serviços Informacionais melhorado; dispõem informações específicas de forma abrangente de determinado assunto.
1	4	Procuradoria Geral do Estado; SEDES; SEAP; Balanço do governo.	Considerados informacionais. Informações on-line que apresentam serviços manuais, notícias, informações superficiais sobre projetos realizados.

Fonte: Elaborado pelos autores (2014)

A análise feita buscou identificar nas páginas do portal do governo da Bahia os níveis de aplicação de serviços via website.

No nível 1, foram constatados quatro elementos, somando 6% do total; nessas páginas, constam informações gerais e básicas, balanço do governo em documento no formato pdf, etc. O nível 1 é considerado por Costa (2004) como uma Brochura eletrônica, um instrumento informacional, para divulgar as funções do governo.

Diniz e Barbosa (2004, p. 35) classificam esse tipo de site como básico, de divulgação, contendo

“notícias, informações institucionais, promoção, publicações e legislação”.

Quanto ao nível 2, foram identificados 36 elementos; destes, dezesseis são secretarias, dezesseis são os serviços do sistema SAC, e os quatro outros são serviços dispostos na página principal do portal – no caso, a Ouvidoria Geral do Estado aparece em serviços e na página principal do site. Este nível representa 60% de todos os serviços analisados.

No nível 2, foram encontrados serviços informacionais dinâmicos, páginas informativas, sistema de ajuda, informações adicionais para contato com órgãos e pessoas. Diniz e Barbosa (2004) enfatizam que os serviços devem dispor de ferramenta de busca no site, permitir visualizar, baixar e imprimir documentos, formulários, etc.

O uso de mídias para realizar a divulgação é considerado um serviço informacional avançado, porém básico. Costa (2004) esclarece que o nível 2 é um “bom serviço informacional”, que organiza informações de acordo com o interesse do usuário, considerando-o um pouco melhor que o nível 1.

O Nível 3 possui dez serviços identificados, em que seis são secretarias e cinco são serviços do sistema SAC. Essa parcela representa 17% do total de serviços analisados.

Este nível, conforme Costa (2004), é considerado como melhorado, redesenhado, um nível que reinventa e simplifica processos, envolvendo reestruturação nos departamentos de prestação de serviço público. A possibilidade da marcação de consultas médicas e entrevista via sistema on-line na prestação de serviços é um diferencial eficiente, envolvendo demanda e qualidade.

Neste nível, foram encontrados os serviços de licitação, certificação digital de documentos, notas e receitas fiscais, solicitações de documentos, informações, emissão de guias de taxas e documentos.

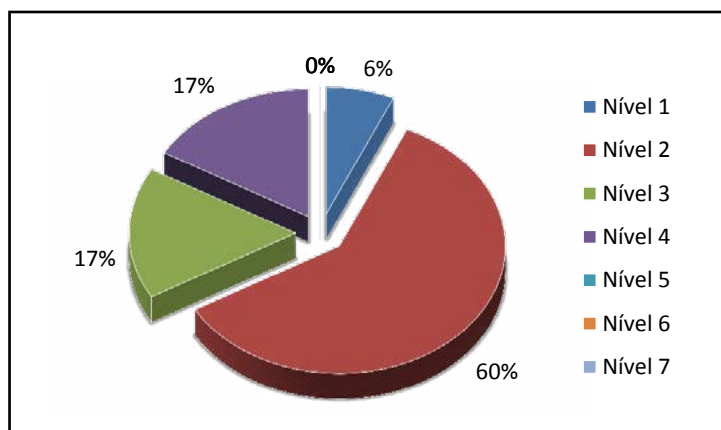
No nível 4, foram identificados dez serviços; destes, três estavam em secretarias e oito em serviços do SAC. Este nível constitui 17% de todos os serviços averiguados. Alguns serviços mais avançados são restritos ao acesso dos servidores públicos do estado, como o exemplo do Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Estadual (PLANSERV).

Este é um nível com possibilidades transacionais, em que há solicitações, inscrições e inserção de dados no próprio sistema do governo. Conforme Costa (2004, p. 30), a principal característica é a “inserção de dados diretamente no banco de dados do governo”, causando alterações no sistema. Exemplos para o serviço de nível 4 são os cadastros de empresa realizados pelo sistema para participar de licitações do governo.

De acordo com Diniz e Barbosa (2004), os serviços transacionais intermediários são os que possibilitam cadastramento, solicitações e requisições, certidões válidas (certificação digital), declarações, marcação de consulta, todos via sistema on-line.

Quanto aos níveis 5, 6 e 7, não foram identificados indícios no portal do governo do estado da Bahia, já que um serviço deve integrar vários outros para cumprir os quesitos mínimos e poder ser identificado nos níveis seguintes. Um exemplo seria um sistema que permita ao usuário pagar no próprio site do governo taxas, impostos, tributos, sem necessitar ir à página do banco.

Gráfico 1 - Porcentagem do nível de aplicação das páginas avaliadas



Fonte: Elaborado pelos autores (2014)

A análise no portal do governo da Bahia demonstrou que 60% da prestação de serviços são informacionais, classificados como nível 2; os serviços do nível 3 e 4 juntos somaram 34% do montante, representando os serviços e aplicações melhoradas, os 6% dos serviços restantes referem-se ao nível 1, que representa um bom serviço informacional.

Na análise feita, quanto ao uso de ferramentas de acessibilidade no portal do governo do estado da Bahia, constatou-se que:

a) Das 28 secretarias, 23 não possuem ferramenta alguma; duas secretarias apresentam as ferramentas em subpáginas e apenas outras duas secretarias fornecem, nas páginas iniciais, ferramentas de acessibilidade.

No sistema SAC, constam um total de 28 serviços; apenas cinco disponibilizavam ferramentas de acessibilidade. Em 21 páginas não foi detectada a presença de qualquer ferramenta de acessibilidade. Em uma página de serviços, as ferramentas aparecem em algumas de suas subpáginas e em outras não. Em outra página de serviço, há uma explicação no canto superior da própria página de como utilizar os comandos no computador para ativar essas ferramentas.

b) Quanto aos cinco segmentos Turismo, Ouvidoria Geral do Estado, Acesso à Informação, Balanço do Governo e últimas notícias, disponíveis na página principal do portal, não foram identificadas ferramentas de acessibilidade em suas páginas ou subpáginas.

c) De um total de sessenta tipos de serviços providos em diferentes segmentos do governo, apenas sete apresentam ferramentas de acessibilidade; outras três páginas apresentam as ferramentas de acessibilidade em suas subpáginas; uma explica ao usuário como utilizar as funções de acessibilidade disponível no seu próprio computador. Os demais 49 serviços não fornecem quaisquer ferramentas de acessibilidade em suas páginas iniciais ou mesmo nas subpáginas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução dos sistemas sob a ótica do acoplamento tecnológico como fenômeno natural da evolução social, na prestação de serviços em meio eletrônico, é visível e inevitável. O crescente uso das ferramentas de informação e comunicação demonstra a necessidade de atualizar a maneira de se fazer as coisas, de modificar, fazer parte dos meios “atuais”.

A perspectiva do efetivo uso de tecnologia de informação e comunicação na análise do portal do governo baiano, o nível de aplicação da prestação de serviço em meio eletrônico, demonstrou que, em geral, o portal tem a característica de um sistema informativo melhorado, por apresentar 60% de seus serviços em nível 2. A maioria dos seus serviços apontam para um serviço informativo, dispõem de uma boa estruturação e organização das informações; os demais 34% referem-se aos sistemas mais interativos, de nível 3 e 4, como serviços específicos e transacionais.

Quanto mais elevado for o nível de interação em um serviço na web, maior é o seu investimento, unificando ferramentas de acesso e integração, como a implantação das ferramentas de acessibilidade aos portadores de deficiências visuais e auditivas.

A inovação e manutenção são extremamente necessárias para garantir serviços de qualidade, permitindo a total usabilidade do ambiente eletrônico por todos os indivíduos da sociedade, indiferentemente de suas limitações ou necessidades informacionais.

Nesse sentido, o acoplamento tecnológico transformou o uso das tecnologias em tendência, inserindo a prestação de serviço público no contexto eletrônico, fazendo com que governos se adaptassem às novas demandas sociais.

O portal analisado é o exemplo dessa questão de mudanças estruturais do sistema presencial para o meio virtual; em uma sociedade mutante, os sistemas têm de ser mutáveis também. No tocante à pesquisa, ficou clara a presença de serviços avançados, porém em pequena proporção.

Conclui-se que o portal integra de maneira bem organizada as informações, utiliza diversas mídias de divulgação de serviços, projetos e governo, harmoniza informações institucionais com gerais em redes paralelas, redes sociais, de notícias, acontecimentos, entre outras. Faz ampla divulgação dos serviços públicos prestados à sociedade, dispõe de serviços de atendimento ao cidadão virtual e presencial, bem como contatos por e-mail, telefone e endereço de responsáveis e organismos.

A pesquisa demonstrou que o portal é bem estruturado; entretanto, falta investir em serviços mais interativos, adentrando aos níveis mais altos da classificação de qualidade de serviços prestados pelo governo em meio eletrônico.

Fica, como sugestão para próximas pesquisas, a realização de estudos com os 27 portais de governos dos estados brasileiros, comparando o nível de aplicação de seus serviços nas ferramentas e mídias de informação e comunicação da web.

E- GOVERNMENT: AN ANALYSIS OF SERVICES AVAILABLE ON THE GOVERNMENT OF THE STATE OF BAHIA WEBSITE

ABSTRACT

This exploratory study examined the portal of the Government of the State of Bahia, applying the classification proposed by Costa (2004) that categorizes the level of quality of government services available electronically. The theoretical foundation approached was Coupling Technology related to structural changes in society, the use of Information and Communication Technologies (ICTs) by E-GOV to perform services via web. The portal analysis indicated that 60% of the services are classified at level 2 representing an information system quality; 34% are classified level 3 and 4 representing applications of transactional and improved services. Regarding the investigation of the use of accessibility tools on the government portal pages, few responses were positive. Out of 60 pages only 07 contained the tools; 3 of them have them in subpages; 01 of them explained how to use shortcuts to activate these tools and 49 of the total lack any accessibility tool. The research pointed to the absence of the use of accessibility tools. It also reflects the need for application of interactive and integrated services at an advanced level in order to provide quality services.

Keywords: E-Government E-GOV. Use of information and communication technologies. Analysis of Government Portal of the State of Bahia.

REFERÊNCIAS

BAUMAN, Zigmund. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da informação. **Programa de Governo Eletrônico Brasileiro**. [2012]. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 24 mar. 2015.

CAMPOS, Aline de. Arquitetura da participação, construção de conhecimentos e ecologia cognitiva na web 2.0. In: Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, 5., 2010, Novo Hamburgo. **Anais...** Novo Hamburgo: Intercom, 2010. p. 1-15. Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2010/resumos/R20-1069-1.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

CARNEIRO, Mara Lúcia Fernandes. **O acoplamento tecnológico e a comunicação em rede: inventando outros domínios de aprendizagem**. 2003. Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

CARNEIRO, Mara Lúcia Fernandes; PIRES, Ana Luiza; MARASCHIN, Cleci. Laboratório de Línguas a Distância na UFRGS: a constituição de outros domínios de aprendizagem. **Revista Renole**, Porto Alegre, v. 1, n. 1, p. 1-11, 2003. Disponível em: <http://penta2.ufrgs.br/edu/ciclopalestras/artigos/maral_laboratorio.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

CARNEIRO, Mara Lúcia F.; MARASCHIN, Cleci; TAROUÇO, Liane M. R. Os domínios de aprendizagem e o papel do professor. **Revista Renole**, Porto Alegre, v. 2, n. 1, p. 1-10, mar. 2004.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de (Org.). **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p. 255-288.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 14. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2011.

COSTA, Eduardo da. Classificação de serviços de governo eletrônico. In: FERRER, Florencia; SANTOS, Paula. (Org.). **E-government: o governo eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 25-31.

DINIZ, Eduardo H.; BARBOSA, Alexandre. Sites de governo na América Latina: presença on-line das áreas institucionais, econômicas e sociais. In: FERRER, Florencia; SANTOS, Paula. (Org.). **E-government: O governo Eletrônico no Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2004. p. 32-41.

ESTATÍSTICAS simplificadas para websites. [2013]. Disponível em: <<http://urlespioao.com.br/>> Acesso em: 27 out. 2013.

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA. **Portal do Governo da Bahia**. [2012]. Disponível em: <www.ba.gov.br/>. Acesso em: 25 set. 2012.

LÉVY, Pierre. **A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência**. São Paulo: Editora 34, 2001.

MAFFESOLI, Michel. A comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). **A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologias do imaginário**. Porto Alegre: Sulina, 2004. p. 20-32.

MARASCHIN, Cleci; AXT, Margarete. Acoplamento Tecnológico e Cognição. In: VIGNERON, Jacques; OLIVEIRA, Vera Barros de (Org.). **Sala de aula e tecnologias**. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2005. p. 39-51.

MATURANA, Humberto R.; VARELA, Francisco G. **A árvore do conhecimento: as bases biológicas do entendimento humano**. São Paulo: Editorial Psy, 1995.

MAURENTE, Vanessa Soares; MARASCHIN, Cleci; BIAZUS, Maria Cristina Vilanova. Modulações de Acoplamento Tecnológico como Estratégia de Pesquisa e Intervenção. **Revista Educação e Realidade**, Porto Alegre, v. 34, n. 1, p. 103-121, jan./abr. 2009. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/educacaoerealidade/article/view/8460>>. Acesso em: 27 out. 2012.

MAIS de 2 bilhões de pessoas estão conectadas à internet, diz relatório. [2012]. Disponível em: <<http://noticias.r7.com/tecnologia-e-ciencia/noticias/mais-de-um-terco-da-populacao-mundial-esta-conectada-a-internet-20121011.html>>. Acesso em: 3 jun. 2013.

MINUZZI, Débora Oliveira. **Ensino de língua estrangeira on-line: meio digital potencializador de cognição e subjetividade**. 2008. Dissertação (Mestrado em Concentração Leitura e Cognição) – Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul, 2008. Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/images/stories/mestrado/letras/dissertacoes/2006/debora_minuzzi.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2015.

NAZÁRIO, Débora Cabral; SILVA, Paulo Fernando da; ROVER, Aires José. Avaliação da qualidade da informação disponibilizada no Portal da Transparência do Governo Federal. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 4, n. 6, p. 180-199, 2012. Disponível em: <<http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatoriodoegov/article/view/34154>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

NEVES, Arminda. **Serviço público para uma cultura de gestão na administração pública**. [2002]. Disponível em: <<http://www.rdp.uevora.pt/bitstream/10174/2514/1/Reciar%20o%20Servi%C3%A7o%20P%C3%ABlico%20Junho%202001.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

RODRIGUES, Sheyla Costa; MARASCHIN, Cleci; LAURINO, Débora Pereira. Rede de Conversação, formação de professores e tecnologias digitais. **Cadernos de Educação**, Pelotas, n. 30, p. 235-244, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.ufpel.edu.br/fae/caduc/downloads/n30/14.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

SANTOS, L. A.; CARDOSO, R. L. S. **Governo eletrônico no Brasil: modernização do Estado e políticas para inclusão digital no contexto do ajuste fiscal**. [2004]. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2063228.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

PELLANDA, Nize Maria Campos. Auto-narrativas e Hipertextos: dispositivos digitais de construção de sujeito/conhecimento. In: Congresso da SBC, 26., 2006, Campo Grande. **Anais...** Campo Grande: WIE, 2006. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/915/901>>. Acesso em: 6 set. 2013.

VAZ, José Carlos. **Governança eletrônica: para onde é possível caminhar?** [2005]. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/745/745.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2012.