



Desenvolvimento em Questão

ISSN: 1678-4855

davidbasso@unijui.edu.br

Universidade Regional do Noroeste do
Estado do Rio Grande do Sul
Brasil

Wegner, Douglas; da Silva Schröeder, Christine; da Rocha Hoff, Débora
Governo Eletrônico Análise de Websites dos Governos Municipais do Vale do Rio Pardo
(RS)
Desenvolvimento em Questão, vol. 13, núm. 32, octubre-diciembre, 2015, pp. 209-239
Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul
Ijuí, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=75241745010>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

Governo Eletrônico

Análise de *Websites* dos Governos Municipais do Vale do Rio Pardo (RS)

Douglas Wegner¹

Christine da Silva Schröeder²

Débora da Rocha Hoff³

Resumo

Com o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (TICs), ganha força a ideia de que também os governos devem utilizá-las para ampliar a oferta de serviços e a interação com os cidadãos. Nesse sentido, o presente estudo teve como objetivo avaliar o nível de virtualização dos *websites* dos 23 governos municipais do Vale do Rio Pardo (RS), utilizando como base o modelo de Klering e Schröeder (2008), que permite classificar os *websites* em seis níveis. A coleta de dados ocorreu por meio da análise das funcionalidades do *website* de cada município, bem como utilizando-se de questionários aplicados aos gestores públicos municipais. Verificou-se que 16 municípios possuem *website* (70%) e, destes, somente 4 atendem aos níveis 1 e 2 e, parcialmente, os requisitos do nível 3 de virtualização. Foi possível perceber, ainda, uma maior ênfase em recursos de comunicação para fins informativos e pouco destaque para ferramentas que permitam interação entre os cidadãos e a prefeitura. Pode-se concluir que os municípios possuem *websites* com baixos níveis de virtualização e seu potencial é pouco explorado, tanto como forma de divulgar informações sobre o município quanto para aproximar os próprios cidadãos das questões públicas municipais.

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

¹ Graduado em Administração pela Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc). Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Doutor em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com período-sanduíche na *Universität zu Köln* (Alemanha). Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos). douglaswegner@hotmail.com

² Graduada em Administração pela Universidade de Passo Fundo (UPF). Mestre em Administração – Recursos Humanos pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Doutora em Administração – Organizações pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS). christine.silva@pucrs.br

³ Graduanda em Administração na Universidade de Santa Cruz do Sul (Unisc). dederhoff@msn.com

ELECTRONIC GOVERNMENT: ELECTRONIC GOVERNMENT: AN ANALYSIS OF LOCAL AUTHORITIES WEBSITES OF VALE DO RIO PARDO (RS)

Abstract

With the development of Information and Communication Technologies (ICTs), it forces the idea of which also the local authorities must use it to enlarge the offer of services and the interaction with the citizens. In this sense, the present study aimed to evaluate the virtualization level of 23 local authorities' websites of Vale do Rio Pardo (Rio Grande do Sul, Brazil), using Klering & Schröeder's (2008) model, which allows classifying the websites in six levels. The data collection was made by the analysis of the websites of each local authority, and applying questionnaires to local authorities administrators. Results show that 16 local authorities have a website (70 %) and, of those, only 4 attend the levels 1 and 2 and, partially, the requisites of the 3rd level. The analysis also shows that there is a bigger emphasis in resources of communication, and less emphasis in tools that should allow interaction between the citizens and the local authorities. We conclude that local authorities have websites with low levels of virtualization and its potential is little explored, both for spreading information on the local authority, so as for bring the citizens close to public local questions.

Keywords: E-government. Virtualization. Website. Local authorities. Vale do Rio Pardo.

Com o advento das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e da Internet, a governança pública estende suas possibilidades aos meios digitais, no sentido de se utilizar de tais tecnologias a fim de apresentar informações e serviços aos cidadãos, interagindo com eles.

Nesse contexto, a virtualização dos *websites* municipais surge como oportunidade de melhoramento da comunicação das administrações públicas municipais com seus cidadãos, aproximando-se a gestão pública e os moradores, onde, além de terem acesso a informações relevantes sobre dados turísticos, econômicos, políticos e legais de cada município, as pessoas podem, por exemplo, apresentar suas críticas e sugestões à gestão municipal e interagir entre si e com o próprio governo. Adicionalmente, o uso de *websites* pelas administrações municipais constitui, via de regra, uma forma eficiente e eficaz de prestação de informações e serviços à cidadania, reduzindo-se custos (numa realidade de escassez de recursos, inclusive) e possibilitando atualização rápida e constante, entre outras vantagens.

Diante desta perspectiva, o presente estudo propõe-se a analisar o nível de virtualização dos *websites* mantidos pelos governos municipais da região do Vale do Rio Pardo, no Estado do Rio Grande do Sul (RS), classificando-os a partir dos seis níveis de virtualização propostos pelo modelo de Klering e Schröeder (2008). O Vale do Rio Pardo está localizado na região central do Rio Grande do Sul, sendo composto por 23 municípios, com uma população total de 418.141 habitantes em 2010 (Fundação..., 2011). Também procurou-se identificar, junto aos próprios gestores públicos municipais, suas percepções a respeito da eficiência atual dos *websites* e das principais dificuldades para atingir níveis mais altos de virtualização, bem como as expectativas de melhoramento dos *websites* para os próximos anos. Assim, o artigo está estruturado em quatro seções, além desta introdução: a primeira apresenta uma revisão de literatura sobre os temas governo eletrônico, virtualização de *websites* governamentais e modelos de avaliação; a segunda descreve a metodologia de pesquisa utilizada; a terceira, os resultados de

pesquisa e suas possíveis implicações para a administração pública municipal e para o desenvolvimento local; e, finalmente, são apresentadas as considerações finais e sugestões para estudos futuros.

Governo Eletrônico

A governança eletrônica compreende, no contexto digital, vários elementos do que seria considerada a própria “boa governança”: transparência, *accountability*, participação, integração social, reforma da gestão financeira pública e desenvolvimento, contemplando ampla gama de serviços para quase todos os segmentos da sociedade (Paul, 2007), em que se acredita que esta boa governança pode atuar como vantagem competitiva para o desenvolvimento econômico e social (Streit; Klering, 2004).

Para Ferrer e Santos (2004), o governo eletrônico, ou *e-government* (*e-gov*), consiste em um conjunto de iniciativas alinhadas com as transformações da sociedade industrial em sociedade de informação, objetivando construir novos modelos de gestão pública, ou, simplesmente, como define Georgescu (2008), o governo eletrônico compreende a utilização de tecnologias digitais no intuito de transformação das operações de governo, com vistas ao aumento da eficácia e da eficiência na prestação de serviços ao cidadão. Conforme complementam Agune e Carlos (2005), o governo eletrônico envolve um conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública, que começaram a ganhar visibilidade no final dos anos 90, a partir dos processos de Reforma do Estado e do Aparelho do Estado.

Dessa forma, na medida em que as TICs tornam-se cada vez mais necessárias para a gestão das organizações, também os governos percebem o potencial dessas ferramentas para sua gestão e comunicação com os cidadãos. Iniciativas dessa natureza compreendem a manutenção de *websites* ou, mais amplamente, portais de serviços aos cidadãos, contendo, por exemplo, dados

gerais sobre o município, Estado ou qualquer órgão ou instância pública, notícias, diversos serviços *on-line* e, mesmo, ferramentas que oportunizem a interação entre os cidadãos e destes com a gestão pública, como fóruns e *chats*.

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

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

Apesar do reconhecimento de que o conceito de governo eletrônico envolve a utilização de diversas ferramentas e tecnologias, conforme referido anteriormente, o presente estudo tem seu foco especificamente nos

websites municipais, por considerá-los importantes espaços de comunicação e interação do poder público com os cidadãos. Para tanto, o tópico a seguir apresenta, sucintamente, algumas proposições teóricas, em especial a partir da literatura brasileira, que podem ser consideradas para a análise da virtualização de *websites* das administrações públicas municipais.

Algumas proposições teóricas nacionais para avaliação de websites na gestão pública municipal, e o modelo de classificação de Klering e Schröeder (2008)

Vários autores nacionais apresentam modelos para a avaliação de *websites* de prefeituras. Salvi et al. (2008), por exemplo, propõem um modelo que classifica os *websites* de acordo com seus serviços prestados, segundo uma escala de qualidade que varia em sete níveis (1 a 7). O primeiro nível é caracterizado como uma simples “brochura” eletrônica, sendo esse o nível de qualidade mais comum. Já o sétimo nível, no outro extremo, consiste em um serviço completo de *e-government*, em que o *website* permite ao usuário preencher seus dados *on-line*, efetuar pagamentos no *site*, saber que todos os outros departamentos tomaram conhecimento das suas ações e completar, no próprio *site*, todas as atividades relacionadas com aquele serviço.

Na pesquisa realizada por Salvi et al. (2008) com *websites* de 26 prefeituras da Região Metropolitana de Curitiba, no Estado do Paraná, 5 foram desconsiderados da análise, pois não estavam disponíveis ou não continham qualquer tipo de informação ou serviço aos usuários. Outros 15 *websites* obtiveram classificação em nível 1 de qualidade. Foram identificados 4 *websites* municipais classificados no nível 3 de qualidade. Já as prefeituras de Curitiba e Pinhais foram as únicas que tiveram seus *websites* classificados em nível 4 de qualidade, o maior nível alcançado na pesquisa (Salvi et al., 2008). Este nível consiste em um serviço transacional de fato, em que, além da disponibilização de informações, podem ser impressos formulários (a

serem enviados para o governo pelo correio) e exames e entrevistas podem ser agendados *on-line*, mas o grande diferencial deste nível é que o usuário pode inserir seus dados diretamente nos bancos de dados do *website*.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apresenta os resultados da Pesquisa de Informações Básicas Municipais, com os últimos dados atualizados disponibilizados sobre o ano de 2012 (Instituto..., 2013), quando da elaboração deste artigo.⁴ A pesquisa investigou todos os (até então) 5.565 municípios brasileiros e, a partir disso, foram levantados dados relativos à gestão e à estrutura das cidades. Conforme os dados do IBGE, em 2012, 100% dos municípios brasileiros contavam com computadores na administração direta, da seguinte forma: 56,57% (3.149 municípios) estavam com todos os computadores conectados em rede e 38,39% (2.133 municípios) com parte dos deles conectados em rede, correspondendo, aproximadamente, a 94,96% dos municípios brasileiros com estes equipamentos em rede na administração direta. Apenas em 268 municípios não havia tais dispositivos conectados em rede, bem como em 15 municípios não foi possível obter esta informação. Ainda, obteve-se a informação de que 99,8% das máquinas nas administrações municipais contavam com acesso à internet.

Em 2012, 84,26% dos municípios do País (4.689) já disponibilizavam meio de contato com os moradores via internet (possuindo página na Internet ou não), sendo, destes, 1.104 municípios localizados na Região Sul. Estes 1.104 municípios correspondem a 23,54% destes 4.689 municípios brasileiros com meio de contato via Internet, a 19,84% do total geral de municípios brasileiros e a 92,93% do total de municípios da Região Sul do Brasil (que somavam 1.188 à época de realização do estudo). Obteve-se, também, o importante dado de que 74,5% dos municípios brasileiros, em 2012, tinham,

⁴ Quando da revisão deste artigo para submissão, os autores constataram que a Pesquisa de Informações Básicas Municipais referente ao ano de 2013 já havia sido publicada; no entanto ela não apresentava quaisquer dados sobre o uso de computadores e Internet nas administrações municipais – daí serem mantidos os dados referentes a 2012.

justamente, uma página na internet como meio de contato com os moradores, tendo sido observado na Região Sul o maior crescimento, desde 2006, do número de municípios com página na Internet.

A partir destes dados, o IBGE também investigou a classificação dos *websites* municipais por meio de um modelo, identificando-os como informativos (aqueles que disponibilizam apenas informações, mas nenhum tipo de interação com o usuário), interativos (permitem receber informações e dados por parte dos cidadãos, além de reclamações, sugestões, mudanças de endereço, etc.) ou transacionais (nestes existe uma troca de valores, como pagamentos de impostos e contas, educação a distância e matrículas da rede pública de ensino). Acerca desta classificação, tem-se, em 2012, os seguintes dados: 65,3% dos municípios classificaram suas páginas como informativas, 26,8% como interativas, 6,8% como transacionais e, por fim, 11,7% dos municípios não souberam classificar seu *website* em um destes níveis (Instituto..., 2013).

O trabalho de Vaz (2003) oferece uma outra forma de análise, sugerindo o uso de um Modelo de Análise e Avaliação de Portais Municipais (MAAP-M), elaborado pelo próprio autor, com o objetivo de analisar de forma abrangente e multidimensional os portais municipais, no que respeita a sua contribuição para a cidadania. Partindo da compreensão da necessidade de se distinguir consumidor de serviços públicos (mero “cliente”) e cidadão, valorizando a participação em âmbito local e a descentralização como forma de prover eficazmente a participação do cidadão nas decisões públicas (e não apenas a prestação eficiente de serviços), o Modelo de Análise encontra-se estruturado em três grandes blocos: conjunto de condicionantes ambientais, organizacionais e políticos para a adoção e instituição do portal municipal; os aspectos concretos do portal, em termos de funcionalidades e padrões de uso, e os efeitos da adoção e utilização do portal municipal como instrumento de atendimento ao cidadão, em termos de impactos e resultados.

A partir de uma observação preliminar semiestruturada de portais municipais e de uma etapa exploratória de construção de uma visão panorâmica das experiências, a pesquisa apresenta, finalmente, num estudo de caso detalhado, uma análise do portal Prefeitura.sp, da prefeitura do município de São Paulo, aplicando o Modelo desenvolvido. Como principais conclusões, o referido estudo traz a confirmação da hipótese formulada pelo pesquisador, de que os portais municipais podem contribuir, sim, para a promoção da cidadania, mas o impacto depende de um conjunto complexo de condicionantes e características dos portais, sobretudo envolvendo limitadores como os particularmente analisados a partir do caso Prefeitura.sp: a exclusão digital (do cidadão); a exclusão digital intragovernamental (dentro da própria prefeitura); restrições culturais internas; deficiências na infraestrutura de tecnologia da informação; ausência ou insuficiência de políticas orientadoras da prestação de serviços e informações por meio do portal; reduzida integração dos portais aos processos de trabalho, sistemas e bases de dados e falta de abertura à disseminação de informação para controle social do governo e participação popular.

Também é relevante a classificação de *websites* desenvolvida pelo estudo de Pinho (2008), compreendendo portais dos governos das seguintes Unidades da Federação no Brasil: Bahia, Rio Grande do Sul, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Pernambuco, Goiás e Distrito Federal. Além de visitas aos *websites* dos governos estaduais, a fim de se obter maiores informações e para maior segurança na realização da pesquisa, foram também realizadas visitas aos *websites* de algumas Secretarias de governo consideradas mais estratégicas para a instalação de procedimentos eletrônicos, bem como efetuadas algumas consultas como “usuário”. Os *websites*, nesta perspectiva, foram avaliados sob quatro aspectos: configuração, informações e serviços disponíveis aos cidadãos, transparência e participação/interação.

O estudo conclui que os portais analisados, de forma geral, possuem recursos tecnológicos adequados e boa naveabilidade, todavia carecem de melhorias quanto ao aspecto da comunicação e da disponibilização de informações, bem como no que diz respeito à interatividade e à transparência, ao passo que privilegiam ainda um modelo *government-to-citizen*, ou seja, meramente o governo como emissor e a sociedade como receptora passiva. Finalmente, Pinho (2008) sugere uma reflexão importante, atentando para o fato de que, possivelmente, a grande questão pode estar concentrada não na tecnologia em si, mas em questões de cultura política e de desenvolvimento político.

Por seu turno, pode ser considerada como outra contribuição significativa o trabalho de Torres (2008), intitulado “Web-Gov em Municípios – Município 2.0”, que apresenta pesquisa desenvolvida em 2007 por Norberto Torres e Roberto Agune. O estudo, primeiramente partindo da análise de *websites* de grandes cidades, com vistas à identificação de serviços digitais aos cidadãos, realiza uma análise dos *websites* dos municípios do Estado de São Paulo. Foram consideradas 442 variáveis, envolvendo os critérios de usabilidade, conteúdos, serviços, pontuação e qualificação, bem como 30 variáveis sobre os municípios em si, e valendo-se das seguintes óticas de análise e suas respectivas metodologias: uso estratégico da TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação); nível de *e-gov*; tipos de *e-gov*; grau de relacionamento com a sociedade; nível de *e-democracia*, e outras dimensões.

Como principais resultados são apresentados *rankings* do índice geral (contendo notas de 0 a 10) de qualidade dos *websites*, índice geral de *e-serviços*, grau de *e-democracia* e nível de usabilidade. A partir daí, são efetuados cruzamentos entre as análises realizadas. Como principais conclusões o trabalho destaca que os níveis médios de *e-gov* e de *e-democracia* são bastante baixos; há um foco em usabilidade, demonstrando pouca “maturidade” do governo eletrônico nos municípios analisados; e a não interferência de variáveis como tamanho, nível de atividade econômica, PIB *per capita* e partido político no poder no nível de *e-gov* constatado.

À parte dos modelos de avaliação anteriormente apresentados, o presente trabalho optou por um modelo proposto por Klering e Schröeder (2008), por considerar, neste, os critérios de avaliação mais claros, objetivos e detalhados. Esse modelo consiste em critérios que permitem a classificação dos *websites* em seis níveis de virtualização: *sites* institucionais estáticos com função meramente informacional (nível 1), *sites* institucionais dinâmicos com serviços *on-line* (nível 2), *sites* interativos com *feedback* sobre os processos (nível 3), *sites* transacionais com maior tecnologia e interação (nível 4), *sites* participativos com tecnologia de participação e comunicação dos cidadãos (nível 5) e *sites* personalizados com customização e ênfase nas necessidades individuais do cidadão (nível 6). Estes níveis são apresentados com maior detalhamento no Quadro 1.

Quadro 1 – Modelo de avaliação de *websites*

Nível de Virtualização do <i>website</i>	Funcionalidades Avaliadas	Exemplo de <i>website</i> de prefeitura
NÍVEL 1: Institucionais Estáticos <i>Sites</i> com função meramente informacional	Dados institucionais e de governo básicos; Marketing “singelo”, modesto.	Mariana Pimentel (RS) <www.marianapimentel.rs.gov.br>
NÍVEL 2: Institucionais Dinâmicos <i>Sites</i> dinâmicos com serviços <i>on-line</i>	Eventos programados; Acessos; Cronogramas e horários de funcionamento de serviços públicos; Licitações em andamento.	Passo Fundo (RS) <www.passofundo.rs.gov.br>
NÍVEL 3: Interativos ou Consultivos <i>Sites</i> com <i>feedback</i> sobre os processos	Ações em andamento; Leis aprovadas; Prestam contas de atos e julgamentos feitos; Links úteis; Permitem receber críticas, sugestões e apreciações, dando retorno.	Curitiba (PR) <www.curitiba.pr.gov.br>
NÍVEL 4: Transacionais <i>Sites</i> com maior tecnologia e interação	Obtenção de comprovantes eletrônicos de quitação de débitos; Pagamento <i>on-line</i> de impostos; Votação sobre assunto de interesse comum; Oferecem serviços de estatísticas.	Porto Alegre (RS) <www.portoalegre.rs.gov.br>

<p>NÍVEL 5: Participativos <i>Sites</i> com tecnologia de participação e comunicação dos cidadãos</p>	<p>Recurso de vídeos produzidos e de imagens de <i>webcams</i>; Disponibilizam serviços virtuais de auto-atendimento; Promovem teleconferências, e reuniões <i>on-line, chats, videochats</i>.</p>	<p>Não foram identificados exemplos</p>
<p>NÍVEL 6: Personalizados <i>Sites</i> com customização e ênfase nas necessidades individuais do cidadão</p>	<p>Permitem conversar <i>on-line</i>; Monitoraram acontecimentos por diferentes planos de navegação; Permitem realizar filtros, atribuir e customizar diferentes papéis e comportamentos.</p>	<p>Não foram identificados exemplos</p>

Fonte: Elaborado com base em Klering e Schröeder (2008).

Selecionado este modelo de análise, descreve-se, a seguir, a metodologia adotada pela pesquisa.

Metodologia

De acordo com Lakatos e Marconi (2001), o método pode ser conceituado como o conjunto de atividades sistemáticas que permite alcançar o objetivo de pesquisa, ou seja, obter conhecimentos válidos e verdadeiros acerca do tema que está sendo estudado.

O presente estudo, tendo como objetivo analisar os *websites* dos municípios do Vale do Rio Pardo, utiliza um delineamento de pesquisa exploratório-descritivo. Conforme Santos e Candeloro (2006), as pesquisas desse tipo buscam fundamentalmente proporcionar ampla visão sobre o tema selecionado, bem como descrever as características de um fenômeno ou de um fato. Entende-se que o delineamento de pesquisa adotado é adequado aos objetivos propostos, uma vez que, por meio de pesquisa em buscadores na Internet e em periódicos e eventos da área de Administração, não se identificou, até o momento de realização desta pesquisa, a existência de estudos anteriores com os municípios da região do Vale do Rio Pardo (RS) que tenham abordado este tema (governo eletrônico em *websites* municipais),

bem como não foram encontrados outros estudos (em quaisquer municípios brasileiros) que utilizassem o modelo de Klering e Schröeder (2008) como base para a análise.

Amostra

Como objeto de estudo foram selecionados os 23 municípios do Vale do Rio Pardo, no Rio Grande do Sul, conforme relação disponibilizada pela Fundação de Economia e Estatística do Estado do Rio Grande do Sul (Fundação..., 2011). Destes municípios, 13 contam com até 10 mil habitantes, 6 possuem entre 10 e 30 mil habitantes e 4 possuem mais de 30 mil habitantes, conforme apresentado na Tabela 1. Essa separação foi realizada com o objetivo de permitir uma melhor visualização e comparação entre os municípios, de acordo com o seu porte. Cada município é identificado por uma sigla que é utilizada como referência na seção de análises, conforme mostra a mesma Tabela 1, a seguir.

Tabela 1 – Municípios do Vale do Rio Pardo e respectivo número de habitantes

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

Fonte: Elaborada a partir de dados da Fundação de Economia e Estatística (2011).

Técnicas de coleta e análise de dados

A coleta de dados ocorreu durante o segundo semestre de 2011, tendo sido consolidadas no primeiro semestre de 2012 as informações encontradas, em breve revisão, em que até então não foram percebidas alterações na quantidade de *websites* e suas principais características. Na primeira etapa da pesquisa buscou-se identificar a existência do *website* de cada governo municipal, utilizando como referência o Guia Socioeconômico do Vale do Rio Pardo e Centro Serra (2011) e pesquisa em buscadores da Internet, como o *Google* (<<http://www.google.com>>).

A partir da lista dos *websites* identificados, na segunda etapa da pesquisa foram analisadas, por meio de observação e comparação com a literatura, as funcionalidades disponíveis em cada *website*, classificando-as de acordo com modelo proposto por Klering e Schröeder (2008), apresentado na seção anterior deste trabalho. Para efeitos comparativos, as análises dos municípios foram agrupadas nas três categorias de porte por número de habitantes, segundo a classificação da Tabela 1. Além disso, para testar se os municípios retornam informações solicitadas por meio de seu *website*, foi enviado um *e-mail* a cada um deles, a partir do “Fale Conosco” ou “Ouvidoria” disponibilizado no próprio *website*, solicitando informações gerais.

Por fim, na terceira etapa da pesquisa, foram enviados questionários aos gestores de cada município, objetivando-se identificar as suas percepções acerca dos *websites*. O questionário de pesquisa foi elaborado com base na revisão de literatura sobre governo eletrônico e dividido em quatro seções: a primeira consistia em informações gerais do município; a segunda relacionava-se à percepção dos gestores sobre a eficiência do *website* na sua condição atual; a terceira seção referia-se à percepção sobre as dificuldades de manutenção do *website* pela prefeitura e, finalmente, a quarta seção procurava identificar os planos da prefeitura para o *website* em um horizonte de quatro anos.

Esse questionário foi respondido por 15 gestores públicos (6 de municípios até 10 mil habitantes, 5 de municípios entre 10 mil e 30 mil habitantes e 4 de municípios com mais de 30 mil habitantes), responsáveis pela gestão do *website* do seu governo municipal. Deste número, três referem-se a municípios que não possuem *website*, os quais responderam somente a terceira e a quarta seções do questionário. Os dados dos questionários foram analisados calculando-se médias para as respostas, uma vez que as questões foram elaboradas com uso de uma escala de quatro pontos (de “discordo totalmente” – 1 – até “concordo totalmente” – 4), conforme a relevância e/ou concordância atribuída a cada alternativa proposta.

Resultados Da Pesquisa

Análise dos websites: primeira e segunda etapas

A primeira etapa da pesquisa consistiu na verificação da existência (ou não) de um *website* para cada governo municipal do Vale do Rio Pardo. Dos 23 municípios da região, 16 possuem *website*, isto é, o equivalente a 70% dos municípios. Comparando estes números com aqueles coletados pelo IBGE em 2012, verifica-se que no Vale do Rio Pardo o percentual de municípios com *website* é, ainda, um pouco inferior à média brasileira (74,5%), bem como à média da Região Sul (80,2%).

A segunda etapa consistiu na avaliação dos *websites* encontrados, tomando como base o modelo destacado na revisão de literatura. Para melhor visualização, apresenta-se os resultados para cada grupo de municípios separadamente. Ressalte-se que a classificação, de forma a posicionar cada *website* em um nível ou outro (e dada a limitação do modelo pelo fato de, por exemplo, alguns requisitos presentes em um nível também se apresentarem em outros), foi realizada considerando a predominância maior ou menor de alguns requisitos. Exemplificando: ao se ter dúvida sobre se um dado *website*

poderia ser classificado no nível 1 ou no nível 2, decidia-se classificá-lo no nível 2 apenas se este *website* contivesse, além de todas as características do nível 1, pelo menos duas características do nível 2.

Do total de 13 municípios com até 10 mil habitantes, 6 não possuem *website*. Os resultados da avaliação dos *websites* dos outros 7 municípios podem ser observados no Gráfico 1. O *website* do município de Passa-Sete, à época da realização do estudo, não pôde ser avaliado porque, embora esteja publicado na Internet, é de acesso restrito, permitido apenas para pessoas cadastradas, além do que o próprio *website* não permite que seja realizado o cadastro.

Em relação aos demais *websites*, verificou-se que nenhum atendeu a todos os requisitos do nível 2, mas todos preencheram alguns requisitos do nível 3. De maneira geral, estes governos municipais possuem *websites* com baixo nível de virtualização e que se caracterizam por apresentar somente informações básicas aos cidadãos, marketing “singelo” que apresenta apenas alguns aspectos do município e, além disso, o *website* contém pouco ou nenhum tipo de serviço municipal disponível aos cidadãos. De certa forma, trata-se de um resultado esperado, uma vez que são municípios pequenos e com grande percentual de população vivendo no meio rural (6 municípios têm o número de habitantes no meio rural maior que o número de habitantes no meio urbano) e possivelmente têm acesso limitado à Internet.

Gráfico 1 – Avaliação dos *websites* de governos municipais
com menos de 10 mil habitantes

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

Fonte: Elaborado a partir de dados da pesquisa (2011).

No grupo de seis municípios com população entre 10 mil e 30 mil habitantes, somente um não tem *website*. A avaliação do *website* dos outros cinco municípios é apresentada no Gráfico 2, em que se observa pequenas diferenças em relação ao grupo anteriormente analisado. Os *websites* de três governos municipais (Encruzilhada do Sul, Sinimbu e Vera Cruz) cumpriram todos os requisitos do nível 2 de virtualização e parcialmente os requisitos do nível 3. Destaca-se neste grupo o *website* do município de Encruzilhada do Sul, que cumpre um requisito do nível 4, apresentando informações estatísticas, com dados atualizados e completos.

Gráfico 2 – Avaliação dos *websites* de municípios com população entre 10 mil e 30 mil habitantes

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

Fonte: Elaborado a partir de dados da pesquisa (2011).

Por último, foram analisados os *websites* dos quatro governos municipais com mais de 30 mil habitantes. Dado o número de habitantes desses municípios, era esperado que seus *websites* tivessem níveis maiores de virtualização e que permitissem maior comunicação com os cidadãos, prestação de serviços *on-line* e interação com os cidadãos. Os resultados apresentados no Gráfico 3, no entanto, revelam que, destes *websites*, somente um cumpre todos os requisitos do nível 2 de virtualização e nenhum cumpre todos os requisitos do nível 3. O *website* do município de Rio Pardo atende um requisito do nível 4, mas não atende todos os requisitos do nível 3. Analisando estes resultados em comparação com aqueles dos municípios do grupo anterior (de 10 mil a 30 mil habitantes), verifica-se que os municípios maiores possuem *websites* menos completos do que os do grupo de porte intermediário.

Gráfico 3 – Avaliação dos *websites* de municípios
com mais de 30 mil habitantes

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

Fonte: Elaborado a partir de dados da pesquisa (2011).

A partir da verificação de todos os *websites* avaliados, conclui-se que o do governo municipal de Encruzilhada do Sul possui o maior nível de virtualização, isto é, atende o maior número de requisitos no modelo utilizado. Este *website* atingiu todos os requisitos dos níveis 1 e 2, parcialmente o nível 3, e ainda, uma funcionalidade do nível 4 de qualidade. O governo de Encruzilhada do Sul disponibiliza um *website* que possui informações gerais sobre o município, históricos e símbolos municipais, divulgação das ações do governo em andamento e mapa para auxílio na localização da cidade, juntamente com as principais distâncias entre Encruzilhada do Sul e outras localidades. Por meio do *website* é possível conhecer pontos turísticos, eventos e atividades culturais, opções de hotéis e restaurantes e as oportunidades que o município oferece. Além disto, o *website* proporciona ao cidadão o conhecimento das licitações, legislação e editais de concursos públicos. Este *website* oferece também a visualização de notícias em tempo real.

Em relação à mensagem enviada aos *websites* por intermédio da ouvidoria ou “Fale conosco”, foi constatado um número muito baixo de retornos. Das 23 prefeituras para as quais foram enviadas mensagens, houve o retorno de apenas duas, Mato Leitão e Rio Pardo. Esse resultado revela que, embora os *websites* ofereçam a funcionalidade de contato para informações ou esclarecimento de dúvidas, possivelmente não há responsáveis por retornar os contatos ou, então, faltam mecanismos de controle para verificar o atendimento dos contatos realizados via *website*.

Percepções dos gestores municipais: terceira etapa

De forma a se obter informações complementares às classificações realizadas, buscou-se captar as percepções dos gestores municipais sobre os *websites* de seus respectivos municípios. Os dados obtidos foram analisados: a) de forma geral (todos os municípios); b) destacando-se apenas os municípios com mais de 30 mil habitantes; c) destacando-se apenas os municípios com mais de 10 mil e menos de 30 mil habitantes e d) destacando-se apenas os municípios com até 10 mil habitantes. Neste contexto, optou-se por inicialmente apresentar os dados de forma geral, comentando-se sucintamente os resultados obtidos nos questionários aplicados a cada grupo de municípios.

A primeira seção do questionário respondido pelos gestores fazia referência à eficiência do *website*, em sua condição atual, em relação a 11 requisitos. A Tabela 2 apresenta as médias das respostas atribuídas pelos gestores em todo o conjunto de municípios.

Tabela 2 – Elementos de eficiência dos *websites* dos governos municipais

Na minha percepção, o <i>website</i> da prefeitura do nosso governo municipal, no estado em que atualmente se encontra, é eficiente no sentido de:	
Item	Média geral
Divulgar informações importantes aos cidadãos	3,77
Aumentar a transparência da gestão pública	3,62
Aproximar a gestão pública dos cidadãos	3,46
Divulgar potencial turístico do município	3,38
Divulgar ações da prefeitura	3,31
Interação entre cidadãos nas discussões de assuntos públicos	3,31
Dirimir dúvidas sobre legislação e tributos	3,25
Estimular interesse dos cidadãos pela gestão pública	3,23
Divulgar potencial econômico do município	3,23
Identificar opinião dos cidadãos para assuntos públicos	3,00
Identificar ideias e demandas dos cidadãos	2,85

Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa (2011).

Analisando as respostas dos gestores do conjunto de municípios, a percepção é de que atualmente a maior eficiência dos *websites* está na divulgação de informações importantes aos cidadãos e no aumento da transparência na gestão pública. Os gestores acreditam que os *websites* municipais, no estado em que atualmente se encontram, são mais eficientes como instrumentos de divulgação de informações. Em contrapartida, a partir dos dados, também é possível concluir que, justamente acerca da outra “ponta” do que seria um processo comunicacional efetivo na administração pública, os gestores percebem que os *websites* são menos eficientes para a identificação de opiniões, ideias e demandas dos cidadãos. Cabe ressaltar, ainda, que esta menor eficiência quanto a estes aspectos pode ser identificada de forma unânime entre os gestores dos municípios nos três grupos de análise (b, c, d, conforme anteriormente mencionado).

De outro lado, pequenas diferenças observam-se entre os grupos de municípios, neste sentido: gestores de municípios maiores, com mais de 30 mil habitantes, percebem que seu *website* é mais eficiente na divulgação do potencial turístico e do potencial econômico, juntamente com a divulgação de informações em geral; já, nos municípios menores, ocorre novamente o destaque à divulgação de informações econômicas.

Por seu turno, a Tabela 3 apresenta as respostas dos gestores públicos para diversos aspectos que representam dificuldades para que as prefeituras do Vale do Rio Pardo mantenham seus *websites* (nove itens de resposta):

Tabela 3 – Dificuldades para a manutenção dos *websites*

No meu entendimento, constituem dificuldades para a manutenção de um <i>website</i> pela nossa prefeitura:	
Item	Média
Falta de recursos financeiros para desenvolver <i>website</i>	2,50
Existência e maior utilização de outros meios de divulgação de informações	2,31
Acesso à Internet limitado nesta cidade	2,08
Falta de tempo para atualizar informações	2,08
Falta de recursos humanos qualificados na prefeitura	2,00

O fato de a Internet ainda ser vista com resistência por muitos municípios	2,00
O fato de o uso da Internet não ser reconhecido, pela própria gestão municipal, como instrumento importante	1,77
Falta de interesse do município em atrair turistas	1,23
Falta de interesse do município em divulgar informações	1,23

Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa (2011).

Falta de recursos financeiros e a utilização de meios de divulgação de informações “consolidados”, como jornais impressos e rádios locais, constituiriam os principais fatores. De outro lado, a maior parte dos gestores não crê que suas prefeituras não tenham interesse na divulgação de informações e/ou em atrair turistas, mas sim o contrário, então estas justificativas não foram as mais mencionadas.

Ao se analisar estas mesmas questões, de forma isolada, nos diferentes grupos de municípios (b, c, d), entretanto, observa-se algumas diferenças: nos municípios maiores (b), com mais de 30 mil habitantes, entre as dificuldades mais evidenciadas foram citadas a existência e maior utilização de outros meios de divulgação e, ainda, o fato de a Internet não ser reconhecida como “meio importante” pela própria gestão municipal, compreendendo-se, também, a partir dos dados, que no contexto destes municípios a falta de recursos financeiros não chega a constituir um problema relevante.

Nos municípios intermediários (c), com mais de 10 mil e menos de 30 mil habitantes, a escassez de tempo e de recursos é destacada; e, por fim, nos menores municípios (d), com até 10 mil habitantes, a falta de recursos financeiros é expressa como principal causa, e a existência de outros meios, como segunda principal causa, de forma coerente com a análise dessa questão em âmbito geral.

Finalmente, a Tabela 4 traz um questionamento com relação ao que os gestores supõem que a prefeitura planeja instaurar em seu *website* num horizonte de quatro anos (32 itens).

Tabela 4 – Informações e/ou serviços que se planeja disponibilizar nos *websites* municipais

Dentro de um horizonte de quatro anos, a prefeitura planeja disponibilizar, no nosso <i>website</i> :	
Item	Média
Eventos em andamento e programados	3,69
Links para outros <i>websites</i> úteis	3,69
Informações sobre concursos públicos municipais	3,69
Informações gerais do município: dados, história, economia	3,62
Informações sobre facilidade de investimentos e pontos fortes	3,62
Acesso a cronograma de funcionamento de órgãos e serviços públicos	3,62
Informações sobre ações e projetos em andamento	3,54
Informações sobre o orçamento municipal	3,54
Informações sobre legislação municipal (inclusive lei orgânica)	3,54
Informações sobre leis aprovadas	3,54
Espaço para receber críticas, sugestões e apreciações (ouvidoria)	3,50
Prestação de contas de atos da gestão pública	3,46
Licitações em andamento	3,38
Consulta a processos	3,36
Estatísticas sobre informações municipais	3,27
Apresentar informações municipais com uso de mídias além do texto, como vídeos e <i>webcams</i>	3,23
Recursos de mineração de dados e mapas do <i>site</i> , que simplificam a busca por informações	3,17
Interligação de todos os sistemas internos de informação da prefeitura, e destes com o <i>website</i>	3,14
Disponibilização de comprovantes eletrônicos de quitações de débitos	3,08
Mapeamento/estatísticas de utilização dos diferentes recursos do <i>site</i> , que possam ser filtradas conforme o objetivo	3,07
Consulta <i>on-line</i> de débitos (por exemplo, IPTU)	3,00
Enquetes livres, de opinião sobre temas (obs.: não votações efetivamente)	2,92
Ferramenta que permita ao cidadão participar de votação virtual em questões importantes e de interesse comum	2,92
Serviços virtuais de auto-atendimento	2,85
Moderação ativa e frequente de fóruns de discussão	2,77

Customização de perfis de usuário (papéis, funções, interface, personalização do uso dos recursos e do próprio ambiente)	2,77
Ferramenta que permita pagamento <i>on-line</i> de impostos municipais	2,73
Espaço para promover discussões (como fóruns) acerca de ações das prefeituras	2,69
Utilização de recursos avançados de inteligência artificial (ex.: comandos de voz)	2,38
Serviços que permitem que os próprios cidadãos interajam entre si, e não apenas com a própria prefeitura, como comunidades virtuais ou grupos de interesse	2,31
Conferências, reuniões <i>on-line</i> , <i>chats</i> , <i>chats</i> com vídeo	2,23
Nada, pois acredito que o município não necessita de <i>website</i>	1,14

Fonte: Elaborada a partir de dados da pesquisa (2011).

A partir dos dados constantes da Tabela 4 percebe-se claramente uma ênfase maior na questão essencialmente informacional: divulgação de eventos, *links* para outros *websites* e informações sobre concursos públicos municipais. Em contrapartida, a utilização de ferramentas que permitam comunicação efetiva entre os cidadãos e a prefeitura, ou entre os próprios cidadãos, não foi considerada na mesma medida, posto que os itens relativos a essas ferramentas obtiveram as menores médias de resposta. Embora ainda com menor expressão, houve, também, gestores que acreditam que “o município não necessita de *website*”.

Ao se observar esta mesma questão nos diferentes grupos de municípios (b, c, d), percebe-se que a ênfase na apresentação pontual de informações gerais do município (dados, história, economia) foi destacada em primeiro lugar pelos gestores de municípios com mais de 30 mil habitantes (b), juntamente com a informação de dados sobre facilidades de investimento e pontos fortes, sendo este segundo elemento o mais destacado pelos gestores de municípios intermediários, com população entre mais de 10 mil e menos de 30 mil habitantes (c). Por fim, nos municípios menores (d), recebeu maior destaque a disponibilização de informações gerais (dados, história, economia), seguida da divulgação de eventos.

Implicações da pesquisa

Acredita-se que os resultados da pesquisa geram implicações teóricas para a gestão pública e para o desenvolvimento local nos municípios. O modelo de Klering e Schröeder (2008), utilizado para análise dos *websites*, não havia sido anteriormente utilizado em pesquisas empíricas ou, ao menos, não foram localizados estudos publicados que fizessem menção explícita ao referido modelo. Por isso, verificou-se a existência de algumas limitações relacionadas à dificuldade de se classificar os *websites* em apenas um nível, afinal poucos conseguiam atingir exatamente todos os requisitos de cada um dos níveis. Em geral os municípios do Vale do Rio Pardo atingiram parcialmente os níveis 1 e 2, “preenchendo” apenas o nível 1, o que dificulta encaixá-los em apenas um nível de virtualização. Como implicação teórica preliminar, verificou-se a necessidade de se fazer adaptações no modelo adotado, que tornem sua aplicação mais prática e a classificação mais coerente.

A pesquisa com os gestores públicos não só confirmou que atualmente os *websites* têm função basicamente informativa como também revelou que nos próximos quatro anos (a contar da realização da pesquisa e obtenção dos presentes resultados) essa lógica deve ser mantida. O potencial dos *websites* para estimular a interação e a participação dos cidadãos nas decisões públicas é extremamente baixo e sua instituição, aparentemente, não está na pauta dos gestores pesquisados. Com isso perde-se excelentes oportunidades de aproximar a gestão pública dos cidadãos, melhorar a qualidade da prestação de serviços e atender as suas solicitações e críticas, como sugerido por Bhatnagar (2004). Assim, embora existam limitações (especialmente falta de recursos financeiros) para a efetivação de níveis mais altos de virtualização, como apontado na pesquisa, a maior dificuldade parece ser o desinteresse dos gestores em estabelecer ações que tornem os *websites* mais dinâmicos e interativos. Como mencionado por Pinho (2008), o baixo nível de virtualização não resulta necessariamente de questões tecnológicas ou financeiras, mas sim de cultura política e de desenvolvimento político.

A realização desta pesquisa também gerou resultados que poderão ser de utilidade especificamente para os gestores municipais da Região do Vale do Rio Pardo e até mesmo servir de inspiração para replicação do estudo em outros municípios. Os baixos níveis de virtualização sugerem a necessidade de realizar investimentos que permitam qualificar os *websites* e acrescentar funcionalidades que melhorem os “governos virtuais”. A cooperação entre municípios seria uma maneira eficaz e menos onerosa para aperfeiçoar os *websites* municipais e, inclusive, criar *websites* para aqueles que ainda não possuem um.

Os municípios poderiam realizar essa parceria no âmbito da associação de municípios já existente, contratando empresas terceirizadas que criem essa ferramenta eletrônica com a qualidade necessária a custos menores do que cada município desembolsaria para desenvolver seu *website* individualmente. Também é possível conjecturar que nem todos os gestores públicos conhecem as potencialidades dos *websites* como ferramenta de apoio à gestão pública. Outra sugestão, portanto, é a de que sejam realizadas ações de capacitação aos gestores públicos, no sentido de informá-los sobre como os portais podem ser explorados de maneira mais eficiente.

Levando em consideração que os *websites* são produtos não acabados e com função de utilidade pública, eles exigem atenção e dedicação especiais. Outra sugestão para melhorar os *websites* da região do Vale do Rio Pardo é a capacitação de funcionários que possam manter o *website* em boas condições de uso, com informações atuais e serviços atendidos com eficiência. São indispensáveis pessoas que trabalhem com dedicação exclusiva para as atividades de manutenção e atualização diária dos *websites*, para que estes possam apresentar aos cidadãos as funcionalidades básicas importantes a fim de se estabelecer uma relação comunicacional efetiva entre os moradores e a administração pública municipal.

É importante salientar que cada município pode estabelecer objetivos específicos relacionados à melhoria do seu *website*. Aqueles que não possuem *website* têm como necessidade imediata desenvolver seu portal, que pode

ser gradativamente aperfeiçoado. Municípios cujos *websites* ainda não atingem o nível 2 poderiam esforçar-se para fornecer dados mais gerais sobre o município, agenda de eventos, cronogramas e horários de funcionamentos dos serviços públicos, licitações em andamento, *links* para outros *sites* úteis, informações sobre concursos públicos municipais e legislação municipal *on-line*, cumprindo assim todos os requisitos desse nível de virtualização. Para os municípios que ainda não atingem o nível 3, deveriam ser criados *websites* que fornecessem informações sobre ações do governo em andamento, consulta a processos, prestação de contas públicas, ouvidoria, enquetes de opinião e consultas *on-line* de débitos de impostos (IPTU), por exemplo.

Já, no que respeita ao desenvolvimento local municipal, trazendo também consequências para a região como um todo, são várias as implicações possíveis, mesmo que indiretamente. A virtualização pode ser importante para o turismo, atração de investimentos nas oportunidades naturais e econômicas que o município oferece, gerando renda, empregos e oportunidades, movimentando a economia da cidade e também da região em que ela está inserida. Para o turismo, o *website* funciona como um meio de fazer propaganda e divulgar os atrativos turísticos, eventos e movimentos culturais do município, além da disponibilização de mapas de como chegar até a cidade. Os *websites* podem oferecer informações ainda mais completas com uma listagem de lugares para hospedagem (hotéis, pousadas e *campings*) e também para refeições (restaurantes, bares e confeitorias).

Considerações Finais

Com este artigo buscou-se avaliar os níveis de virtualização dos *websites* dos municípios do Vale do Rio Pardo (RS), analisando os serviços e informações que os governos municipais da região estudada oferecem aos seus cidadãos por meio de portais de Internet. Pode-se concluir que a pesquisa revelou resultados pouco satisfatórios, primeiramente pelo número significativo de municípios que não possuem página na Internet. Além disso, o

nível de virtualização daqueles que possuem *websites* pode ser considerado baixo, uma vez que estes municípios apresentaram *websites* simples, que em geral contêm informações básicas e marketing discreto, além de poucos serviços disponíveis aos cidadãos.

Ademais, era esperado que o nível de virtualização dos *websites* dos quatro municípios com mais de 30 mil habitantes fosse mais elevado, o que não ocorreu, pois os resultados deste grupo foram semelhantes, e até inferiores, aos dos municípios com menor **número de habitantes**. O melhor resultado entre os conjunto de *websites* avaliados foi o do município de Encruzilhada do Sul, que tem apenas 24.534 habitantes (Fundação..., 2011).

O fato de que somente dois municípios deram retorno ao questionamento enviado pela opção “Fale conosco” ou Ouvidoria, via *website*, revela que os canais eletrônicos de comunicação e acesso à informação existem, mas não são efetivamente utilizados pela maioria dos governos municipais pesquisados. Ou seja, não só os *websites* precisam ser aperfeiçoados para avançar em termos de níveis de virtualização, como os canais disponibilizados aos cidadãos necessitam ser adequadamente gerenciados.

As análises das respostas dos gestores públicos revelaram que atualmente os *websites* são mais eficientes como canais de divulgação das ações governamentais, mas são limitados em termos de interatividade e espaços de manifestação dos cidadãos. Pelo que se pode inferir a partir dos resultados da pesquisa, essa realidade não deve mudar até a gestão da administração pública municipal imediatamente posterior à realização desta pesquisa. Embora entenda-se que há algum interesse em acrescentar funcionalidades aos *websites*, os respondentes manifestaram que não é prioridade aumentar a interatividade e as possibilidades de manifestação dos cidadãos.

A principal limitação da pesquisa é o fato de não ter sido possível coletar informações com os cidadãos, restringindo-se à análise dos *websites* e aos questionários aplicados com os gestores. Além do que, uma pesquisa qualitativa, principalmente com utilização de entrevistas, e não apenas com

os gestores mas, também, com o pessoal responsável pelo desenvolvimento, suporte e fomento de informações, poderia ser útil no sentido de melhor identificar, no que respeita ao *website* de cada município, projetos de aperfeiçoamento, dificuldades em termos de recursos físicos, financeiros e humanos.

Como outra possível limitação pode-se destacar o fato de que o presente estudo realiza uma avaliação do caráter de “oferta” dos *websites*, ou seja, a análise em si avalia os *websites* municipais unicamente com base nos tipos de ferramentas e recursos, bem como as respectivas potencialidades que estes *websites* disponibilizam aos cidadãos. A análise, contudo, não chega a considerar exatamente em que grau tais recursos viriam a ser utilizados efetivamente pelos cidadãos. Assim, abre-se uma possibilidade de estudo que aponta para a investigação mais ampla, junto aos cidadãos, de possíveis entraves tecnológicos e culturais que, hipoteticamente, poderiam restringir o acesso dos habitantes aos *websites* municipais.

Poder-se-ia exemplificar tal situação da seguinte forma: o uso de recursos de Inteligência Artificial (IA) pode ser mais relevante para cidadãos em um determinado município, mas para os de outros, não, bem como a consulta *on-line* a licitações e processos. Também pode ser considerada pouco importante, por exemplo, a possibilidade de os cidadãos participarem de *chats on-line* com servidores da prefeitura, ou mesmo participarem ativamente de fóruns de discussão. Em algumas localidades, e por muitos usuários, a ação de “ir conversar com o prefeito” ou “falar com o secretário” ainda é vista com maior eficácia do que a de usar uma Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) como mediadora do contato, enquanto que, em outros municípios, dadas as dificuldades inerentes a, por exemplo, jornadas de trabalho e deslocamento no trânsito, as TICs são percebidas como potencializadoras (e por vezes como única possibilidade viável) da interação efetiva entre cidadãos e poder público.

Dessa forma, torna-se necessário, para se compreender tais questões com mais profundidade, um estudo mais abrangente, capaz de contemplar as peculiaridades culturais e sociais da população em cada município – e

que aqui se coloca como uma sugestão para estudo futuro. A questão anteriormente citada neste estudo, abordada por Pinho (2008), de que a grande questão em torno do *e-government* pode estar concentrada não na tecnologia em si, mas em questões de cultura política e de desenvolvimento político, parece também vir ao encontro deste olhar sobre a análise.

Sugere-se, então, que trabalhos futuros tentem suprir tais lacunas, buscando identificar também as percepções das pessoas, enquanto usuárias reais ou potenciais, em relação aos *websites* de seus municípios, e não apenas as percepções dos responsáveis mais diretos pelos *websites* municipais. Ainda assim, considera-se o presente estudo como sendo, até este momento, o primeiro a realizar uma análise de *websites* a partir do modelo proposto pelos autores brasileiros Klering e Schröeder (2008), podendo, neste sentido, mostrar-se útil como inspiração para a realização de pesquisas futuras que envolvam a replicação da análise em outros grupos de municípios, ou mesmo no próprio Vale do Rio Pardo, a partir de 2015 ou 2016, de forma a verificar, em quatro anos após a realização da pesquisa, as alterações praticadas.

Referências

- AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap, 2005.
- BHATNAGAR, S. Universal e-government and the digital divide. In: ASIA PACIFIC 2004 PUBLIC SERVICES SUMMIT. 2004, Beijing. *Anais...* Beijing: Apac Summit, July 15-16, 2004.
- FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA. FEE. Apresenta informações de economia e estatística do Estado do Rio Grande do Sul. 2011. Disponível em: <<http://www.fee.tche.br>>. Acesso em: 10 ago. 2013.
- FERRER, F.; SANTOS, P. *E-government: o governo eletrônico no Brasil*. São Paulo: Saraiva, 2004.

GEORGESCU, M. *The government in the digital age: myths, realities and promises.* Innovative Applications of Information Technologies in Business and Management, Forthcoming, 2008. Social Science Research Network – SSRN. Disponível em: <<http://ssrn.com/abstract=906587>>. Acesso em: 25 ago. 2013.

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

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. *Pesquisa de informações básicas municipais* (dados de 2012). Rio de Janeiro: IBGE, 2013.

KLERING, L. R.; SCHRÖEDER, C. S. Níveis de virtualização de sites de governos municipais. *Análise (PUCRS)*, Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 31-44, dez. 2008.

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

PAUL, S. A case study of E-governance initiatives in India. *The International Information & Library Review*, v. 39, Issues 3-4, p. 176-184, set./dez. 2007.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública – RAP*, v. 42, n. 3, p. 471-493, jun. 2008.

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

SALVI, L. T. et al. Avaliação dos portais das prefeituras da região metropolitana de Curitiba. *Informática Pública*, Belo Horizonte, v. 10, n. 1, p. 11-27, jun. 2008.

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

STREIT, R. E.; KLERING, L. R. Governança pública sob a perspectiva dos sistemas complexos. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA – EnAPG. 2004, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: Anpad, 2004.

TORRES, N. *Web-Gov em municípios – município 2.0.* Movimento Nossa São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.nossasaopaulo.org.br/portal/files/WebsitesMunicipaisNorbertoTorres.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2015.

VAZ, J. C. *Portais municipais e promoção da cidadania: construção de modelo de avaliação e verificação de limites e possibilidades.* 2003. 490 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Getúlio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2003.

Recebido em: 7/8/2014

Accepted: 23/2/2015