

ESTUDO DOS PORTAIS DE GOVERNO MUNICIPAL DE SALVADOR (PREFEITURA E CAMARA DE VEREADORES), COMO PROVEDORES DE INFORMAÇÃO.

MARILINA FREITAS OLIVEIRA¹

(marilinafreitas@yahoo.com.br)

JUSSARA BORGES²

(jussarab@ufba.br)

OTHON JAMBEIRO³

(othon@ufba.br)

Resumo: O setor público aplicou muitos recursos, nos anos finais do século XX, em tecnologias de informação para auxiliar na gestão de seus processos internos e na melhoria de seus serviços. Nos anos recentes, passou a investir fortemente em tecnologias da mesma natureza, só que com o objetivo de melhorar sua interação com os cidadãos, principalmente a partir da disponibilização de informações e serviços em portais virtuais. As políticas nesse sentido têm sido agrupadas sob a denominação de Governo Eletrônico. Esse artigo avalia os portais do governo municipal de Salvador (Prefeitura e Câmara de Vereadores), como provedores de informação utilitária e contextual. A metodologia prevê a análise daqueles portais, utilizando como critérios: quantidade de informações utilitárias e contextuais, atratividade dos portais, interatividade, frequência de atualização e atualidade das informações. Além disso previu-se também a realização de entrevistas com *webmasters* e agentes públicos responsáveis pelos programas de governo eletrônico, onde se procura verificar: objetivos, atualização e divulgação dos portais. De uma forma geral, os resultados indicam que a estratégia de governo eletrônico municipal em Salvador é inadequada e insuficiente no provimento de informações que contribuam para a inserção da população soteropolitana na Sociedade da Informação.

Palavras- Chaves: Portais, Governo Eletrônico, Informação

INTRODUÇÃO

¹ Graduanda em Biblioteconomia pelo Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, bolsista PIBIC de IC. marilinafreitas@yahoo.com.br

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA, jussarab@ufba.br

A Sociedade da Informação desenvolve-se a partir da disponibilização de dois elementos fundamentais: infra-estrutura tecnológica adequada e serviços de informação e comunicação condizentes com as necessidades da população. Visando incluir-se nela, o setor público passou a investir em tecnologia de informação e comunicação para auxiliar na gestão de seus processos internos, na melhoria de seus serviços e na interação com o cidadão.

Este setor vê a inserção na sociedade da informação como uma oportunidade favorável para promover reformas sociais, culturais e econômicas que permitam a racionalização e eficiência de atividades, por meio de um conjunto de políticas de informação agrupadas sob a denominação de Governo eletrônico.

O Governo Eletrônico utiliza as tecnologias de informação e comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, propiciando aos cidadãos o acesso à informação, tornando o governo mais transparente para o cidadão. Porém, o Governo eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. Não se trata de um *Big Bang*, um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. O Governo Eletrônico é um processo e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo se não for bem conceituado e implementado. As iniciativas de governo eletrônico podem desperdiçar recursos, falhar em sua promessa de entrega útil de serviços e, assim, aumentar a frustração com a administração pública por parte do cidadão. (PACIFIC COUNCIL ONINTERNATION POLICY, 2002, apud JARDIM 2004).

Dentre as ferramentas executoras do conceito de governo eletrônico estão os portais governamentais na Internet como uma grande peça da administração pública para colocar-se mais próximo do cidadão com a disponibilização de informações e serviços, além de proporcionar uma maior participação da população, a partir de ferramentas interativas com o poder público. O Estado, em todas as suas esferas, é um

³ PhD (University of Westminster, Londres), Professor Titular do ICI/UFBA, othon@ufba.br

grande provedor de informações de utilidade pública que, se colocadas de forma acessível à população, podem reverter-se em ganhos sociais (GRUPO...2005).

A exemplo de outras cidades ao redor do mundo, em Salvador, capital da Bahia, o governo municipal também se colocou na Internet através dos portais da Prefeitura e da Câmara de Vereadores. Entretanto, até o momento não há estudos sobre seu papel na Sociedade da Informação, se atuam como provedores de informação ou apresentam-se apenas como um folder eletrônico da cidade. Assim, o objetivo deste texto é relatar a pesquisa realizada para avaliar esses dois portais como provedores de informação, além da adequação das informações disponibilizadas às necessidades da população. Para isso, foram utilizados critérios como: quantidade de informações utilitárias e contextuais, atratividade e interatividade do Portal, que serão explicados ao longo do texto.

GOVERNO ELETRÔNICO

O conceito de Governo eletrônico (E-gov) tem pelo menos três dimensões possíveis: a disponibilização de informações e serviços, a interação entre governo e cidadão e a transparência da administração, todas alicerçadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação. Assim, o Governo eletrônico pode ser um elemento desburocratizador, ao gerenciar melhor a informação, o que se reflete em impactos positivos na sociedade. (BRASIL,2002)

A partir do E-gov passou-se a ouvir expressões como: e-democracia, e-administração e e-governança. E-democracia nada mais é que a incrementação dos processos democráticos, agora amparados pelos meios eletrônicos de gestão e comunicação da informação; e-administração refere-se à utilização desses mesmos meios tecnológicos para melhorar os processos internos da administração, a fim de que se reflitam na prestação de serviços mais eficientes ao cidadão; e a e-governança é a apropriação da tecnologia pelos gestores públicos, no apoio à tomada de decisão e para o desenvolvimento de políticas públicas.

Os governos municipais brasileiros estão assimilando o uso das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) aos seus processos administrativos e na prestação de serviços ao cidadão, sob a forma de portais eletrônicos governamentais. Estes, em geral, têm por objetivo a melhoria dos serviços, a otimização no acesso às informações, a redução dos custos públicos e o controle social, a integração dos sistemas em redes e banco de dados e abertura desses dados a sociedade em geral. Portanto, estão amplamente amparados no acesso e fluxo da informação a partir dos meios eletrônicos.

INFORMAÇÃO E PORTAIS DE GOVERNO

Segundo Barreto (1994), a informação sintoniza o mundo. Como uma onda ou partícula, participa da evolução e da revolução do homem em direção à sua história. Como elemento organizador, a informação referencia o homem ao seu destino, mesmo antes de seu nascimento, através de sua identidade genética, e durante sua existência pela sua competência em elaborar a informação para estabelecer a sua odisséia individual no espaço e no tempo.

Na atualidade pós-industrial a importância que a informação assumiu coloca questões sobre a sua natureza, seu conceito e os benefícios que pode trazer ao indivíduo, no seu relacionamento com o mundo em que vive. Para Barreto (1994) a informação é definida como um instrumento modificador da consciência do homem. Quando adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informação do indivíduo e traz benefícios ao desenvolvimento tanto seu quanto da sociedade em que vive. Ainda para Barreto, as necessidades informacionais podem ser classificadas em: informação contextual, informação utilitária e informação seletiva.

- Informação Utilitária – é aquela que orienta o cidadão para o atendimento de suas necessidades básicas (saúde, educação, habitação, segurança, emprego), que assim satisfeitas representam a segurança de existir em um determinado espaço de tempo;

- Informação Contextual – é aquela que orienta o cidadão para a vida social (varia de acordo com o grupo social ao qual o indivíduo pertence), e que garanta a permanência segura nos diversos contextos em que os indivíduos habitam e desejam permanecer;
- Informação Seletiva – a que impulsiona o indivíduo para sua auto-realização e vincula-se com compromissos de reflexão, criatividade e realização de seu potencial.

Para efeito desta fase do trabalho, contudo, foram utilizadas apenas as duas primeiras categorias – informações utilitárias e informações contextuais, uma vez que uma análise preliminar revelou ser difícil identificar a terceira categoria nos portais examinados.. Essa classificação é ser útil para verificar a aproximação dos conteúdos informacionais dos portais governamentais às necessidades do público a que se destinam.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A análise dos Portais da Câmara e Prefeitura Municipal de Salvador teve como critérios: quantidade de informações utilitárias e contextuais, atratividade e interatividade. Com relação à classificação das informações em utilitárias e contextuais utilizou-se o entendimento de Aldo Barreto, exposto acima. Para os critérios de atratividade e interatividade, foram construídos conceitos a partir das idéias de Bittencourt Filho (2000):

Atratividade – um portal é atrativo quando desperta a atenção dos usuários na torrente de informações disponíveis. Para este trabalho está-se considerando: a atratividade em termos do visual da interface gráfica; a atualidade das informações; a eficiência dos serviços prestados; a rapidez de acesso, ou seja, se não há demora na abertura das páginas e a organização do portal como um todo, ao ponto de facilitar o acesso às informações desejadas;

- Interatividade - se possui formas para o usuário interagir com o portal, seja por meio de chats, sala de bate-papo, e-mail ou de alguma forma modificando o conteúdo.

Para melhor conhecer os Portais realizou-se, entre os dias 14 e 24 de março de 2005, uma análise sistemática, com observação diária, em horários distintos, para avaliar as mudanças de informações e serviços oferecidos.

Como amostra do Portal da Prefeitura foram selecionadas 10 informações: seis localizadas no Menu e quatro dentro da página Notícias da Cidade, sendo estas escolhidas aleatoriamente, devido à dificuldade para se estabelecer critérios de escolha, em função da ausência de uma classificação das informações disponíveis. Para o Portal da Câmara foram escolhidos 20 informações: IPTU, Legislação, Diário Oficial, Manual do Vereador, Lei de Responsabilidade Fiscal, Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), Bahia.gov, Educação e Esporte, IPVA, Receita Federal, Previdência Social, SOS 102, Telemar, Código de Trânsito, Notícias da Câmara (três links), Plano Diretor, Breve Histórico e Google . Entre os dias 04 e 18 de abril de 2005, procurou-se localizar na instituição e por telefone agentes públicos responsáveis pelos Portais para realização de entrevistas, visando o esclarecimento de dúvidas depois da análise do Portal.

Como o Portal da Prefeitura não tem um responsável direto, até o momento, foram entrevistados três funcionários da prefeitura que contribuem com informações que o Portal disponibiliza: um Analista de Sistemas, a Coordenadora de Jornalismo e a Coordenadora de Multimídia. Quanto ao Portal da Câmara foram entrevistados o webdesigner e o supervisor de Internet, que são os responsáveis pelo Portal.

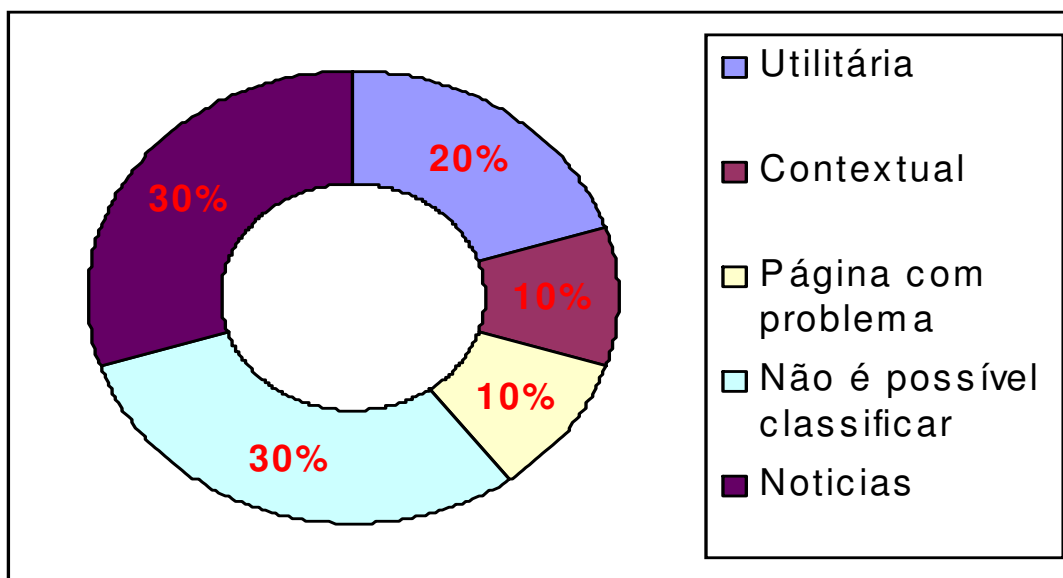
RESULTADOS

PMS – Prefeitura Municipal de Salvador

O Portal da Prefeitura de Salvador-BA, cujo endereço eletrônico é: www.pms.ba.gov.br, está no ar há cerca de sete anos e desde então tem um formato

que lhe confere características pouco dinâmicas, de acordo com os critérios de avaliação aqui adotados, de atratividade e interatividade.

As informações da amostra do Portal da Prefeitura Municipal foram avaliadas e transformadas em resultados apresentados abaixo sob a forma de gráfico:



A partir do gráfico é possível perceber que apenas 20% do total são informações utilitárias e 10% contextuais; dentre estas: troca de lâmpadas de vias públicas, tapa buraco, poda de árvores, localização geográfica, faixa etária da população etc; 10% das páginas estão com problemas, ou seja retornam à página principal, não abrem e muitas vezes leva a outras páginas, como por exemplo a página do Salvador Atende, sendo necessário reinicializar o processo de busca pela informação desejada; 30% delas tem tal variedade que torna-se impossível classificá-las; outras 30% são notícias de caráter informativo, que promovem a cidade ou a administração.

Quanto à atratividade é possível estabelecer algumas constatações:

- Não se percebe preocupação quanto à atratividade, uma vez que o portal é estático: a atualização das informações não é frequente;

• Apresenta problema quanto à navegabilidade; encontram-se inúmeras dificuldades na procura por informações. As páginas são entrelaçadas e se faz necessário passar por várias delas para chegar às informações desejadas;

- Não possui sistema de busca por palavras-chave;

Quanto à interatividade:

• A interação entre governo e cidadão dá-se a partir de um “Fale Conosco”, via e-mail, que, contudo, não funciona. Enviamos várias mensagens, durante o período avaliado e não obtivemos resposta a nenhum deles.

De acordo com os entrevistados a justificativa para todas essas deficiências é que não se está investindo em melhorias no Portal atual porque um novo está em construção. Considerando, entretanto, que, de acordo com informações deles próprios, o Portal continua semelhante desde sua criação e que o contrato com a empresa que o desenvolveu foi apenas para construção, sem nenhuma responsabilidade pela manutenção, a justificativa não é aceitável.

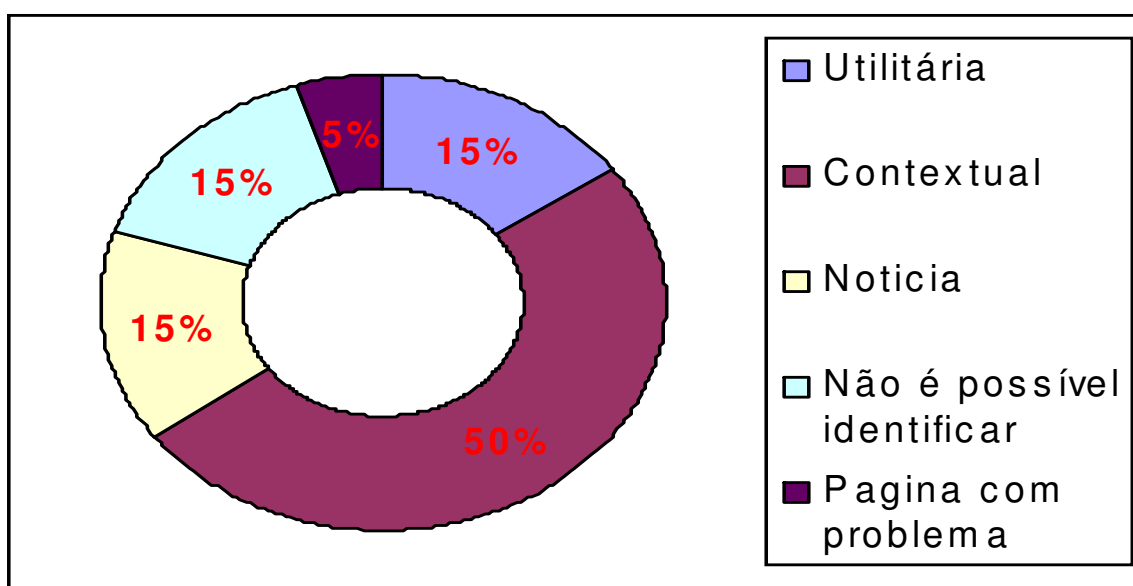
Em geral, o Portal da Prefeitura apresenta-se na forma de um folder eletrônico, de informações turísticas . O que é corroborado por um dos entrevistados quando afirma que o Portal foi construído no período em que se dava ênfase à comemoração dos 500 anos do Brasil e 450 anos de Salvador, o que influenciou na escolha das informações.

A Prefeitura Municipal de Salvador, portanto, faz uso das novas tecnologias de informação e comunicação, e já possui uma página governamental, porém a conceituação do Portal precisa ser reavaliada. Faz-se necessário uma maior proximidade com os munícipes para saber que tipo de informações desejam encontrar no Portal e reorientá-lo para esse público e suas necessidades como qualquer sistema de informação que pretenda efetividade. Hoje, o Portal da Prefeitura apresenta-se num nível inicial de presença na Internet, sendo inadequado e insuficiente no provimento de informações e serviços à população, de acordo com os critérios aqui estabelecidos.

CMS – Câmara Municipal de Salvador

O Portal da Câmara (www.cms.ba.gov.br), está disponível desde meados de 1999, portanto um pouco antes de lançada a Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal no ano 2000. Não há registro de páginas anteriores da Câmara, então não é possível relatar mudança de layout.

Quanto à qualificação das informações em utilitárias e contextuais, os resultados seguem de acordo com a demonstração gráfica:



Observa-se que o Portal é um grande provedor de informação contextual: legislação municipal e estadual, segundas vias de documentos, IPVA, PIS, imposto de renda etc. O problema, porém, está na organização dessas informações, uma vez que a localização dificulta seu acesso. Considerando que são informações direcionadas para o grande público, deveriam, assim como os serviços, aparecer de forma bem clara e simples para que mesmo aquele cidadão que não tem domínio das novas tecnologias pudesse realizar algum procedimento.

Quanto à atratividade:

Cada item da página tem frequência de atualização específica, sendo que o link “notícias”, com informações gerais das atividades da Câmara, é atualizado

diariamente. No entanto, a Ordem do Dia, que traz as tramitações e projetos de lei a serem discutidos nas seções, é atualizada três vezes na semana, nos dias em ocorrem as seções da Câmara.

Como a Câmara possui agentes públicos responsáveis pelo Portal, questionou-se os motivos da baixa atratividade. Segundo os entrevistados, a atratividade em termos do visual (aparência) não é prioridade. A prioridade são os serviços: se funcionam e se possibilitam um acesso rápido.

Quanto à interatividade:

A interatividade do Portal da Câmara ocorre através de um “Fale Conosco”, que não funciona. Tentamos o contato via correio eletrônico, mas não houve retorno. Além dessa forma de interação, existe ainda uma ouvidoria, onde as pessoas podem buscar informações, por e-mail, telefone ou pessoalmente. Esse serviço está sendo reestruturado, passando por modificações.

A avaliação de como o Portal está sendo aceito, segundo os entrevistados, é feita pela quantidade de e-mails recebidos diariamente. Não existe nenhuma pesquisa direta com a população para avaliar se o Portal atinge seus objetivos, o que torna vaga essa afirmação.

Com relação à divulgação, que consiste em deixar as pessoas cientes da existência do Portal e como ele funciona, a Assessoria de Imprensa da própria entidade o faz, por meio de notícias enviadas para as emissoras de TV e rádio, porém o conhecimento da existência do Portal ainda é diminuto.

Percebe-se que há preocupação com o funcionamento do Portal pelo controle da quantidade de visitas às páginas por semana, dia e hora. Além disso, há indicação de qual a ferramenta de navegação permite melhor visualização; o sistema operacional predominante; a melhor resolução; e a listagem de outros países que também acessam o Portal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa avaliação foi realizada com o intuito de verificar se os portais de governo da cidade de Salvador estão disponibilizando informações e serviços à população e se contribuem para inseri-la na Sociedade da Informação.

Os órgãos da administração pública municipal de Salvador - Prefeitura e Câmara Municipal - já fazem uso das novas tecnologias de informação e comunicação, mas a simples expansão do uso da tecnologia em termos de portais não é suficiente. Portais de governo eletrônico devem ser bem estruturados, levando em conta as necessidades do usuário, principalmente o usuário local, proporcionando agilidade nos serviços e na circulação das informações. O que ainda não ocorre, como é possível constatar nos Portais estudados.

O Portal da Prefeitura não atende aos critérios aqui estabelecidos para disponibilizar informações e serviços eletronicamente da forma adequada para o cidadão. A Câmara atende parcialmente aos critérios, mas ainda necessita de mudanças, apesar de estar um nível acima da Prefeitura, pois busca meios para aperfeiçoar o fornecimento de serviços pelo Portal. Isso é perceptível porque o Portal está frequentemente realizando modificações, visando melhor apresentação da sua página para a população. Entretanto algumas informações são confusas e não se sabe ao certo qual a fonte. Além do mais, há necessidade de simplificação da navegabilidade, assim como maior criatividade.

Ambos os Portais apresentam-se ainda deficientes na questão das interfaces e prestação de serviços e informações aos cidadãos. Podem ser, portanto, considerados inadequados e insuficientes como provedores de informação utilitária e contextual. Porém é válido ressaltar que mesmo os resultados não se enquadrando nos critérios adotados de atratividade e interatividade, esses órgãos demonstram esforços no domínio e inserção das novas tecnologias, na tentativa de aproximar a administração pública dos cidadãos.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Aldo Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.8, n.4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <http://www.alternex.com.br/~aldoibct/quest/quest.htm> . Acesso em 20 de dezembro de 2004.

BITTENCOURT, Jorge Calmon Moniz de. **A economia da informação e os serviços públicos digitais na internet**. 2004. 134p. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2000.

BRASIL. Casa Civil da Presidência da República. Comitê Executivo de Governo eletrônico. **2 anos de Governo eletrônico: balanço de realizações e desafios futuros**. Brasília, 2002.

GRUPO DE TRABALHO NOVAS FORMAS ELETRÔNICAS DE INTERAÇÃO. **Proposta de Política de Governo eletrônico para o Poder Executivo Federal**. Brasília, 2000. Disponível em: <http://www.governoeletronico.e.gov.br> Acesso em: 20 Abril 2005

JARDIM, José Maria ; MARCONDES, Carlos Henrique. Políticas de informação governamental: a construção de governo eletrônico na administração federal do Brasil. **Revista Data Grama Zero**, São Paulo, v.4, n.2, abr 2003. Disponível em: www.dgz.org.br/abr03/Art_04.html. Acessado em 21 de Dezembro de 2004.