

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE OURINHOS - FATEC

Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação

FELIPPE DE ANDRADE TONETI

AMPLIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DAS AÇÕES DO
GOVERNO, COM O USO DE T.I. NA GESTÃO PÚBLICA:
PORTAL DE SERVIÇOS ESTADUAL

Trabalho de Titulação

Ourinhos - SP
2007

FELIPPE DE ANDRADE TONETI

AMPLIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DAS AÇÕES DO
GOVERNO, COM O USO DE T.I. NA GESTÃO PÚBLICA:
PORTAL DE SERVIÇOS ESTADUAL

Trabalho de Titulação apresentado como exigência para obtenção do Título de Bacharel em Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação, habilitação em Gerenciamento de Sistemas de Informação, da Faculdade de Tecnologia de Ourinhos.

Orientador: Prof. Dr. André Luis Presende Trindade.

Ourinhos - SP
2007

Toneti, Felipe de Andrade.

Ampliação da transparência das ações do governo, com o uso de T.I. na gestão pública: Portal de serviços estadual. Felipe de Andrade Toneti. Ourinhos, 2007.

40 f.

Monografia (Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação)
Faculdade de Tecnologia de Ourinhos. (FATEC)

Orientador: Prof. Dr André Luis Presende Trindade.

1. Governo-eletrônico. 2. Transparência 3. Tecnologias da Informação (TI) 4. Tecnologias da informação e comunicação (TIC).

CDU

FELIPPE DE ANDRADE TONETI

AMPLIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DAS AÇÕES DO
GOVERNO, COM O USO DE T.I. NA GESTÃO PÚBLICA:
PORTAL DE SERVIÇOS ESTADUAL

Essa monografia foi julgada e aprovada para a obtenção do Título de Bacharel em Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação, habilitação em Gerenciamento de Sistemas de Informação, da Faculdade de Tecnologia de Ourinhos.

Ourinhos, ___ de Junho de 2007.

Prof.^a Dr.^a Lia Cupertino Duarte Albino
Diretora da Fatec - Ourinhos

Banca examinadora

Prof. Dr André Luis Presende Trindade

Prof.

Prof.

Prof.

Ao meu pai Carlos Toneti, pela dedicação nesse período de minha vida, trazendo discernimento, para que eu continuasse na busca dessa Titulação de Bacharel.

A minha mãe querida, Rosi de Andrade Toneti, que sempre se preocupa com os sentimentos maternos, de afeto e amor a seus filhos e ainda mantém a cobrança para minha pontualidade, como na entrega de todo o material dessa pesquisa.

A minha única e completa irmã, Valentina Helena de Andrade Toneti, que me motiva e auxilia no equilíbrio psicológico, espiritual, financeiro e ainda na permanência na busca do saber e no fortalecimento das relações humanas.

Aos meus tios, “solteirões”, Ernesto Toneti, Olívio Toneti Neto, Lauro Toneti, pela dedicação, por acreditar em meus sonhos e pelo incentivo constante.

A minhas tias, e especialmente a tia Ana Toneti, que tão afável, cuida de minha pessoa, como um filho. Em geral, a minha família e amigos pelo apoio constante.

Agradeço ao orientador Prof. Dr. André Luis Presende Trindade, pelo acompanhamento, psicológico, pontual, competente nesta pesquisa.

Aos professores da Faculdade de Tecnologia de Ourinhos (FATEC), pela colaboração efetiva, e ainda ao nosso grande professor de metodologia, Sidney Carlos Ferrari, que sempre está de prontidão para atender-nos e que nos impulsionou a pesquisa científica.

Ainda a nossa professora Vera Camargo, que tão decididamente nos atendeu aos sábados ajudando a encontrar o foco “pai” deste trabalho de pesquisa.

A todos os que direta ou indiretamente contribuíram para a realização desta pesquisa.

"Quando existe avanço tecnológico sem avanço social,
surge quase automaticamente, um
aumento da miséria humana “.

Michael Harrington

TONETI, Felipe de Andrade. **Ampliação da transparência das ações do governo, com o uso de T.I. na gestão pública:** Portal de serviços estadual. 2007. 40 f. [Monografia] Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação (Gerenciamento de Sistemas) – Faculdade de Tecnologia de Ourinhos, Ourinhos, 2007.

RESUMO

Esta pesquisa se desenvolveu, dentro de uma linha de trabalho cujo eixo é a ampliação da transparência das ações do governo, bem como, mostrar que para manter a transparência governo-cidadão, nos dias globalizados e com toda a modernização da sociedade; as tecnologias da informação (TI), aparecem como aliadas nesse processo de democratização e acesso as informações institucionais, da administração pública. Ainda a TI, assume papel importante para administração pública, resolvendo e levando serviços para atenderem toda a coletividade, dependendo de uma mudança estrutural dos padrões burocráticos de interatividade com a sociedade civil, trazendo benefícios visíveis para o próprio governo. Para os pagadores de impostos, as tecnologias da informação atingem o papel, de controladoras dos serviços e dos investimentos empregados, pela gestão pública. Além disso, para os cidadãos, ferramentas como o governo eletrônico, cidades virtuais, licitações eletrônicas, aproximam o cidadão do governo, alcançando a interatividade, nos serviços e participação de formulações e avaliações de políticas da coletividade. Nota-se ainda que mesmo com os problemas socioeconômicos do país, das mudanças culturais em relação à utilização da TI, por governos e pelos cidadãos; a informação é melhor forma de manter total participação de todos, no processo de desenvolvimento de tais problemas, e no controle social.

Palavras-chave: Governo-eletrônico. Transparência. Tecnologias da Informação (TI). Tecnologias da informação e comunicação (TIC).

TONETI, Felipe de Andrade. **Ampliação da transparência das ações do governo, com o uso de T.I. na gestão pública:** Portal de serviços estadual. 2007. 40 f. [Monografia] Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação (Gerenciamento de Sistemas) – Faculdade de Tecnologia de Ourinhos, Ourinhos, 2007.

ABSTRACT

This research developed, inside of a work line whose axis is the transparency enlargement in the actions of the government, even, to show that to keep the transparency government-citizen, in the globalized days and with all the modernization of the society; the information technologies (IT), appear as an allied in this process of democratization and access the institucional information, of the public administration. Again the IT, it assumes important role for public administration, deciding and taking services to achieve of all the collective, depending on a structural change of the bureaucratic standards of interactivity with the civil society, bringing visible benefits for the proper government. For the payers of taxes, the information technologies take care of the paper, of controllers of the services and the used investments, for the public administration. Moreover, for the citizens, tools as the electronic-government, virtual cities, electronic-licitations, approach the citizen of the government, reaching the interactivity, in the collective evaluation, participation and formulation of politics of the collective. Even with the difficulties of social-economical, problems of the country, the cultural changes in relation to the use of the IT, for governments and for the citizens; the information is better form to keep total participation of all people, in the process of development of such problems, and in the social control.

Key-words: Electronic-Government (e-government), transparency, Information Technologies (IT), Communication and information Technologies (CIT).

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Exemplos das atividades básicas para um sistema T.I.C.....	18
Figura 2 - Exemplo do trafego de um dia de acessos ao portal, dividido em horas	31
Figura 3 - Estatística de atendimento ao cidadão da ouvidoria do estado	33
Figura 4 - Figura 4: Média de Procedimentos instaurados em %, pela ouvidoria do Estado	34

LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E SÍMBOLOS

Abreviaturas

Ex. - exemplo

T.I. - Tecnologia da Informação

T.I.C. - Tecnologia da Informação e da Comunicação

G.E. - Governo Eletrônico

SAC - Serviço de atendimento ao cidadão

CAC - Central de Atendimento ao cidadão

Siglas

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

ASTI - Análise de Sistemas e Tecnologias da Informação

SEAE - Secretaria Especial para assuntos estratégicos

SEFA - Secretaria de Estado da Fazenda

Símbolos

© Copyright

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
CAPÍTULO I - CONCEITUAÇÃO.....	15
1.1 DA MODERNIZAÇÃO À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	15
1.2 SISTEMAS T.I.C. (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO).....	17
1.3 TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA	18
1.4 APLICAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO	23
1.4.1 Comunidade e a T.I.	23
1.5 GOVERNO COM T.I.....	26
CAPÍTULO II – O CASO DO GOVERNO ELETRÔNICO DE UM ESTADO BRASILEIRO – PORTAL DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES.....	28
2.1 A APLICAÇÃO DA PESQUISA	28
2.2 RESULTADOS OBTIDOS DO CASO PESQUISADO	28
2.2.1 Identificação da Companhia de Informática.....	28
2.2.2 Portal de serviços e informações do Governo do Estado	29
2.2.3 Ouvidoria geral do Estado	32
2.2.4 Site da Gestão do dinheiro público.....	34
CAPÍTULO III – CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES.....	37
CONCLUSÃO.....	39
REFERÊNCIAS	40

INTRODUÇÃO

Com a modernização, a globalização da sociedade, que segundo Oliveira (2003), inverteu um sistema comunitário fechado, para um sistema dinâmico, urbano, e enfim, para um sistema mais aberto. Fez as sociedades sofrerem mudanças de comportamentos, de cultura organizacional e também, na economia, na forma de ocupação do espaço físico e da forma de transformação da natureza.

A metamorfose, advinda da nova era tecnológica, máquinas que antes só processavam em salas fechadas, *Mainframes* e com um único especialista, atualmente, tais máquina podem “pensar”, auxiliadas, logicamente pelo ser-humano, que interpretam os dados em informações, passando esta última, a ser a mais valiosa dentro de um contexto, comercial, industrial, individual e coletivo, para as tomadas de decisão. Também com a virtualização da rede, usando desde a Internet, intranet e extranet, possibilitando a transformação e a circulação dos dados e logo das informações, ao acesso digital e aos serviços de interações de máquinas e em seguida, humana.

Como consequência dessa mudança tecnológica nos paradigmas, sócio-culturais, econômicos e o aumento da democratização da sociedade em geral, os administradores públicos estão cada vez mais pressionados, a manter um elo e transparência em suas ações, e também de promover o desenvolvimento sustentável local, adequando-se a necessidades de repensar a governança, com mecanismos inovadores, incluindo de forma digital.

Este trabalho de pesquisa tem como objetivo principal, apresentar que, com a Tecnologia da Informação aplicada na Gestão pública, aumentará um acesso às informações de gastos, orçamentos e ainda as formas de investimentos na formulação das políticas do coletivo. Ao mesmo tempo, com um estudo de caso de um Governo eletrônico de um estado Brasileiro, esta, é capaz de descrever as políticas da governança eletrônica através do ciberespaço, da Internet, com tecnologias da informação, e-licitações (processo de compra eletrônica) e o acompanhamento fiscalizador do dinheiro público. Descrevendo como a sociedade democrática está diante do governo, necessidades de se ampliar às tecnologias de Informação e Comunicação, para os benefícios do próprio coletivo e até da Administração Pública em geral. Logo abordando aspectos referentes à transparência das ações governamentais, aumentando a eficiência e eficácia dos serviços oferecidos, também evitando a corrupção e o acompanhamento da população através da T.I.

Esta pesquisa se concretizou, previamente, com levantamento bibliográfico, tais como: pesquisas em periódicos, livros, sites na Internet (*web*), artigos publicados em revista de governos, temas e títulos importantes, atualizados na área da pesquisa, bem como, outros autores que escreveram na área de Gestão Pública utilizando T.I., sempre procurando atingir os objetivos apresentados, no contexto do foco do trabalho. Logo foi realizada uma atividade de pesquisa de campo, com entrevistas e questionários em uma companhia de informática, de um estado Brasileiro, a fim de medir e apresentar em um estudo de caso, a transparência do Governo Eletrônico, desta gestão pública, e os tipos de serviço que atendam os pagadores de impostos e usuários em geral.

CAPÍTULO I

CONCEITUAÇÃO

1.1 DA MODERNIZAÇÃO À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

É oportuno recorrer ao dicionário de política (BOBBIO, 1997), a MODERNIZAÇÃO é o conjunto de mudanças operadas nas esferas: políticas, econômicas e sociais. Iniciada na revolução francesa, de 1789, e também na revolução Industrial Inglesa provocando mudanças na esfera política e econômica, mudanças estas, que estão inter-relacionadas e exportadas, assim, por toda parte do mundo. Na política pôde perceber uma modernização, modificada por uma sociedade dinâmica, de uma comunidade política, verificando a transição de uma condição generalista, passando de súditos para uma população mais participativa e unida; com uma maior sensibilidade e “adesão aos princípios de igualdade” (BOBBIO, 1997, p.768), exigindo mais interação, governo e sociedade.

E com a modernização social, é possível perceber, as transformações provocadas pela modernização da economia, através de uma organização e potencialidades na produção, contendo um êxodo de mão-de-obra excedente no campo, induzido pela mecanização agrícola, e ainda pela atração da industrialização urbana, até pessoas alfabetizadas, para controlar máquinas e administrar empresas. Ainda no mesmo dicionário, apresenta o surgimento da imprensa ”popular” e nos meios de comunicação em massa, nos primórdios do século XIX, na Inglaterra; bem como, as exigências funcionais da sociedade, especialmente no que diz respeito ao trabalho ou na melhor utilização dos recursos humanos no uso de Tecnologia.

TECNOLOGIA: (do grego $\tau\epsilon\chi\nu\eta$ — "ofício" e $\lambda\omicron\gamma\iota\alpha$ — "estudo") é um termo que envolve “[...] um conjunto de conhecimentos, práticos ou científicos aplicados à obtenção, distribuição e comercialização de bens e serviços” (OLIVEIRA, 2003, p. 26).

Para Marx *apud* Botomore (2001), a Tecnologia é o produto, dentro de uma concepção de que o trabalho humano que transforma a natureza, com objetivos da coletividade. Além disso, ressalta que a tecnologia tem maior importância fundamental, em relação à natureza, para a produção e o **processo de trabalho**, de transformação de matérias-primas.

A natureza não fabrica máquinas, ferrovias, telégrafos elétricos, máquinas de fiar automática, etc. Tais coisas são produtos da indústria humana; material natural transformado em órgãos da vontade humana que se exerce sobre a natureza, ou da participação humana na natureza. São órgãos do cérebro humano, criados pela mão humana: o poder do conhecimento objetivado. (MARX *apud* BOTOMORE , 2001, p.371).

Resolvendo problemas, ou facilitando a vida e modificando as técnicas, métodos, materiais, logo aumentando o conhecimento humano, a tecnologia é um encontro rápido entre a ciência e a engenharia, entre a matéria-prima e as novas ferramentas, para um melhoramento no processo do trabalho, na indústria, na comunicação e nas relações da sociedade respectivamente. Ainda essa tecnologia, traz outros termos conflitantes para uma sociedade em geral, como: desempregos, poluição, abordando ainda, questões filosóficas, sociológicas e ecológicas.

Uns dos mais espetaculares avanços desta tecnologia é o mundo da INFORMÁTICA, que trata automaticamente a informação por meio de máquinas eletrônicas, os computadores, ou ainda uma “técnica”, um conjunto de procedimentos somados com esses instrumentos, auxiliando o ser-humano no desempenho e a desenvolvimento de tarefas. Para melhor compreendermos o termo informática podemos nos remeter a Souza (1998) “[...] ciência do tratamento lógico de conjuntos de dados, que utiliza um conjunto de técnicas e equipamentos que possibilitam a sua transformação em informações (processamento) e conseqüente armazenamento e transmissão”.

E ainda a rede mundial INTERNET, que compõe no ciberespaço¹, uma estrutura de redes interligadas de computadores, de empresas privadas, entidades governamentais, e instituições científicas e educadoras, com conteúdos multimídias, possibilitando uma interatividade entre os povos de todo o mundo, sendo este projeto começado pelo cientista Tim Berners-Lee: *World Wide Web*. (SOUZA, 1998, p.28).

Com a junção dessas ultimas, modernizações na sociedade, surge a **Tecnologia da Informação**, que agrega todos os recursos tecnológicos, de telecomunicação, computacionais,

1 (ou *Cyberspace*) William Gibson, inventa a palavra ciberespaço, em 1948, em seu romance *Neuromante*, para descrever o amplo espaço das redes digitais, formado por todos os computadores e respectivos serviços, ligados entre si. Ainda descrito como campo de batalhas entre multinacionais, nos conflitos mundiais, na nova fronteira econômica e cultural. Levy (1999) define como o “espaço aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores”. Deixando essa “virtualização da informação” neste ciberespaço como sinônimo de INTERNET.

para a geração da informação. Podendo utilizar periféricos da micro-informática, como: hardwares, softwares, sistemas de informação, entre outros, como nos sistemas bancários: cartões magnéticos, caixas eletrônicos.

Para Alecrim (2004), a perda de espaço das gigantes máquinas, que somente automatizava determinadas tarefas em grandes empresas ou nos meios governamentais, e também, com a evolução das telecomunicações, tais máquinas deixam de executar tarefas para se comunicarem, lidando com informações, esta última pode determinar a sobrevivência de instituições (que regem nossas vidas, por exemplo), ou até, o caminho a ser planejado e na tomada de decisão. Ainda empresas, indivíduos devem utilizar apropriadamente os recursos da TI, ou seja, são necessários escolher ferramentas, bons sistemas e outros, deixando as informações um diferencial competitivo, com soluções claras, trazendo bons resultados com um menor custo. Ao mesmo tempo, mantendo um equilíbrio, para não haver, gastos desnecessários, desempregos, ou ainda, conflitos com equipamentos e usuários. Isso mostra que a TI, não é somente máquinas, todavia composta por pessoas que interpretam os dados, para tornarem informações.

Alecrim (2004), aponta que a proteção da rede, da Tecnologia da Informação, deve ser outro fator de apreensão, assegurando assim, as informações que estão armazenadas, nesta rede.

A Tecnologia da informação, nos dias atuais, participa pontualmente nas vidas das empresas e também de qualquer cidadão, como é plausível que tudo gira em “torno da informação”.

Sob esta perspectiva Alecrim (2004) alega que: “[...] A informação é um patrimônio, é algo de valor. Não se trata de um monte de bytes aglomerados, mas sim de um conjunto de dados classificados e organizados de forma que um usuário ou uma empresa possa tirar proveito [...]”.

1.2 SISTEMAS T.I.C. (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO)

De acordo com Oliveira (2003), apresenta uma seqüência, exemplificando, que os sistemas de T.I.C. “recebe recursos de dados como entrada e os processos em produtos de informação como saída”. Os componentes e atividades dependentes desses sistemas de informação são: Recursos Humanos, os especialistas em Sistemas de informação, e ainda, os usuários finais desses sistemas; Hardware, as máquinas e as mídias em geral; Softwares, os

procedimentos e os programas; os Dados, que bancos de dados e bases de conhecimento; e ainda, as Redes, que possibilita a comunicação, para executar tais atividades, como: entradas, processamento, produção das informações apropriadas para o usuário final, armazenamento organizado (organizados em campos, registros arquivos e bancos de dados), e o controle (*feedback* do sistema).

A figura 1, a seguir, apresenta um exemplo das atividades básicas para um sistema de TIC.

Entrada: Escaneamento óptico de etiquetas com códigos de barras em mercadorias.
Processamento: Calcular salário, impostos e outras deduções na folha de pagamentos.
Saída: Produzir relatórios e demonstrativos de desempenho das vendas.
Armazenamento: Manter registros sobre clientes, empregados e produtos.
Controle: Gerar sinais audíveis para indicar entrada adequada de dados de vendas.

Figura 1: Exemplos das atividades básicas para um sistema T.I.C. (OLIVEIRA, 2003, p.177).

1.3 TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA

As dificuldades, ainda evidentes no cenário Político Brasileiro, para se ter informações dos atos dos Governos, como: diretrizes prioridades de atendimento nos serviços, ou até mesmo, na destinação de verbas, por parte do setor público; faz com que o cidadão comum, pagador de impostos, fique esperando, muitas vezes, pela decisão de um governante, para resolver assuntos, problemas, tão aguardados pela coletividade local.

Bava (2004) vincula esta falta de informação da população, como dependência dos votos que a população possa oferecer ao político, que este, irá ter a tomada de decisão, ao destino do dinheiro público. Ainda, essa “manipulação da pobreza” e nas necessidades dos serviços do governo, dar-se há, na maioria das vezes, por Governos Tradicionais, que detém de toda decisão e na destinação das verbas, garantindo privilégio, aos grupos que representam, e em segunda prioridade, o local com maior quantidades de votos, para manterem o ciclo de “dependência política”.

Com o passar de anos da soberania de governantes, que usam ou usaram da máquina pública para o fortalecimento de seu ciclo político; lutas sociais foram ganhando espaços, nesses últimos 20 anos, nas exigências por prestações de contas, mais participação nas decisões de prioridades e logo na participação popular, como um todo. Com essa participação do povo, Bava (2004), mostra algumas conquistas, como: a nova Constituição, estatuto da Criança e do Adolescente, na lei Orgânica da Assistência Social, criações de conselhos na gestão Pública, seguindo o modelo na Saúde e nas conferências de saúde, municipais, estaduais e nacionais.

A recente Lei complementar, nº 101, de 4 de maio de 2000, Lei de Responsabilidade Fiscal, é um marco no avanço em busca da transparência e na integração cidadão-governo. A “[...] L.R.F. estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal, mediante ações em que se previnam riscos e corrijam desvios capazes de afetar o equilíbrio das contas públicas, destacando-se o planejamento, o controle, a transparência e a responsabilização como premissas básicas [...]” (BRASIL, 2000). Ainda com esse equilíbrio, faz com que haja mudança na cultura gerencial dos recursos públicos e mais incentivos à participação popular, para o exercício absoluto da cidadania, no acompanhamento da destinação das verbas e na avaliação dos resultados da gestão dessa. Segundo Bava (2004), mesmo com a obrigatoriedade de tornarem públicos os balanços mensais e a cada três meses exibir detalhadamente a contabilidade, existem ainda resistências na gestão pública a esta transparência, usando de discursos técnicos, de linguagem cifrada, dificultando a identificação do destino nos gastos públicos anunciados, exigindo maior capacitação para o entendimento, nem sempre abarcante por toda população. Outra evidencia de resistência à transparência e a integração da informação para o povo, é que quase não se investe em avaliações quantitativas e qualitativas das políticas públicas. O exemplo usado é a carência de um sistema de dados para uma edificação de indicadores para uma legítima avaliação de resultados das políticas adotadas pela Administração Pública. O Estado de São Paulo implementou pela fundação SEADE, o índice Paulista de Responsabilidade Social, criado pela Assembléia Legislativa, que é um dos passos importantes para tornar avaliável o desempenho dessas políticas. Nos conselhos de gestão, Bava (2004), aponta a necessidade de fortalecer o laço, o vínculo, entre o representante, os líderes populares com suas entidades, movimentos, representando uma posição elaborada em conjunto com o bem comum, a coletividade. Assim estaria colocando em prática a plena cidadania no controle social das políticas públicas.

Do ponto de vista de Mercadante (2006), o Governo Federal, tem se esforçado sistematicamente, no combate à corrupção, à impunidade, e da criação de mecanismos e

instrumentos para dar mais transparência às ações do Governo e nos recursos públicos. Ainda faz referência ao sitio na Internet, do Ministério da Justiça que divulga os atos e gastos daquele ministério, propiciando acompanhamento efetivo, profundo, aprimorando constantemente a sua gestão. Também com o Programa de Transparência do Ministério da Justiça, prevê uma série de medidas para aperfeiçoamento da máquina gestora do Ministério e dos órgãos vinculados a este ultimo, como a FUNAI e CADE, para a prevenção de qualquer tipo de irregularidades na atividade funcional.

Aumento a Transparência: O êxito da experiência ensejou a determinação, por parte do decreto Presidencial nº 5482, de 30 de Junho de 2005, de que todos os órgãos e unidades da Administração Pública Federal passem a divulgar, no mínimo, sua execução orçamentária, seus contratos, licitações e convênios na Internet, para o controle do cidadão [...]. (MERCADANTE, 2006, p.216).

Ainda a pratica de usar licitações eletrônicas, avançou substancialmente para implementar uma política pública voltada para combater os cartéis, que este ultimo, é uma conduta criminosa, prejudicando a sociedade e diretamente o Estado. Criou-se uma coordenação destinada unicamente a essas investigação de cartéis, que na análise de Mercadante (2006), atuam por meio de fraudes em licitações² públicas. Investigações estas que conta com o apoio dos Ministérios Públicos, Polícia Federal e Advocacia Federal da União. Expõe ainda, que o Governo Federal, através da Controladora - Geral da União, criou um sistema de fiscalização de municípios por sorteio, chegando a uma margem de 17,6% dos municípios brasileiros, nos anos de 2003 a 2005, melhorando significativamente a utilização dos recursos federais. Com auditorias de 7.550 ao todo, em órgãos federais, e ainda 5.330 tomadas de contas especiais e também a criação de ouvidorias federais que saltaram em 2002 de 40 para 124 em 2005. O governo Federal ainda editou o Decreto 5.504/05, que tornou o pregão eletrônico à regra geral para as compras públicas e na manutenção da Transparência. Mercadante (2006) aponta ainda, a economia de 20%, com um crescimento da utilização do *e-licitações*, de 204%.

2 Licitações = No Direito administrativo: é um processo destinado a escolher um contratante com a Administração Pública para obtenção ou a alienação de bens, a prestação de serviços na execução de obras, mediante escolha da melhor proposta apresentada. No direito civil: “é a proposta ou oferta de preço, que precede a arrematação no leilão”.

A licitação equivale a uma oferta dirigida a toda a coletividade de pessoas que preencham os requisitos legais e regulamentares constantes do edital; dentre estas algumas apresentarão suas propostas, que equivalerão a uma aceitação da oferta de condições por parte resguardar o interesse público, dentro dos requisitos fixados no ato convocatório.(DI PIETRO, 2001).

Para o aumento da transparência na Administração pública, Vaz (2000) apresenta um conjunto de elementos que contribui positivamente a esse processo. Para manter a interação, relacionamento com a sociedade, através de circulação de informações na co-responsabilidade e no controle social nas ações da gestão pública, é preciso além de tudo, uma mudança sistemática nas práticas de gestão tradicionais na política pública Brasileira. Com a necessidade de ampliar sempre na participação popular em todo o processo administrativo, desde a formulação de políticas públicas até na sua avaliação. É preciso descentralizar as decisões, com uma máxima aproximação do cidadão, alterando assim de vez, o funcionamento da máquina pública, redirecionando para o fornecimento de informação para a sociedade civil e criando mecanismos de impessoalidade no atendimento e na prestação de serviços públicos, na execução dos investimentos, e no fornecimento de informações como o orçamento e os projetos de intervenção, para o real juízo dos pagadores de impostos. Sendo que para tudo isso, a **Tecnologia da Informação**, torna-se a principal aliada, facilitando o acesso à Informação.

Para um governo que se inquieta, com a democratização da informação, devem-se criar mecanismos para que a população participe, de forma a formular, avaliar e ainda na implementação, e fiscalização da execução de todo o processo, ou seja, integralizar representantes de grupos sociais e categorias, que estão, muitas das vezes, excluídos da escolha dos rumos para a localidade. Seja por conselhos, ou qualquer tipo de organização de participação popular, o importante é ter o maior número de representatividade, para maximizar a capacidade de intervenção e fiscalização pela sociedade. Um ótimo recurso para a democratização e a transparência, é o **Orçamento Público Participativo**, onde o cidadão decide os investimentos do governo municipal, por exemplo, podendo eleger representantes das varias regiões e ainda prioridades para alocação de recursos, em cada região.

O conceito de conselhos municipais na gestão Publica, Vaz (2000), define que [...] “são órgãos coletivos, com participação do poder público e da sociedade civil, que participam da elaboração, execução e fiscalização das políticas públicas municipais” [...]. Com esse

conselho municipal, permite uma transparência efetiva, dificultando “as praticas clientelistas” e particulares.

Com a descentralização do setor público, implica a transferência de poder de tomada de decisões, para os agentes locais e logo aos órgãos regionais, dentro de limites estabelecidos para o aumento da eficiência, eficácia, diagnosticando problemas que antes não eram percebidos. Ainda valoriza as praticas comunitárias, o direito e o relacionamento do cidadão, tornando assim, possível à busca de soluções às necessidades, que antes ficavam nas mãos de burocratas e técnicos.

Outra forma de integração e manutenção da transparência é a Ouvidoria Publica, que conta com um canal direto, entre o cidadão-governo, que possibilita as sugestões, reclamações, criticas, denúncias interna da Administração pública, mantendo dentro da máquina um *ouvidor* (ou “ombudsman”), que fica para manter a representatividade da população, que em seguida, envia para os órgãos competentes, a demanda recebida dos cidadãos. Com essa prática a administração consegue identificar indicadores, para uma avaliação das políticas públicas ou até na criação de investigações, caso haja necessidade para tanto.

A simplificação do Orçamento torna possível compreender a elaboração e o acompanhamento da execução orçamentária, para que tenha uma participação democrática e na intervenção de toda sociedade. Também na simplificação a forma com que é apresentado e divulgado o orçamento público.

As reflexões de Vaz (2000), apontam que o uso da **Tecnologia da Informação** mantém o verdadeiro elo entre o cidadão e administração pública, pois possibilita além do acesso e acompanhamento dos serviços até a democratização da informação, facilitando assim através de sistemas destinados a tornar públicos as ações do governo e os assuntos de interesses dos cidadãos. Ainda é possível, através de uma “rede de informações”, perceber o desenvolvimento e os “efeitos multiplicadores”, da cidadania, obtendo e compartilhando informações através da participação de pessoas físicas e ainda de suas entidades. Mas para tal grau, é preciso “elevar as possibilidades de acesso dos cidadãos” a esses sistemas de informação, como: instalações de terminais, equipamentos em escolas, postos de saúde, terminais de ônibus e ainda a viabilização do acesso através de conexão de computadores. Para que o cidadão não se perca em um dos “labirintos burocráticos”, na busca de respostas, esses sistemas de informação devem atender as demandas dos cidadãos - usuários, da forma mais precisa e rápida, para que todos consigam entender o funcionamento da máquina pública e logo dos sistemas. Ainda Vaz (2000), descreve que sem dúvida nenhuma, a Internet é a

ferramenta especialmente importante para a circulação da informação para controle social do governo. Podendo utilizar recursos da Internet para a divulgação de editais de concorrência públicas, informações do orçamento, indicadores, processos de recrutamento e seleção, publicações dos atos da administração públicas, leis e entre outras.

Com essa modernização do Estado, dificulta o “tráfico de influencia e informações”, mantendo um controle, fiscalização por parte do Estado e da população em geral, e com logo a maximização da participação democrática e na integração e transparência. (VAZ, 2000).

1.4 APLICAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

1.4.1 Comunidade e a T.I.

Como descrito por Levy (1999), o “**Ciberespaço**”, ou Internet, como uma das principais funções no “acesso à distância aos diversos recursos de um computador”, com esse “direito”, podemos conectar a grandes computadores situado a milhares de quilômetros, fornecendo para um computador pessoal respostas em encurtados minutos ou mais, como: uma potência de cálculos, em tempo real, acesso em Bancos de dados de um computador distante, desde que seja disponibilizado e que a informação virtual seja pública, que estará à disposição de qualquer indivíduo.

Com a virtualização da informação, podemos através da *World Wide Web*, navegar em um hipertexto, lendo livros, visualizar imagens, ver um vídeo, ouvir música gravada em uma “memória distante”, podendo também, nutrir tal memória com informações, textos e imagens. Qualquer que seja a posição geográfica as comunidades podem “[...] comunicar-se por meio do compartilhamento de uma telememória na qual cada membro lê e escreve” (LEVY, 1999, p.94), ainda transferindo dados ou *uploads* e baixando arquivos *downloads*. Também através de *sites* interativos, *e-mails*, grupos de discussões, comunidades virtuais, áudios, videoconferências, e outros, deixando a comunicação e a interação das comunidades T.I., com o mundo para o mundo. (OLIVEIRA, 2003, p.54).

1.4.1.1 Relacionamento Eletrônico

a) Correio Eletrônico

Assevera Levy (1999), em sua obra, que as trocas de mensagens estão entre as mais importantes funções no ciberespaço e também a mais usada, por cidadãos. Podendo cada pessoa conectada a uma rede, ter um endereço eletrônico com sua caixa postal eletrônica podendo enviar mensagens, recebê-las de seus correspondentes que tenham também um endereço nesse espaço virtual. Além disso, o correio eletrônico, apresenta muitas vantagens comparadas com um correio comum, ou caixa postal tradicional. Pontualidade na entrega de pacotes, como: texto digital, fotos de parentes ou de algum evento importante, a música mais tocada, por exemplo, podem chegar ou enviar através do E-mail, sem papel impresso, podendo alterá-los, apagá-los, classificá-los, e ainda organizar os arquivos em um computador pessoal qualquer.

O correio eletrônico permite enviar, para uma lista grande de destinatários, uma única mensagem com todos os recursos, que existem no mundo digital, não precisando fazer fotocópias do documento enviado, por exemplo. Surge neste momento a possibilidade de comunicação para “coletivo para coletivo”, se cada membro de um grupo possuir a lista dos endereços eletrônicos dos outros, podendo cada um desses, emitir para a “totalidade do grupo”.

b) Conferências Eletrônicas

Um dispositivo mais complexo que o correio eletrônico, as conferências eletrônicas é capaz de reunir grupos de pessoas para discutir temas específicos. Alguns assuntos são fechados e outros abertos para a discussão, quando um grupo entende necessário. Com mensagens assinadas, conferências assim, também permite uma comunicação direta, ou reservada, entre todos os participantes que estejam conectados, podendo ser inventados novos estilos de escrita e de interação.

Para exemplificar as conferências eletrônicas, os “*Chats*” de relacionamentos (Bate-papo), que buscam interesses particulares ou coletivos, podendo, nessas salas virtuais,

conversar em tempo real, que muitas vezes sem compromissos, e na maioria dos casos anonimamente. Outro exemplo claro, as facilidades de comunicação, de computador a computador, através de programas específicos que utilizam tecnologia de interação, agregando diversos serviços *on-line* como: conversações digitais simultâneas com textos, áudio, com câmeras de vídeos e ainda com condições reais de mandar e-mails e uma caixa postal para armazenamentos de recebimentos de mensagens, arquivos, agendas, e entre outros, para cada endereço eletrônico. A videoconferência é outro grande avanço de relacionamento, pois tornou-se comum no cotidiano de organizações, instituições, para agregar informações úteis de pessoas dispersas no espaço geográfico, ainda como o teletrabalho, teleconferência, para o auxílio do compartilhamento no ciberespaço com os *Groupware's*.

c) Comércio Eletrônico

É possível atualmente, perceber a expansão da *Internet* com fator estratégico para fim comercial, empresarial e logo na troca de informações eletrônicas. Com a globalização, atrelada com uma rápida mudança tecnológica e logo da sociedade como um todo, empresas, importantes organizações procuram levar ou buscar estudar meios de interação, comunicação, com seus usuários, clientes, colocando mais uma vez a Tecnologia da Informação, para o desenvolvimento e aplicações de *Marketing*, logo vendas e melhoramento do atendimento. Ao mesmo tempo, Oliveira (2003), evidencia o forte crescimento de aplicações empresariais funcionais, surgimentos de aplicações em engenharia, manufatura, recursos humanos e na contabilidade.

Com a *Internet*, *extranet*, *intranet*, é possível comunicar com o mundo, colaborando funcionários, clientes, fornecedores, enfim parceiros comerciais. Em *sites* com interatividade, permite buscas através de pesquisas, solicitação, disseminação e o compartilhamento dessas informações comerciais, podendo ser elas, internas e externas. Além disso, com essas tecnologias, pessoas de diferentes organizações, em diferentes posições geográficas, há a possibilidade de trabalharem juntos (equipes virtuais) em um projeto comercial, produzindo e comercializando produtos e serviços. (OLIVEIRA, 2003).

O comércio eletrônico, (*e-commerce*), não continua a ser somente a caráter de compra e venda pela *Internet*, entretanto, como pesquisa de indicativos, de procura de informações, por parte de empresas do potencial mercado consumidor, a fim de se investir

mais em um negócio promissor, e acima de tudo, procurar satisfazer o cliente, ou potencial cliente, com produtos de sua necessidade; ou seja, o *Marketing*, aplicando conceitos de comércio eletrônico e ainda a Rede Mundial, como envolvimento desse ciclo, para atrair mais clientes, desenvolver novos mercados e canais de distribuição, com base na rede. Além de tudo isso, Oliveira (2003), aponta que o comércio eletrônico, incluem processamento interativo de pedidos, em *sites* de empresas, por exemplo, (*EDI*) intercâmbio de dados eletrônicos, com documentos da transação de fim comercial, e ainda de sistemas seguros de pagamentos por transferências eletrônicas de fundos, o (*EFT*). São possíveis, através da Internet, a formulação de “alianças estratégicas com os clientes, fornecedores, consultores, subcontratados e até mesmo, com os concorrentes”.(OLIVEIRA, 2003).

1.5 GOVERNO COM T.I.

1.5.1 Governo Eletrônico (Governança Eletrônica)

Está relacionado por diferentes níveis de serviços, utilizando e aplicando a tecnologia da informação, por órgãos públicos, através do ciberespaço, Internet, bem como de outros meios de interconexão eletrônica, possibilitando o acesso e o atendimento a uma quantidade maior de pessoas interessadas em informações e serviços ofertados digitalmente pelos governos.

1.5.2 Casos e exemplos da aplicação T.I.

a) Pregão Eletrônico

Conforme já citado no capítulo I, a administração pública, utiliza-se de licitações para compras e contratações de bens e serviços comuns. MAFRA FILHO (2006) apresenta em sua obra que, a Lei nº 10520, de 17 de julho de 2002, por sua vez, institui, no âmbito da União (governo federal), estadual, distrito federal e municípios, também no artigo 37, inciso

XXI, da Constituição Federal, a modalidade de licitação denominada pregão³, para aquisição de bens e serviços comuns⁴.

Pregão Eletrônico é realizado por meio da utilização de recursos de tecnologias da informação (T.I.), destinado á aquisição de bens e serviços comuns, regulamentada pela Lei nº 10.520 de 17 de julho de 2002 e pelos decretos da União de nº 3555 do ano de 2000, bem como pelo ultimo decreto nº 5.450 do ano de 2005. O pregão eletrônico é realizado em sessão publica, por meio de interligações na rede mundial de computadores, a Internet, utilizando recursos de criptografia e autenticação, logo visando a segurança da informação da administração pública.

b) Cidades Virtuais

Em Levy (1999), encontra-se um exemplo da prática da cidade virtual de Amsterdã, contendo serviços gratuitos disponíveis na *Internet*, na língua Holandesa. Nesta cidade digital, depara-se com uma espécie de duplicação dos equipamentos e instituições da cidade clássica: informações administrativas, horários de abertura dos serviços municipais, catálogos das bibliotecas e bem como outros serviços. As associações de moradores também podem ocupar um “local” na cidade digital, para poderem até difundir informações e organizar conferencias eletrônicas, fóruns de discussão originais e alguns tipos de jornais eletrônicos, inseridos no contexto da política local. Levy (1999), caracteriza essas formas de organizações cooperativas, exploradas em diversos locais ou internacionais do ciberespaço, para valorizar e compartilhar a inteligência distribuída em toda parte nas comunidades conectadas colocando-as em sinergia e em tempo real.

3 Pregão: É a modalidade de licitação em que a disputa pelo fornecimento de bens e serviços comuns é feita em sessão pública, por meio de propostas de preços escritas e lances verbais. (BRASIL, 2000a).

4 É comum quando a administração não formula exigências específicas para a contratação determinada, mas se vale dos bens e serviços tal como disponíveis no mercado. (MAFRA FILHO, 2006).

CAPÍTULO II

O CASO DO GOVERNO ELETRÔNICO DE UM ESTADO BRASILEIRO – PORTAL DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES

2.1 A APLICAÇÃO DA PESQUISA

Foi realizada uma pesquisa de campo, inicializada por contatos telefônicos, passando por reuniões marcadas e chegando trocar informações por correio eletrônico, e-mails, para colher um nível maior de informações, a respeito da transparência de um estado brasileiro. A investigação procurou representar condições contextuais, empíricas, circunstanciais, e situacionais do Governo com a Tecnologia da Informação utilizada. Das fontes utilizadas:

- **Entrevistas:** Marcadas e logo executadas, com pessoas-chave, funcionários de cargos de chefias e executivos de tecnologias da informação, que desenvolvem e atualizam, ou até mesmo, planejam o Governo eletrônico do estado. Ainda foi passado junto ao instituto de informática deste estado, previamente, o que seria interrogado, analisado, enviando os questionários desenvolvidos.

- **Documentação:** Foram utilizadas, nesta, as respostas dos ofícios e questionários apresentados. Ainda utilizou-se de base para o escrito, os sites na *web*, do governo, bem como publicações oficiais, tais: Leis, decretos e outras. Além de materiais de apresentação e divulgação (*marketing*), fornecidos pelos mesmos funcionários da empresa responsável de tecnologia da informação do governo.

- **Observações diretas:** Procurou-se capitalizar holisticamente as informações estruturais e do ambiente interno, logo, as formas de contribuições que os serviços virtuais estariam disponibilizados aos usuários.

2.2 RESULTADOS OBTIDOS DO CASO PESQUISADO

2.2.1 Identificação da Companhia de Informática

Segundo Informações nas publicações do governo pesquisado, a companhia é mais antiga empresa pública de informática do país, sendo esta uma sociedade de economia mista,

cujo acionista maior é o estado, criado por uma lei estadual, com o objetivo de prestar tais serviços, como:

- Consultoria em Tecnologia da Informação e de Gestão;
- Administração de Ambientes Informatizados;
- Serviços de Rede de Comunicação de Dados;
- Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas;
- Operação de Sistemas;
- Recursos Computacionais;
- Central de Atendimento a Clientes;
- Inclusão Digital.

Ainda neste estado pesquisado, a companhia de informática encontra-se vinculada à Secretaria Especial para assuntos estratégicos (SEAE). Tendo como finalidade, esta última, de dar apoio institucional ao desenvolvimento de projeto específico de inclusão.

A finalidade da Companhia de informática é prestar serviços de computação aos seus clientes, ou seja, a todos os órgãos que integram a Administração pública deste Estado Brasileiro, incluem-se aqui, todas as secretarias, fundações e instituições vinculadas ao Governo, apenas esporadicamente são atendidos, o poder Judiciário e legislativo, bem como, de modo não sistemático, algumas prefeituras. Garantindo continuidade aos serviços, integração os sistemas e informações de interesse do Governo e de cada órgão individualmente, possibilitando segurança na manutenção e operação das bases de dados, organização, provendo a melhor solução nos serviços oferecidos ao cidadão. Ainda prestando os serviços estaduais de: Planejamento de soluções de tecnologia de informação; Apoio nos processos de compra de produtos e serviços de informática; Suporte técnico a projetos estratégicos de Governo.

2.2.2 Portal de serviços e informações do Governo do Estado

O Portal de Serviços e informações é o responsável pela a maioria de acesso da população ao governo do Estado, disponibilizados dentro do padrão do e-Ping (Padrão de Interoperabilidade do Governo Eletrônico), criado pelo Governo Federal e sustentado pelos

Governos de Estado, recomendado para todos os níveis da administração pública. Podendo estar compatíveis e integrados com outros sistemas de outras esferas.

Conta com uma aparência leve, com cores padrões modernas, com botões rápidos e ainda em fundo branco, para facilitar a leitura.

Divididas em 18 categorias, no menu esquerdo na vertical ou em cascata, denominados “serviços”, possibilitando que toda a página, seja visualizada em uma única tela, encontrando praticamente tudo do governo digital, que esta disponível em páginas na *web*. Logo acima do portal, encontram-se duas barras de ferramentas. A primeira barra, dividida com dois botões: “Agencia de noticias” (que mostra as ultimas noticias das ações da administração pública estadual), “novidades” (que conta com as ultimas novidades como: sites recém inaugurados, inserção de editais de concursos e outros); e ainda a barra possui a ferramenta, “Governo em um *click*”, que conta com mais de 1200 serviços, informações estaduais e federais, listados em ordem alfabética. E na mesma barra é possível pesquisar, qualquer que seja o assunto.

Já na segunda barra de ferramentas do portal, encontram-se botões com *links* importantes de comunicação, transparência e interação com o Governo-cidadão, são eles:

- **“Fale com o governo”** - possui as opções de falar diretamente com a ouvidoria, (canal de comunicação apresentada a seguir), ou com um atendimento “geral”, que possibilita o envio de mensagens, e-mails com assuntos diversos entre, reclamações, sugestões, dúvidas e outros para o SAC (Serviço de atendimento ao cidadão, com atendimento até as 19:00 h, e também pelo 0800); e também com um *Chat*, central de atendimento ao cidadão, *on-line*, falando ao vivo com algum operador do CAC (Central de Atendimento ao cidadão) de plantão 24 horas. Ainda no link “fale com o governo” acima, é encontrado um botão denominado “fale com o Governador”, que transfere a uma página de formulário e envio de mensagens para o Governador do Estado, respondidas em muitos dos casos pelo o próprio, mas a mensagem enviada passa previamente por uma análise de conteúdos pela Casa Civil.
- **Governo eletrônico** - possui outros *links*, que permite o acesso às informações de criação do governo eletrônico e as atualizações, inovações do portal, entre outros documentos digitais, como os decretos e leis do G.E.
- **Para crianças** - Este link destinado às crianças, com uma linguagem divertida dentro das visões infantis, abrangendo temas de cidadania, com cartilhas de informações educativas.

- **Portais temáticos** - Aqui são encontrados os sites que detêm de informações de interesse ao contribuinte em geral, incluindo na lista os sites de licitações e “compras públicas”, gastos do “dinheiro público” e consultas de “multas” (função de extrato com todos os débitos do veículo, tais como: multas, IPVA e outras pendências com departamento de trânsito).
- **Emergências** - Telefones de órgãos públicos que atendem casos de emergências em todo o estado.

No centro da página inicial do portal, encontram-se as últimas notícias, como: agenda do Governador, bem como, de toda a governança e da gestão pública em geral.

Abaixo das divulgações e notícias do governo, é possível clicar em um menu de “serviços rápidos”, atalhos com *links* específicos, como: Acompanhamento de processos, Carteira de motorista, documentos achados e perdidos, consulta de IPVA do ano corrente, busca de fornecedores com reclamações no PROCON do Estado. No rodapé, é possível encontrar os últimos relatórios de estatísticas, contendo total de visitantes até a data acessada, visitante do dia, da semana, do mês, média de visitantes por hora e muitas outras opções.

A Figura 2 apresenta exemplos do tráfego de acessos dos internautas no portal de serviços.

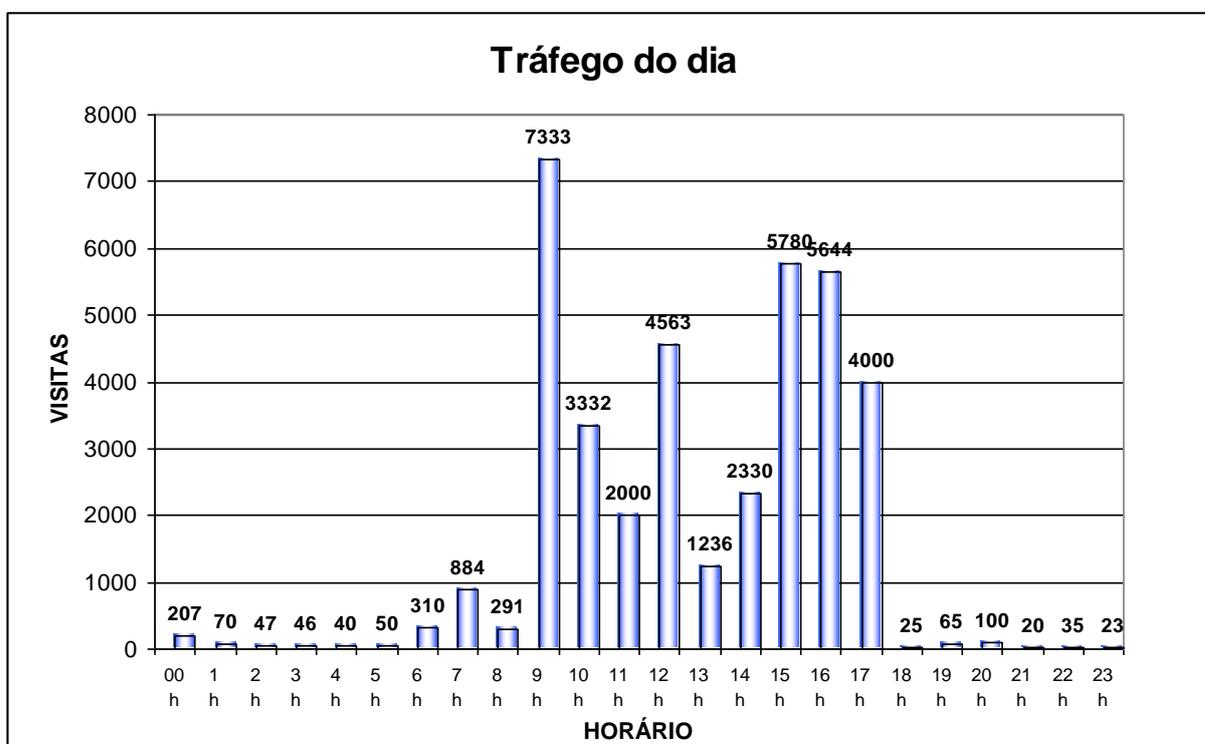


Figura 2: Exemplo do tráfego de um dia de acessos ao portal, dividido em horas.

O portal além de contar com mais de 3000 (três mil) páginas na *web*, nenhum dos componentes vale-se de uma tecnologia proprietária, não gastando com royalties e outros encargos de licenças e patentes. Desenvolvidas pela Companhia de informática do Governo estadual pesquisada, usando a tecnologia de um GP (Gerenciador de Portais), baseados no *XOOPS (Extended Object Oriented Portal System)*, gerenciador de banco de dados *MySQL*, Linguagem de programação *PHP* e Servidor *Linux*.

O site “Quem é quem”, também estão dispostos, mais uma vez de forma transparente, os cadastros de autoridades, dos três poderes (Legislativos, Judiciários, e ainda executivos), com endereços, telefones e outros contatos de trabalho. O poder executivo possui um sistema de informações organizacionais do próprio, que apresenta a relação das unidades administrativas dos órgãos e secretarias estaduais, bem como, entidades do poder executivo (autarquias, empresa públicas e outras), inda com seus respectivos titulares e endereços, convenientemente encontrado à legislação organizacional dos referidos, publicados após a publicação no diário oficial do governo Estadual.

Segundo informações colhidas, todos os sites de serviços on-line, estão atualizados, podendo ser atualizado a partir de qualquer ponto que contenha a Internet, facilitando o trabalho das pessoas que estão aptas a nutrir a base de dados. Os dados a respeito de Responsabilidade Fiscal são atualizados de acordo com a Lei, havendo relatórios bimestrais, quadrimestrais, semestrais e anuais. A lei orçamentária e o os balanços do Governo, são documentos para ser disponibilizado anualmente. Precatórios são mensais. Repasses de verbas para os municípios estavam sendo atualizados diariamente, mas até esta data, se encontra com dificuldades e problemas, logo após do Governo ter migrado este serviço para o Banco do Brasil. Os demais serviços são disponibilizados semanalmente.

2.2.3 Ouvidoria geral do Estado

De um lado o estado, com intuito de saber o que o cidadão esta pensando sobre como esta gerindo os recursos e programas de políticas públicas; e do outro, os pagadores de impostos, que aproveitando a ação e colaboração dos mesmos, precisando obter um canal direto com o governo, logo para também exercer sua cidadania, precisou-se criar neste estado uma “ouvidoria”. Tal ouvidoria, pioneira no Brasil, com a sua criação no ano de 1991, desde então, o governo passa a receber dos contribuintes: criticas, sugestões, denuncias (é aceito

denúncia anônima), solicitação, elogios e comentários; a partir de um formulário, encontrados no *link*, “Fale com o governo”, “Ouvidor”, do portal de serviços ou em todas as páginas de secretarias e serviços, nos *links* “fale conosco”.

De contra partida, o Governo do Estado, busca responder em tempo hábil, ouvindo, esclarecendo, orientando e estar disposto de colocar a máquina da gestão pública, para solucionar as demandas trazidas pela ouvidoria. Esta última está vinculada a Secretaria Especial de Corregedoria e Ouvidoria do Estado do Paraná, também vinculada a Casa Civil do Governo. Com intuito de planejar, organizar, orientando e executando auditorias e análises de custos no âmbito dos órgãos e entidades integrantes da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, e também estando disposto a sugerir e acompanhar a implementação das políticas públicas.

Na Figura 3 exemplos em %, de atendimentos por mês e por mídia. Ainda na figura 4 uma média de procedimentos instaurados pela ouvidoria deste Estado.

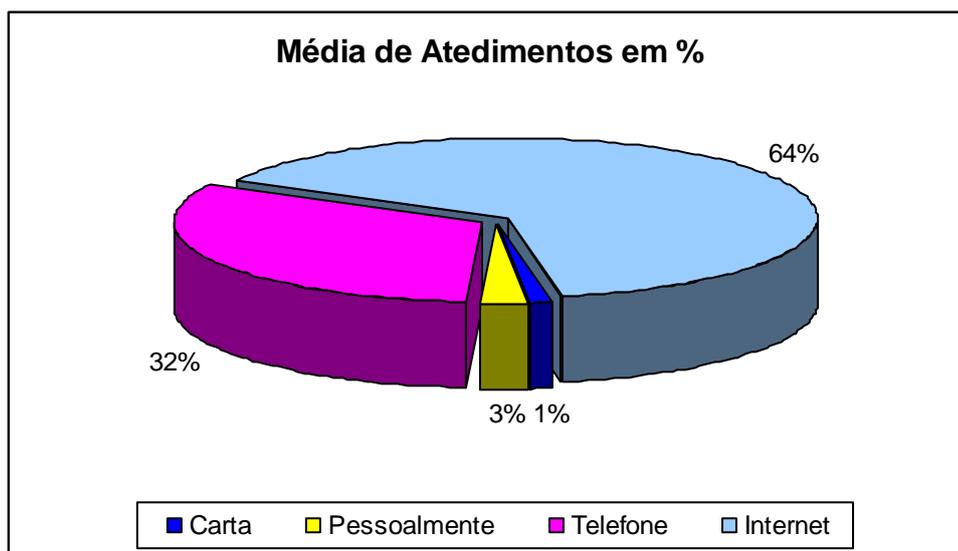


Figura 3: Estatística de atendimento ao cidadão da ouvidoria do estado.

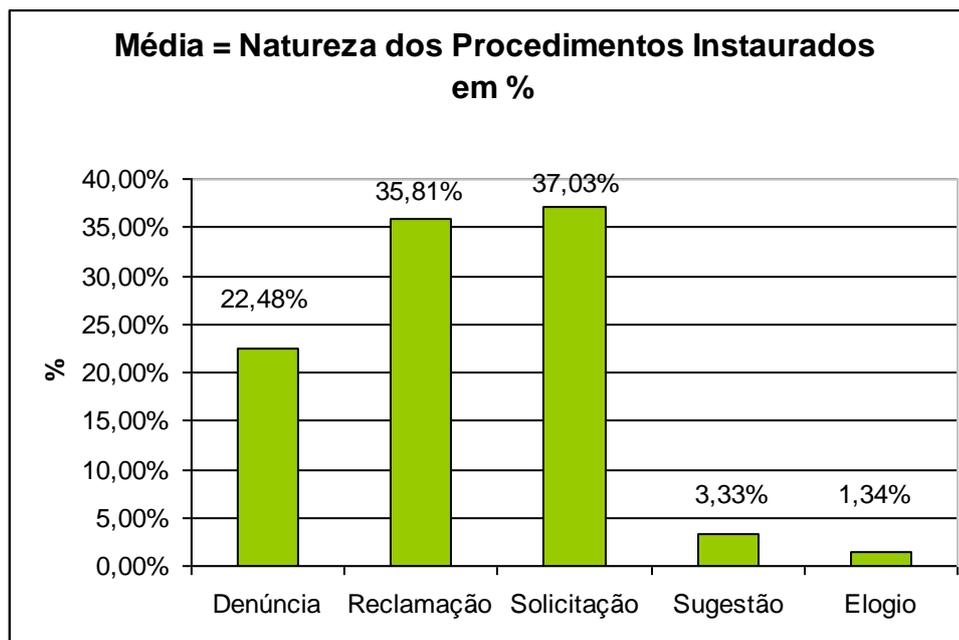


Figura 4: Média de Procedimentos instaurados em %, pela ouvidoria do Estado.

2.2.4 Site da Gestão do dinheiro público

No portal de serviços, encontram-se muitas outras páginas contendo fortes indícios de deixar a gestão pública transparente, sendo o *site* mais visitado pela população, conforme apurado, é o “portal do dinheiro público”. Dentre os objetivos do portal, está o direcionamento para a fiscalização, pela população, utilizando a tecnologia da informação como ferramenta de acompanhamento das ações do governo ao interesse público.

Como descrito e caracterizado nos materiais de divulgação deste governo estadual, também, o portal do dinheiro público coloca a disposição da sociedade a prestação de contas em meio digital, conforme instituída a lei complementar 101, de 4 de maio de 2000, (BRASIL, 2006), em diversos relatórios, sendo esses em períodos: bimestrais, trimestrais, semestrais e anuais, dependendo das determinações da Legislação vigente. Podendo ainda consultar os relatórios, a partir do ano de interesse.

Logo após a escolha do ano de pesquisa, passa-se a uma seção de escolha de relatórios pelos períodos supra citados.

Tipos de relatórios expedidos pelo sistema em formato (. pdf):

- BIMESTRAIS: Balanço orçamentário, receitas, despesas, execução das despesas por “função” e “sub-função”, demonstrativo de receita corrente líquida, receitas e despesa previdenciárias, execução orçamentária – resultado primário, execução orçamentária – resultado secundário, restos a pagar por poder e órgão.
- QUADRIMESTRAIS: Despesas de pessoal em relação a RCL (Receita Corrente líquida), Dívida consolidada e mobiliária, operação de crédito.
- ANUAIS: Receitas de operações de crédito e despesa capital, projeção anual das receitas e despesas, receitas de alienação de ativos e aplicação, Disponibilidade de caixa, restos a pagar por órgão despesas de serviços de terceiros.

Conforme as entrevistas, existe uma preocupação, por parte do governo, com os tipos de informação e a “cifragem” de termos contábeis, de tais relatórios, para isso o governo disponibilizou um “glossário de termos técnicos” usados na contabilidade pública, para assim estar atendendo a função de agregar a tecnologia da informação sistemática com a transparência na gestão pública. Conforme já citado antes, BAVA (2004), apresenta que a “informação é poder” para população, cidadão, que muitas das vezes, mesmos com esforços de organizações coletivas reivindicando serviços do governo, ficam sem serem atendidas, por faltarem informação e também da manipulação de prioridades, ocultados por governos tradicionais, cifrando com termos técnicos e afastando assim o interesse a procura de informações do dinheiro público.

Além disso, no mesmo *site*, é enfatizado os critérios para a disposição das informações dos “Gastos públicos”, colocados à disposição, apenas após o fechamento contábil do mês pela administração financeira estadual, podendo pesquisar os desembolsos efetuados pelo estado pelo órgão pagador ou por recebedor (Credor), com o período desejado e, até, pelos os dois tipos abaixo.

- Pagamento de compras e serviços a quem os forneceu (o credor: pessoa física ou jurídica);
- Ordem de pagamento ou de transferência bancária a outro ente governamental (nos casos de folhas de pagamento, quitação de dívidas, FGTS, INSS e outros).

A consulta à base de dados aos repasses financeiros destinados aos municípios, esta disponibilizada e atualizada por:

- LOCAL: indicando o ano, a visão do relatório (nomes de associação de municípios, microrregião entre outros) ou o próprio nome do município.
- PERÍODO: diária, semanal, mensal e anual.

O estado ainda coloca a disposição às leis de planejamento do orçamento público⁵, no *site* supra citado, planejados pela secretaria de planejamento e coordenação geral do estado, que tem a liderança do processo de elaboração e gestão dos planos e orçamentos públicos, embora cuja essas leis, foram votadas pela assembléia estadual, pelos deputados em exercício, do ano ou período de posto.

- PPA - Plano Plurianual, contendo o planejamento estratégico do Estado para um período de 4 (quatro) anos.
- LDO - Lei de Diretrizes Orçamentárias, que fixa prioridades e metas da administração pública para cada ano.
- LOA - Lei Orçamentária Anual, contendo os Orçamentos Fiscais, Próprios da administração indireta e de investimentos das empresas públicas e Sociedades de Economia Mista.

Os precatórios⁶ pendentes de pagamentos por ordem, disponibilizados em várias páginas, e ainda possibilitando a busca pelo Código “SID” (nº do Sistema Integrado de Documentos do Estado).

Ainda o mesmo Estado, permite o acesso a todos os valores do ISS (Imposto sobre serviço, imposto de arrecadação municipal) relativo a todos os serviços que o mesmo Estado contrata, recolhendo os valores diretamente aos municípios, em contas indicadas pelos últimos.

5 Orçamento público: Lei de iniciativa do Poder Executivo que estima a receita e fixa a despesa da Administração Pública para vigorar no exercício seguinte, após aprovação pelo Poder Legislativo.

6 Despesas decorrentes de sentenças judiciais, de pagamento obrigatório, desde que regularmente no prazo de até 01 de julho.

CAPÍTULO III

CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES

Conforme apresentado, esse governo estadual possui desmesurado anseio de transformar, de forma moderna e transparente a “máquina pública”, aproveitando a Tecnologia da informação (TI), como uma das maiores aliadas nessa empreitada, utilizando sistemas e bases de dados integrados, e ainda com fortalecimento ao desenvolvimento de tal portal de serviços e da manutenção de uma companhia própria de informática.

Porém é possível ser desenvolvido um maior progresso, de tornar superior o atendimento aos pagadores de impostos, o cidadão, pois quando questionado se todos os contatos da sociedade seriam respondidos, no sistema integrado a ouvidoria, através de *links* como o “fale conosco”, disponibilizados ainda em cada página e nos portais temáticos de transparência; o governo estadual garante uma resposta gerada por um operador da ouvidoria, logo o mesmo envia ao órgão competente para realizar tal procedimento solicitado, entretanto, não há nenhum controle de respostas emitidas. Além disso, o sistema não disponibiliza uma real quantificação da velocidade da resposta ao cidadão, e nem um cadastro dos mesmos, para um eventual contato, ou até mesmo para o governo ter informações de tomada de decisões, para estar aperfeiçoando e agilizando os seus procedimentos burocráticos. O que existe, é um cadastro dos atendimentos, gerando um código de consulta.

Também o sistema não possui uma seleção do questionamento, por parte dos cidadãos, separados por indicativos de transparência, logo, não tendo uma quantificação de quantos procedimentos instaurados, divididos por reivindicações.

Mesmo com tanta informação disponibilizada em sites específicos da administração estadual, e no portal de serviços e informações, o nível de questionamento da sociedade em geral, é baixo; comparados ao tráfego de acessos.

Então outro fator importante para melhoria do portal, é a quantificação de acesso real, ou por seleção de serviço, tornando as estatísticas mais precisas, uma vez que os contadores de acesso dos sites mais antigos, não estão tendo uma exatidão do cálculo, já que os tais referidos sites, foram construídos com a tecnologia *HTML* pura, contendo apenas contadores de acesso de visitação. Os sites mais modernos, construídos a partir do ano de 2005, estão utilizando no momento, a tecnologia de CMS (Sistemas de manutenção de

conteúdos), esses últimos já possuem uma melhor estratégia de contagem, sendo elas: por tipo de *browser*, por páginas e de sistema operacional acessados, dia a dia e hora a hora. Contudo, ainda não se tem uma real quantificação do *feedback*, até o presente momento, de quantificação de acesso dos contribuintes. Existindo então, uma qualificação dos serviços oferecidos pelo governo estadual, com benefícios de acesso e informações presentes em qualquer residente com a INTERNET; no entanto, não se tendo uma quantificação do grau de uso e por qual tipo e classe pertencentes, tais internautas.

CONCLUSÃO

Como se vê, através da pesquisa de bibliografia deste trabalho, e ainda da pesquisa de campo de um governo eletrônico, pertencente a um dos governos estaduais do Brasil, a TI, tecnologia da informação vem acolher os anseios, de uma população atual que utiliza pressões populares nos governos, para que haja transparência dos gastos públicos e nos serviços oferecidos, desafiando administrações tradicionais, exigindo também maior participação popular na formulação das políticas da coletividade.

Diante disso, provou-se que as tecnologias da Informação é a maior aliada dos governos, para atenderem as reivindicações dessas sociedades democráticas, com ferramentas que facilitam a interação com os pagadores de impostos e sustenta a transparência; como é o caso do Governo Eletrônico e licitações on-line. Ainda para a gestão pública, a T.I. proporciona maior qualidade no atendimento, no planejamento das ações, na quantificação de indicadores, na tomada de decisões, e ainda na divulgação dos atos públicos, eliminando gastos altos com mídias. Para os cidadãos, ferramentas desse tipo, proporcionam maior interatividade com o governo que movimenta a sua vida, podendo utilizar recursos oferecidos pelo governo, como pagamentos de tarifas e ainda acompanhar com transparência os atos da gestão pública, o cronograma do serviço solicitado e ainda dar sugestões e reclamações, participando de verdade da formulação até a avaliação das políticas públicas.

Nota-se ainda que mesmo com os problemas socioeconômicos do país, das mudanças culturais em relação à utilização da TI, por governos e pelos cidadãos; a informação é melhor forma de manter total participação de todos, no processo de desenvolvimento de tais problemas, e no controle social. E que os investimentos no acesso a Internet e no mundo da Informática, trará benefícios e facilidades para toda a sociedade, não levando em conta a classe social.

REFERÊNCIAS

- ALECRIM, Emerson. **Tecnologia da informação**. 2004. Disponível: <<http://www.infowester.com/col150804.php>>. Acesso em: 1 de maio de 2006.
- BAVA, Silvio Caccia. **Informação é poder**. Disponível: <http://polis.org.br/artigo_interno.asp?codigo=52>. Acesso em: 1 de maio de 2006.
- BOBBIO, Norberto, et al. **Dicionário de política**. Brasília: Universidade De Brasília, 1997.
- BOTTOMORE, Tom. **Dicionário do pensamento marxista**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BRASIL. Presidência da República, Casa Civil. **Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000**. Aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para a aquisição de bens e serviços comuns. [on-line]. Disponível: <http://www.planalto.gov.br/Ccivil_03/decreto/D3555.htm>. Acesso em: 23 de maio de 2007.
- BRASIL. Ministério da Fazenda. **Lei de responsabilidade fiscal**. Disponível: <http://www.tesouro.fazenda.gov.br/hp/lei_responsabilidade_fiscal.asp>. Acesso em: 30 de junho de 2006.
- DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MAFRA FILHO, Francisco de Salles Almeida. Licitação no modelo pregão. **O pregoeiro**. São Paulo, n. 8, p. 33-36. 2006.
- LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: ED. 34, 1999.
- MERCADANTE, Aloísio. **Brasil: Primeiro tempo**. São Paulo: Planeta Do Brasil, 2006.
- OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. **T.I.C. - Tecnologias da informação e da comunicação**. São Paulo: Érica, 2003.
- SOUZA, Sérgio. **Tecnologias de informação**. Rio de Janeiro: Brasport, 1998.
- VAZ, José Carlos. **Como incorporar a transparência em um modelo de gestão municipal**. 2000. Disponível em: <http://www.polis.org.br/artigo_interno.asp?codigo=83>. Acesso em: 1 de maio de 2006.
- _____. **Desafios para a inclusão digital e governança eletrônica**. 2002 Disponível em: <http://polis.org.br/artigo_interno.asp?codigo=70>. Acesso em 10 de março de 2006.