

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
POLO DE PICADA CAFÉ
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MODALIDADE EAD**

**O GOVERNO ABERTO NAS REGIÕES SUL E
SUDESTE DO BRASIL: UMA CARACTERIZAÇÃO DAS
ATIVIDADES ELETRÔNICAS DESENVOLVIDAS**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE ESPECIALIZAÇÃO

Robson Diego Ferreira

Santa Maria, RS, Brasil

2011

**O GOVERNO ABERTO NAS REGIÕES SUL E
SUDESTE DO BRASIL: UMA CARACTERIZAÇÃO DAS
ATIVIDADES ELETRÔNICAS DESENVOLVIDAS**

por

Robson Diego Ferreira

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública –
modalidade EAD da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS),
como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Breno Augusto Diniz Pereira

Santa Maria, RS, Brasil

2011

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Polo de Picada Café
Curso de Especialização em Gestão Pública
modalidade EAD**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a monografia de especialização

**O GOVERNO ABERTO NAS REGIÕES SUL E SUDESTE DO BRASIL:
UMA CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES
ELETRÔNICAS DESENVOLVIDAS**

elaborada por
Robson Diego Ferreira

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública

COMISSÃO EXAMINADORA:

Breno Augusto Diniz Pereira, Dr.
(Presidente/Orientador)

Gilnei Luiz de Moura, Dr.
(UFSM)

Juliano Nunes Alves, Me.
(UNICRUZ)

Santa Maria, 09 de julho de 2011.

AGRADECIMENTOS

Este estudo foi realizado diante de muito empenho, procurando oferecer a informações de qualidade ao leitor. A estrutura formada por familiares, amigos e colegas de trabalho que estiveram sempre dispostos a contribuir, proporcionou debates e o aprimoramento deste estudo.

Sendo assim, agradeço aos relevantes ensinamentos de meu orientador Professor Dr. Breno Augusto Diniz Pereira, ao Professor Me. Juliano Nunes Alves e a Tutora Joceline Mausolff Grübel.

Presto agradecimentos especiais ao meu amigo Luciano José Martins Vieira que muito contribuiu em todas as fases desse estudo, aos meus colegas de trabalho da Secretaria de Planejamento, Gestão e Participação Cidadã do Estado do Rio Grande do Sul e aos colegas do Curso de Especialização em Gestão Pública.

E a toda minha família pelo apoio e auxílio, em especial a minha mãe Gladis e minha noiva Graciana, as quais participaram ativamente deste estudo, muito obrigado.

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Especialização em Gestão Pública
Universidade Federal de Santa Maria

O GOVERNO ABERTO NAS REGIÕES SUL E SUDESTE DO BRASIL: UMA CARACTERIZAÇÃO DAS ATIVIDADES ELETRÔNICAS DESENVOLVIDAS

AUTOR: ROBSON DIEGO FERREIRA

ORIENTADOR: BRENO AUGUSTO DINIZ PEREIRA

Data e Local da Defesa: Santa Maria, 09 de julho de 2011.

O presente estudo tem como objetivo caracterizar o funcionamento das atividades de governo aberto em meio eletrônico realizadas nos Poderes Executivos Estaduais das Regiões Sul e Sudeste do Brasil, que abrangem os Estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais. As informações foram colhidas no primeiro quadrimestre do ano de 2011, sendo que, essas formaram o subsídio para a estrutura do trabalho, que envolveu duas formas de pesquisa: uma por meio de questionário eletrônico estruturado aplicado a gestores dos governos estudados, outra desenvolvida via avaliação dos sítios eletrônicos governamentais oficiais utilizando roteiro estruturado. Os resultados obtidos diante do cruzamento dos dados mostram que existe uma multiplicidade de ações em governo aberto no formato eletrônico, porém o estágio de evolução dos entes estudados é apurado como variável. Igualmente, verificam-se aspectos importantes a serem aprimorados nos governos no que tange ao tema desse estudo. Um fato que comprova isso é a própria dificuldade de obtenção de dados via formulário aplicado aos gestores públicos, onde se pode constatar a burocracia e a morosidade de resposta por parte de alguns entes. Constatou-se que existem diversas ações em desenvolvimento voltadas à transparência, colaboração e participação em formato eletrônico, que são a base para um governo aberto. Esse fato gera a expectativa de uma evolução contínua, inclusive com a possibilidade de *benchmarking* dentre os entes estudados.

Palavras-chaves: Governo aberto, Governo Eletrônico, Transparência, Participação, Colaboração.

ABSTRACT

Monograph Specialization
Specialization Course in Public Management
Universidade Federal de Santa Maria

THE OPENED GOVERNMENT IN SOUTH AND SOUTHEAST REGIONS OF BRAZIL: A CHARACTERIZATION OF THE ELECTRONIC DEVELOPED ACTIVITIES

AUTHOR: ROBSON DIEGO FERREIRA

COACH: BRENO AUGUSTO DINIZ PEREIRA

DATE AND LOCATION OF DEFENCE: SANTA MARIA, 09 JULY, 2011.

This study aims to characterize the functioning of open government activities on electronic State Executive Powers held in regions South and Southeast of Brazil, covering the States of Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo and Minas Gerais. The informations were collected in the first quadrimester of the year 2011, and these formed the subsidy to the structure of the work, which involved two forms of search: one by means of structured electronic questionnaire applied to managers of the governments who were studied, another developed by evaluation of official electronic governmental sites using structured schedule. The results obtained on the intersection of the data show that there is a multiplicity of actions in open Government in electronic format, but the stage of evolution of institutions which were studied is discharged as a variable. Also, there are important aspects to be improved in Governments regarding the theme of this study. A fact that proves this is the difficulty of obtaining data by form applied to public managers, where we can see bureaucracy and slow response by some institutions. It was found that there are several actions under development geared to transparency, collaboration and participation in electronic format, which are the basis for an open government. This fact raises the expectation of a continued evolution, including the possibility of benchmarking among the ones studied.

Keywords: Open Government, electronic government, transparency, participation, collaboration

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Enquadramento dos sítios em governo aberto	31
QUADRO 2 - Sites oficiais de governo pesquisados	34
QUADRO 3 - Sites que disponibilizam notícias e serviços eletrônicos ao cidadão	45

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Adequação dos serviços eletrônicos e informações nos portais oficiais	44
GRÁFICO 2 - Grau de desenvolvimento em relação a governo aberto	46
GRÁFICO 3 - Existência de portal de transparência ou de dados da administração ...	48
GRÁFICO 4 - Dados abertos no formato W3C	49
GRÁFICO 5 - Utilização de redes sociais	51
GRÁFICO 6 - Portal de ideias ou criação conjunta entre governo e sociedade	52
GRÁFICO 7 - Monitoramento dos serviços públicos	54
GRÁFICO 8 - Consulta eletrônica sobre a destinação orçamentária	55

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Resultado global da avaliação dos sítios	35
TABELA 2 - Resultados do Sistema Fale conosco	36
TABELA 3 - Resultados da ferramenta de busca no portal	37
TABELA 4 - Resultados do sistema de ouvidoria	38
TABELA 5 - Resultados do sistema de redes sociais	39
TABELA 6 - Resultados da ferramenta de RSS	40
TABELA 7 - Resultados do portal com conteúdo em outro idioma	41
TABELA 8 - Resultados da ferramenta de informações ou serviços	41
TABELA 9 - Resultados do sistema de dados abertos	42

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CETIC.br - Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação

CGI.br - Comitê Gestor da Internet no Brasil

CGTIC – Comitê Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação

CIASC - Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.

CONIP - Congresso Nacional de Informática Pública

E-gov - Governo eletrônico

ES - Espírito Santo

MG – Minas Gerais

nº - número

PR - Paraná

RJ - Rio de Janeiro

RS - Rio Grande do Sul

RSS - *Rich Site Summary*

SC - Santa Catarina

SP - São Paulo

TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação

TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação

W3C – *World Wide Web Consortium*

SUMÁRIO

I - INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema de Pesquisa.....	13
1.2 Objetivos.....	14
1.3 Justificativa	15
1.4 Estrutura do Trabalho	16
II – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL.....	17
2.1 Governo Aberto	17
2.1.1 Transparência.....	18
2.1.2 Colaboração	20
2.1.3 Participação.....	21
2.2 Governo 2.0	22
2.3 Governo Eletrônico	23
2.4 Governança Eletrônica	25
2.5 Redes sociais.....	26
III – MÉTODO DO TRABALHO	28
3.1 Delineamentos.....	28
3.2 População e Amostra.....	29
3.3 Coleta e Análise de dados.....	30
3.4 Limitações do Estudo	32
IV – RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	34
4.1 Resultados da avaliação dos sítios governamentais.....	34
4.1.1 Sistema de fale conosco ou fale com o governo	36
4.1.2 Ferramenta de busca no portal	36
4.1.3 Sistema de ouvidoria	37
4.1.4 Sistema de redes sociais	38
4.1.5 Ferramenta de RSS.....	39
4.1.6 Versão do portal em outro idioma.....	40
4.1.7 Ferramenta de informações ou serviços	41
4.1.8 Sistema de dados abertos.....	42
4.2 Resultados ao questionário estruturado aos gestores públicos.....	43
4.2.1 Ações gerais de governo aberto	43
4.2.2 Ações em transparência.....	47
4.2.3 Ações em colaboração.....	50
4.2.4 Ações em participação	53

4.3 Resultados compilados em governo aberto	56
4.3.1 Caracterização do Estado do Rio Grande do Sul	56
4.3.2 Caracterização do Estado de Santa Catarina.....	57
4.3.3 Caracterização do Estado do Paraná	57
4.3.4 Caracterização do Estado de São Paulo	57
4.3.5 Caracterização do Estado do Rio de Janeiro	58
4.3.6 Caracterização do Estado do Espírito Santo	58
4.3.7 Caracterização do Estado de Minas Gerais.....	59
V – CONCLUSÃO	60
REFERÊNCIAS	62
ANEXO A – Cartilha informativa.....	66
ANEXO B – Questionário estruturado	69
ANEXO C – Roteiro estruturado para pesquisa nos sítios oficiais.....	74

I - INTRODUÇÃO

As administrações públicas estaduais possuem amplo espectro em suas tomadas de decisão, vindo a afetar as mais diversas camadas da sociedade. Nesse contexto, é necessário que seus dirigentes pensem de forma sistêmica, já que deliberações tomadas sem a devida reflexão podem causar prejuízos a toda população.

Essa mesma população, entretanto, tem dificuldades de obtenção de informações sobre as ações e atividades desenvolvidas na essência de seu governo. Situação originada por diversos fatos, dentre esses se citam: a não disponibilização de informações de forma clara pela administração pública e a falta de canais apropriados de comunicação entre cidadão e governo.

Tais fatos são embasados na Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010, elaborada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (2010) que mostra a existência de oportunidades de melhoria dos serviços de governo oferecidos pela Internet, tanto na busca dos serviços quanto na facilidade de sua utilização. A dificuldade em encontrar serviços foi uma das principais alusões dessa pesquisa, com 29%; sendo que 28% disseram que “Difícilmente recebo retorno às minhas solicitações”; por fim, 21% expuseram que “Usar a Internet para contato com o governo é muito complicado”.

Com o propósito de dirimir esse abismo entre o governo e governados, surge o conceito de “Governo Aberto” (*Open Government*), que está em largo desenvolvimento em outros países, e que vem crescendo no Brasil na última década. Esse tema se relaciona à inovação, procurando agregar mais valor à tomada de decisão e tornar mais cristalinas as administrações públicas. Dessa forma, o governo aberto apresenta como premissas: a participação popular, a colaboração, a transparência e a disponibilização de dados governamentais de forma aberta.

Segundo Calderón (2010) um governo aberto é aquele que trava uma constante conversa com os cidadãos com o intuito de ouvir o que esses dizem e solicitam, que toma deliberações baseadas em suas necessidades, que facilita a colaboração dos cidadãos e servidores no desenvolvimento dos serviços que presta e que comunica tudo o que decide e o faz de forma aberta e transparente.

Em decorrência de sua popularidade e, como forma de ampliar as possibilidades em governo aberto, os meios eletrônicos serão abarcados neste estudo. Neste sentido os conceitos

de governo eletrônico, governança eletrônica e redes sociais têm grande importância e serão ampliados ao longo deste trabalho.

Diante dessa conjuntura, o presente estudo visa caracterizar as iniciativas em governo aberto com foco em meios eletrônicos, que estão em vigor nos entes da nossa federação, mais especificamente nos Poderes Executivos dos Estados das regiões Sudeste e Sul do Brasil.

1.1 Problema de Pesquisa

Já era o tempo em que o cidadão aceitava resignado a morosidade e ineficiência dos serviços públicos. Hoje o usuário dos serviços mostra-se ativo, procurando compreender e, se possível, participar das tomadas de decisão de seu governo. Estes cidadãos buscam informações sobre as ações de seu governo, sua evolução e, principalmente, saber aonde o governo aloca seus recursos.

Mais que uma possibilidade, a população tem o direito afiançado pela Carta Magna de ter acesso às informações governamentais. Tal fato é edificado no princípio da legalidade, que assegura o império da lei junto ao Estado e seu povo, os quais devem se submeter a essa. O princípio da legalidade é a declaração maior do “Estado Democrático de Direito” e visa garantir que a sociedade não estará presa às aspirações privadas do governante, possibilitando a segurança político-jurídica ao cidadão de livre acesso às informações do seu governo.

Para que tal sede de conhecimento seja sanada adequadamente, ainda existe um longo caminho a percorrer, já que, muitos dados deixam de ser repassados à população. Isso é verificado pelo receio da má utilização dessas informações ou até mesmo de uma cobrança exagerada por soluções estimuladas pelo controle social.

À administração pública resta tornar transparentes seus programas e facilitar o acesso a dados não confidenciais, vindo, desse modo, a competir a cada órgão ou entidade da administração identificar os dados e informações que poderão ser agregados e disponibilizados à sociedade por meio dos preceitos de governo aberto.

Sabe-se que existem iniciativas que visam tornar os governos mais ajustados aos desígnios de governo aberto. Entretanto, existiria uma uniformização dessas iniciativas nos âmbitos estaduais da região Sul e Sudeste do Brasil? A administração pública estadual estaria constituída por ilhas de desenvolvimento em diferentes estágios no assunto governo aberto?

Essas questões verificam a estruturação dos governos estaduais no tópico governo aberto e, se não respondidas adequadamente, dificultam o dimensionamento da situação dos diversos governos no tema desse estudo.

Dessa forma, a não utilização dos conceitos de governo aberto pode impedir uma coordenação de ações ou parcerias entre os entes federativos. Essas práticas poderiam auxiliar no desenvolvimento dos governos, principalmente aos mais acanhados, em iniciativas voltadas para Governo aberto.

Enfim, mesmo sabendo das amplas possibilidades em gestão pública, compete procurar estabelecer uma caracterização de como se encontram esses modelos de administração, segundo os focos dessa pesquisa. Sendo assim, esse trabalho se propõe a investigar a seguinte questão norteadora: **Qual é a caracterização dos governos estaduais das Regiões Sul e Sudeste do Brasil em relação às ações em governo aberto por meio eletrônico?**

1.2 Objetivos

Para solucionar a questão proposta por esse trabalho, pretende-se atingir os objetivos: principal e específicos, a seguir:

Objetivo principal:

Caracterizar as ações em governo aberto em meio eletrônico desenvolvidas no Poder Executivo dos Estados das Regiões Sul e Sudeste do Brasil no primeiro quadrimestre do ano de 2011.

Objetivos específicos:

- Elaborar formulário para coleta de informações de governo aberto e cartilha explicativa aos governos estaduais;
- Enviar formulário aos entes participantes via sistema que possibilite a coleta, tabulação e acompanhamento das respostas;
- Elaborar roteiro estruturado para verificação dos meios e facilidade de acesso às informações
- Coletar dados nos sítios oficiais dos governos estudados em relação às formas e facilidade de acesso do cidadão às informações por meios digitais;

1.3 Justificativa

A melhoria da eficiência da administração pública pode ser alavancada por meio da utilização de ferramentas gerenciais e modernos conceitos de gestão. Uma maior eficácia gerencial se traduz em tomadas de decisão mais acertadas, as quais podem acarretar na melhoria dos serviços proporcionados à população. Como decorrência disso, surge a percepção de um Estado mais efetivo em relação às suas políticas públicas.

Neste contexto, novos instrumentos como: governo eletrônico, governo aberto, governança, governo 2.0 e redes sociais vêm tendo sua utilização ampliada na esfera pública brasileira. Essas práticas surgiram fora do Brasil, fato que não impediu sua utilização voltada para a realidade nacional.

Tais meios de comunicação apontam para a possibilidade de novas interconexões entre governos e a população, buscando uma maior aproximação de ambos. A agilidade de informações, melhor acompanhamento de solicitações e a maior qualidade dos dados governamentais são alguns dos frutos que podem ser colhidos por meio das ferramentas citadas, visando tornar os serviços e informações mais democráticos e alinhados com as tendências atuais em gestão pública.

Infelizmente, poucas publicações tratam do tema governo aberto, atualmente, que é foco desse trabalho. Contudo, algumas ações começam a revitalizar esse quadro, por meio de congressos e eventos, os quais vêm fomentando discussões sobre o tema na esfera pública brasileira. Um exemplo disso pode ser percebido no Congresso de Informática Pública – CONIP (2010), que teve como destaque o debate sobre “O conceito de Dados Governamentais Abertos”, bem como, o Seminário *World Wide Web Consortium (W3C)* sobre “Dados Governamentais Abertos”.

Logo, a investigação desse assunto se mostra relevante para uma própria difusão do tema governo aberto na esfera pública e pela oportuna apreciação da utilização desse conceito nos entes públicos estudados.

Em decorrência de um coerente exame do tema pode ser fomentada a disseminação de iniciativas e resultados na adoção dos conceitos de governo aberto. Essa exposição pode levar à criação de arcabouços nacionais, estaduais ou municipais, com vistas a ampliar a transparência, participação e colaboração em benefício da população.

1.4 Estrutura do Trabalho

O escopo deste estudo tem como alvo: caracterizar os governos do Poder Executivo Estadual das Regiões Sul e Sudeste do Brasil, de acordo com conceitos atuais de governo aberto em meio eletrônico, no primeiro quadrimestre do ano de 2011. Para tanto, o presente estudo irá se estruturar nas partes que seguem.

No primeiro capítulo que foi apresentado, abordou-se a problemática de pesquisa, os objetivos desse estudo e a justificativa para a realização desse trabalho. Nesta etapa, foi mostrado o tema governo aberto e outras ferramentas gerenciais que podem auxiliar na melhoria da gestão pública, bem como, os fatores estruturantes desse estudo.

Já no segundo capítulo serão descritos os estudos bibliográficos sobre o tema, por meio de quatro tópicos principais, que são:

- a) Governo aberto;
- b) Governo 2.0;
- c) Governo eletrônico;
- d) Governança eletrônica; e
- e) Redes sociais.

No terceiro capítulo, será elucidada a metodologia utilizada neste estudo para o levantamento de dados que atendam à problemática de pesquisa. Dessa forma, serão relacionados: o método de pesquisa, a população e amostra e a coleta e análise dos dados desse trabalho.

Os resultados e discussão voltados à análise das informações angariadas ao longo deste estudo serão abordados no quarto capítulo. Esse tópico envolverá um exame das informações e dados coletados, o que permite formar conclusões sobre o estudo.

Por final, o quinto capítulo abordará as conclusões obtidas na pesquisa e sugestões para novos estudos que se destinem à área pública ou para a complementação do presente estudo, no intuito da melhoria contínua e qualificação dos estudos em pós-graduação.

II – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL

Nesse capítulo serão apresentados as alicerces teórico-conceituais necessários ao embasamento desse trabalho, vindo a apresentar os conceitos de: governo aberto, dados abertos governamentais e governo eletrônico, dentre outros.

2.1 Governo Aberto

Fomentar a cultura da abertura de dados no âmago do governo e elucidar à população sobre os seus direitos são fontes essenciais para que a liberdade de informação seja alcançada. Tais elementos são aspirados por muitos governos, porém a prática nem sempre mostra o implemento dessa pretensão.

Infelizmente ainda são limitados os empreendimentos que se mostram consistentes nessa área. Entretanto, existem governos que conseguem superar obstáculos e estabelecer a livre divulgação da informação e vêm apresentar maturidade na gestão em seus múltiplos estágios, merecendo assim serem vistos como modelos no Brasil.

Nesse contexto, surge o conceito de governo aberto como ferramenta para tornar mais efetiva e cristalina a administração pública. Esse conceito é exposto cada vez mais nos debates em nosso país e pelo globo, sendo percebido como ferramenta de desenvolvimento em benefício da população e da própria gestão.

Consoante a isso, Linhares (2007) afirma que o governo aberto define a maneira com a qual se relacionam a administração pública e os cidadãos, se caracterizando pelo estabelecimento de canais de comunicação e contato direto entre eles.

Importa frisar ainda que o termo “Governo Aberto” nasceu nos Estados Unidos, uma das nações que mais se utiliza desse instrumento atualmente. Conforme Endo & Franciscon (2010), existem três princípios básicos para o governo aberto, que são: transparência, colaboração e participação.

Outrossim, autores de renome tratam o conceito de governo aberto de forma mais adstrita ao pilar transparência, conforme se percebe em Agune et al (2009), quando esse analisa que o conceito de governo aberto é o da disponibilização, por meio da Internet, de informações e dados governamentais de domínio público para a livre utilização pela sociedade.

Dessa forma, percebe-se que existem posições variadas sobre esse tema e sobre seus princípios. Deste modo, o presente trabalho atuará em uma linha abrangente, buscando um escopo amplo de governo aberto.

Ao incursionar mais profundamente nas idéias sugeridas pela definição de governo aberto verifica-se que é importante ampliar seus princípios, os quais serão adotados como sendo: transparência, colaboração e participação. Esses tópicos serão explorados ao longo desse capítulo.

2.1.1 Transparência

Atuar transparentemente exige mais que a publicação de dados governamentais para fins de prestação de contas do governo ao cidadão. Uma administração que deseja atuar cristalinamente deve instituir mecanismos para resolver o problema da cultura de segredo dentro do governo.

Tal dificuldade poderia ser driblada com a aprovação de legislação que incluía requisitos obrigatórios aos organismos públicos e que levariam a publicação de forma adequada de seus dados. Essa legislação deveria propor, inclusive, que se ministrassem cursos aos seus servidores sobre a liberdade de informação.

Uma das formas de originar essa liberdade de conhecimento é promover a publicação dos dados brutos à sociedade civil, para que esses possam ser examinados, interpretados, modificados, remixados e ajustados às necessidades de cada cidadão. Deste modo, incluem-se como dados governamentais os documentos jurídicos, balanços financeiros e orçamentários, estatísticas, dentre outras informações de ações do governo.

Para que tais dados governamentais sejam considerados abertos existem algumas constitutivas necessárias para seu enquadramento em nível internacional. Segundo publicação do W3C, que é uma comunidade internacional desenvolvedora de padrões com o escopo de garantir o crescimento da *web* em todo o globo, o conceito de dados abertos pode ser descrito como:

“Dados Abertos Governamentais são a publicação e disseminação das informações do setor público na web, compartilhadas em formato bruto e aberto, compreensíveis logicamente, de modo a permitir sua reutilização em aplicações digitais desenvolvidas pela sociedade” (WORLD WIDE WEB CONSORTIUM, 2010, p.1).

Essa apreciação mostra o quanto é necessária a divulgação adequada dos dados à sociedade, mas que devem obedecer ao princípio que afiança o direito de acesso irrestrito aos documentos, dados e informações no âmbito da administração pública, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição e legislação em vigor.

Do ponto de vista técnico, o projeto *Resource.org* (2010) assinala oito princípios básicos em dados abertos governamentais, que são:

- a. Completo - todos os dados públicos são disponibilizados, logo não estão sujeitos à privacidade válida, à segurança ou aos privilégios.
- b. Primário - os dados são coletados na forma bruta, sem edição, modificação ou manipulação.
- c. Rapidez - os dados são disponibilizados tão rapidamente quanto necessário para preservar o valor deles.
- d. Acessível - os dados estão disponíveis para uma grande quantidade de usuários, com as mais diversas finalidades.
- e. Máquina processável - os dados são razoavelmente estruturados para permitir o processamento automático.
- f. Não-discriminatório - os dados estão disponíveis a qualquer pessoa, sem necessidade de assentamento.
- g. Não-proprietários - os dados estão disponíveis em um formato livre, logo nenhuma entidade tem controle exclusivo.
- h. Licença gratuita - os dados não estão sujeitos a qualquer direito autoral, patentes, marcas comerciais ou regulamento.

Um dos exemplos pioneiros na utilização de dados abertos empregando os princípios básicos é o governo do Estado de São Paulo, que por meio da Secretaria de Gestão criou um portal eletrônico para a inserção das informações abertas. Para que tais informações fossem possíveis de serem coletadas nos diversos órgãos do governo paulista foi publicado o Decreto nº 53.963/09, que institui, no âmbito da administração pública estadual, a política de gestão do conhecimento e inovação e dá providências correlatas.

2.1.2 Colaboração

Outro pilar de grande relevância em governo aberto é o da colaboração. Esse quesito dá ênfase ao trabalho em conjunto, sendo a junção de esforços para alcançar um objetivo coletivo comum.

Sendo assim, a colaboração é um processo de criação compartilhada onde indivíduos com habilidades complementares interagem para criar um conhecimento comum que nenhum deles tinha previamente ou poderia obter por conta própria. A colaboração cria um significado compartilhado sobre um processo, um produto ou um evento.

Em se falando de colaboração, Linhares (2010) esclarece que o principal apoio do cidadão é o de exercer o seu direito de votar e seu envolvimento nos assuntos públicos, sendo esse o maior desafio a ser alcançado.

Colaboração e cooperação, às vezes, são usados como sinônimos, porém os termos contêm diferenças entre si. Na colaboração os parceiros realizam as tarefas juntos, apesar da possibilidade de ocorrer uma divisão espontânea quando duas pessoas realmente trabalham juntas. Na cooperação os compartes dividem o trabalho, definem sub-tarefas separadamente e, a partir daí conectam os resultados parciais em um trabalho final.

Um bom exemplo da forma de operar em um processo colaborativo são os “Wikis” que vêm se difundindo de forma exponencial, tanto na área privada quanto na pública. O termo “Wiki wiki” significa “muito-rápido” no idioma havaiano. Sendo que, o *wiki* identifica um tipo específico de coleção de documentos em hipertexto ou em software colaborativo, admitindo a edição coletiva de dados e empregando sistemas que não necessitam de uma revisão anterior a sua divulgação.

A grande maioria dos *wikis* são abertos ao público em geral, logo as pessoas usuárias desse sistema, normalmente, têm livre acesso ao mesmo. Dentre as possibilidades dessa ferramenta estão: a correção de erros, a complementação de ideias e inserção de novas informações. Assim, o conteúdo de um artigo se atualiza devido ao esforço da coletividade.

Considerada uma “ferramenta social”, os *wikis* vêm em uma crescente no setor público. Na administração pública estão ligados, normalmente, à exposição de projetos de lei que atingem à população e às normas internas dos órgãos, para que haja uma construção aberta e colaborativa das legislações.

Como exemplo da utilização de wikis percebe-se a iniciativa “*Future Melbourne*” (Melbourne Futura), que de acordo com BOLLIGER (2009), se inscreveu como ação de governo para a colaboração social relativa às tarefas governamentais. Essa ferramenta social

foi empregada como solução para a participação da população na formulação e estabelecimento de uma visão de futuro de longo prazo para a cidade, no horizonte temporal de 2010 a 2020.

Outra forma de se perceber a colaboração é por meio da **co-criação**, que é um conceito bastante difundido atualmente. Essa começou a ser disseminada em 2004, sendo difundida por C. K. Prahalad e Venkat Ramaswamy com o lançamento do livro "O futuro da Competição".

A co-criação é uma forma de inovação que ocorre quando as pessoas de fora da instituição ou governo se engajam em projetos agregando valor por meio de ideias. Tais colaboradores normalmente recebem benefícios por sua contribuição como forma de valorizar sua ajuda e seus conhecimentos. Uma forma de implementar a co-criação em governo seria por meio de um "Portal de Ideias" que permitiria a veiculação de opiniões para melhoria da administração pública.

Enfim, propostas colaborativas ampliam a democracia e podem aproximar os cidadãos junto aos assuntos públicos, possibilitando uma maior sinergia entre o povo e seu governo. Logo, percebe-se que as estruturas públicas devem estar adequadas para permitir a melhoria contínua, e por meio da colaboração, conseguir um maior envolvimento entre os cidadãos e seus representantes.

2.1.3 Participação

A participação vem a ser de suma importância no processo constitutivo de governo aberto, já que o governo deve propiciar ao cidadão a possibilidade de auxiliar com informações e assim, construir uma administração mais democrática. Com uma participação ativa pode-se alcançar uma maior eficiência das políticas públicas, bem como, no processo de melhoria contínua da administração pública.

O conceito de "participar", conforme Ferreira (1999, p. 1505), vem a ser: "...fazer, saber, informar, anunciar, comunicar...". Logo, é possível abstrair que a população deve estar presente de forma efetiva e comprometida no processo de integração com seu governo. Assim sendo, percebe-se que a relação interpessoal surge como alavanca no processo participativo, atuando como uma ferramenta de democratização da informação.

Uma forma de participação, que auxilia no controle de gastos e nas diversas atividades governamentais, é o controle social. Esse é uma maneira de atuação da sociedade sobre seus dirigentes, aonde a população é envolvida no exercício da reflexão de problemáticas que

afetam o coletivo. Por meio do controle social pode-se acompanhar e verificar as ações de gestão pública na execução das políticas públicas, avaliando os objetivos e resultados. O Controle Social é essencial no acompanhamento da utilização correta dos recursos públicos.

Como forma de ilustração citam-se iniciativas existentes no Estado do Rio Grande do Sul que visam a participação popular, são elas: a Consulta Popular e a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos, ambos realizados pela Secretaria do Planejamento e Gestão desse Estado. Para dar-lhes um caráter contínuo, as mesmas estão institucionalizadas em normas, algo que é muito importante para a ampliação da participação popular e da democracia.

Explicando os instrumentos citados anteriormente, observa-se que a Consulta Popular é o utensílio empregado para que os cidadãos gaúchos escolham anualmente as obras que serão inseridas no orçamento do ano seguinte. Já a Pesquisa de Satisfação dos Serviços Públicos visa obter o grau de satisfação dos pesquisados para com os diversos serviços públicos não delegados, como: saúde, segurança, meio-ambiente, entre outros.

Enfim, a participação permite a utilização do trabalho conjunto, em um processo de criação compartilhada, assim se apoiando em diversas ferramentas, o que pode aprimorar a atuação da administração pública. Seja por meio do controle social, ao fiscalizar a atuação governamental, ou via intercâmbio de informações, a participação popular é imprescindível a todos.

2.2 Governo 2.0

O termo *Web 2.0* foi lançado pelo americano Tim O'Reilly junto com Dale Dougherty, em 2004. O próprio O'Reilly (2006) indica a *Web 2.0* como uma Internet participativa, aonde o usuário pode se utilizar de duas vias na interação com a rede, isto é, baixar arquivos (*download*) e, também enviar arquivos aos sites (*upload*) de dados.

A tecnologia *Web 2.0* é a tendência de tecnologia que está intimamente ligada ao princípio da evolução das redes sociais, estando alinhada com as mudanças no comportamento e perfil dos usuários. Esse aspecto vai ao encontro do princípio das novas formas de comunicação utilizadas nas redes recentemente.

De acordo com Pardini (2010) o próprio Tim O'Reilly lançou a ideia a partir do Governo 2.0, visando sua atuação como uma plataforma, dando condições para que os cidadãos acrescentem valor e ampliem o impacto de suas ações e políticas.

O fator chave para que o Governo 2.0 seja bem sucedido é que venha seguido por um movimento bastante recente, o Cidadão 2.0, que prevê o engajamento cívico, como forma a ser incentivado e praticado abertamente.

Sendo assim a tecnologia poderá transformar as relações entre as pessoas, vindo a forjar uma nova maneira de interação entre o cidadão e seus representantes eleitos. Nesse contexto o conceito de Governo 2.0 vem a fomentar a utilização das redes sociais, tomando por base a incorporação de novas tecnologias como soluções da prática institucional pública, capaz de acompanhar o processo de mudança de uma sociedade aberta e atual.

Segundo Gregório (2008), as soluções em Governo 2.0 baseiam-se em:

- Gestão centrada no cidadão;
- Governo único e em rede;
- Coprodução de serviços;
- Funcionário web;
- Facilidade de uso;
- Novas métricas de qualificação dos serviços eletrônicos;
- Aplicações para a melhoria de serviços públicos.

De fato, percebe-se um momento adequado para novas propostas, com uma demanda por soluções políticas capazes de trazer o governo para os novos tempos. Tais mudanças requerem que se garanta ao cidadão o ingresso à tecnologia e à integração de habilidades sociais na criação de ferramentas de governo.

Enfim, deve-se perceber que não se trata de gestão de governo eletrônico, mas sim do uso coerente de ferramentas que apreciem a comunicação colaborativa como a verdadeira inovação na gestão pública.

2.3 Governo Eletrônico

Após verificar os desígnios de Governo Aberto e Governo 2.0, entende-se que é necessário expressar um conceito importante e muito divulgado recentemente, que é o Governo Eletrônico ou E-gov. Sua relação com o Governo Aberto é bastante próxima, já que o Governo Eletrônico é constituído com o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que é uma ferramenta para induzir a um governo mais eficiente. Percebe-se assim que

um governo melhor necessita de transparência, participação e colaboração, sendo essas as premissas para um Governo Aberto.

Segundo Fugini (2007) o Governo Eletrônico deveria ser um meio para realizar o Governo Aberto, aonde o primeiro deveria auxiliar no funcionamento e progresso da democracia. Esta afirmação ratifica a interligação existente entre os temas Governo Aberto e Governo Eletrônico e reforça a imperativa ampliação do incremento da participação e do comprometimento democráticos, que são a base de uma sociedade igualitária.

Em vista disso, o termo Governo Eletrônico vem tendo seu foco no uso das novas TICs aplicadas a um amplo escopo de funções governamentais para com a sociedade. A expansão das TICs voltadas ao cidadão permitirá a ampliação dos serviços públicos eletrônicos, bem como, a inclusão da sociedade nesse meio.

De acordo com Araújo (2005) o Governo Eletrônico busca preencher uma lacuna nas possibilidades de atendimento ao cidadão, criadas pela revolução da informação, tornando os serviços públicos mais eficientes e acessíveis aos cidadãos. Deste modo, observa-se que as políticas voltadas ao Governo Eletrônico devem combinar mudança organizacional com novas práticas, a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e fortalecendo as políticas públicas.

Outrossim, um modelo de administração que contemple planos para Governo Eletrônico proporcionaria desenvolvimento social e o provimento democrático. Em consequência, por meio desse poder-se-ia construir uma chance de implementar um estado virtual. Neste sentido, Ruediger (2002), ensina que um estado virtual seria a extensão do estado real, como ente facilitador de mudanças institucionais e espaço de promoção de uma reinvenção do próprio governo real.

A partir daí, far-se-ia necessária a articulação em rede dos diversos segmentos da administração, bem como, a introdução de mudanças estruturais do Estado. Isso resultando na inclusão da devida transparência nos processos e a maior eficiência e permeabilidade, induzindo a uma reforma estrutural da esfera pública.

De maneira geral, o Governo Eletrônico, é considerado uma possível chave para a promoção de acessibilidade às informações básicas, articulação de apoios, incremento da capacidade cívica e de capital social, além da promoção do desenvolvimento econômico e de relações mais democráticas e transparentes entre governo e sociedade civil.

Dentre as novas práticas utilizadas Ruediger (2002) ressalta que o Governo Eletrônico, além de promover relações em tempo real e de forma eficiente, seria ainda promotor de

práticas de governança e, potencialmente, catalisador de uma mudança profunda nas estruturas de governo.

Dessa forma, uma política adequada em Governo Eletrônico deveria tornar possível a todos os cidadãos um acesso amplo às informações e serviços governamentais existentes, inclusive, caso necessário, a possibilidade de monitorarem o que realizam seus governos centrais, estaduais e locais, participando ativamente do processo decisório desde suas fases iniciais.

2.4 Governança Eletrônica

A governança eletrônica é considerada a dimensão política mais avançada do Governo Eletrônico, que atualmente é um experimento em construção no Brasil. Logo, a governança eletrônica governamental não pode ser considerada um mero produto a ser ofertado ao cliente em formato acabado, já que tem a sua natureza eminentemente política, e, portanto, pública.

Sobre Governança Eletrônica, Ruediger (2002), explica que, pode ser percebida como um bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, possibilitando constantes transformações.

O termo governança pode ser definido, de forma ampla, como um processo complexo de tomada de decisão que antecipa e ultrapassa o governo. Sendo assim, a governança está relacionada:

- a) à legitimidade do espaço público em constituição;
- b) à repartição do poder entre aqueles que governam e aqueles que são governados;
- c) aos processos de negociação entre os atores sociais ; e
- d) à descentralização da autoridade e das funções ligadas ao ato de governar.

De maneira geral, a governança eletrônica se refere aos arranjos formais e informais que determinam como as decisões políticas que utilizem meios digitais são postas em prática, da perspectiva da manutenção dos valores constitucionais da administração pública frente a problemas, atores e ambiente em mudança.

Observa-se que, no debate mais recente, o conceito de governança já superou seus aspectos operacionais, incorporando novos elementos, como a governança eletrônica. Assim, além dos mecanismos tradicionais de agregação e articulação de interesses, tais como partidos

políticos e grupos de pressão, incluem-se na fase atual as redes sociais informais e associações de diversos tipos.

Diante disso, Ferguson (2002) define a Governança Eletrônica como sendo a união dos cidadãos e representantes legais para participarem junto ao governo das comunidades por meio eletrônico. O mesmo autor aponta que vários estudos se concentram na prestação de serviços eletrônicos, relegando a questão da governança, configurando uma grave disfunção.

Dessa forma, a governança eletrônica suplanta o governo eletrônico, sendo esse um dos meios de efetivar as acepções e políticas daquela. Essa perspectiva permite destacar a democracia eletrônica (*cyberdemocracy*) como integrante da governança eletrônica. A democracia eletrônica lida com as interações entre governantes e governados e com as influências dos cidadãos sobre o parlamento ou o setor público, por meio eletrônico.

Neste sentido percebe-se que a Governança Eletrônica realmente extrapola os aspectos operacionais das políticas, incluindo outros elementos, como: mecanismos de agregação de interesses, decisões políticas, redes de informação e definições estratégicas.

Enfim, os diversos processos de aperfeiçoamento do Estado têm buscado alterar os graus e as formas de governança e governabilidade existentes, principalmente pelo estabelecimento de inovações que permitam novos desenhos institucionais. Portanto, a governança tem o papel de reduzir a assimetria de informações entre os diversos atores desse jogo político, com o intuito de envolver todas as interfaces do governo: governo-cidadão (G2C), governo–negócio (G2B), governo-governo (G2G), entre outras.

2.5 Redes sociais

As redes sociais são mecanismos sociais formados por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações e que partilham de valores ou objetivos comuns. De acordo com Marteleto (2001) a rede social representa um conjunto de representantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.

Em vista disso, percebe-se que uma das características fundamentais na definição das redes é a sua abertura e capacidade de agregação, algo que possibilita relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes. As redes sociais podem operar em diferentes níveis e formas, citam-se algumas delas: redes de relacionamentos eletrônicas -

Facebook, Orkut, Msn, Myspace, Twitter; redes profissionais – *Linkedin*; redes comunitárias – que são grupos sociais, em bairros e regiões; entre outras.

Considerada uma febre mundial, as redes sociais se multiplicaram de forma acelerada na Internet nos últimos anos. A intensificação do desenvolvimento das redes sociais, nesse sentido, reflete um processo de fortalecimento da sociedade civil, em uma conjuntura de maior participação democrática e mobilização social.

Além de se difundirem no meio privado, as redes sociais estão ganhando terreno no meio público. Algo que pode ser constatado na Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 elaborada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (2010), a qual relata que as aplicações destinadas às redes sociais crescem ano após ano, especialmente as voltadas aos sites de relacionamento. Conforme a própria pesquisa indica, esse acontecimento se deve ao fato dos sites de relacionamento oferecerem um uso amplamente inclusivo das camadas desfavorecidas da população, bem como, de pessoas com níveis de escolaridade inferiores, além de incluírem indivíduos de extremos etários.

Ao mesmo tempo em que os investimentos governamentais nas redes sociais vão aumentando e, com isso, possíveis ganhos à população, entende-se que elas podem ser utilizadas de diversas maneiras, com vantagens e desvantagens ligadas à comunicação entre as organizações públicas e o cidadão.

Infelizmente, muitos entes ainda não compreendem a importância de um serviço de interação da mídia digital, mostrando temor diante da exposição dos atos governamentais, de forma mais aberta e direta ao seu público, o que gera opiniões contraditórias neste meio.

Por outro lado, algumas organizações públicas já o empregam, inclusive em forma de serviço de atendimento ao cliente – SAC ou Fale Conosco. Como exemplo disso, tem-se a Universidade Federal do Maranhão - UFMA, cuja Assessoria de Comunicação é pioneira no uso desse, visando a necessidade constante de atender ao público, interno e externo, com informações relevantes e em primeira mão desde o começo do ano de 2009.

III – MÉTODO DO TRABALHO

Nesse capítulo serão desenvolvidos os procedimentos metodológicos, que visam evidenciar os processos empregados no trabalho em questão. Pode-se dizer que tais procedimentos direcionam o pesquisador na busca por respostas ao problema de pesquisa envolvido.

3.1 Delineamentos

Para responder aos objetivos desse trabalho optou-se por formular uma pesquisa de natureza exploratória, aonde o tema – “o governo aberto nas regiões sul e sudeste do Brasil: uma caracterização das atividades eletrônicas desenvolvidas” - proporcionará uma visão geral acerca do assunto, desenvolvendo e esclarecendo ideias.

Nesse contexto Roesch (2005) recomenda a pesquisa exploratória para examinar temas pouco estudados ou para esclarecimento de ideias já trabalhadas, algo que ocorre nesse trabalho, pois o tema governo aberto possui literatura pouco desenvolvida, tratando-se de um assunto recente no país.

Ainda segundo Gil (1999, p. 44): “as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”.

Ao discorrer sobre a abordagem desse trabalho verifica-se como mais adequada a ser utilizada a pesquisa quantitativa-qualitativa, que conjuga as duas formas. A abordagem quantitativa tem como desígnio quantificar os dados encontrados em determinada realidade social, podendo abarcar tanto escalas quanto variáveis. Já a abordagem qualitativa apresenta aspectos subjetivos frente àquele que responderá a pesquisa, conferindo uma melhor visão e compreensão da realidade social.

Logo, empregou-se um levantamento descritivo-quantitativo com base em um questionário estruturado, composto por perguntas abertas e fechadas, enviado aos governos de Estados das Regiões Sul e Sudeste brasileiros. Além disso, este estudo envolveu também, uma análise de conteúdo, por meio de pesquisa documental realizada nos sítios eletrônicos oficiais dos governos observados anteriormente, utilizando um roteiro estruturado.

Dessa forma, angariou-se uma variedade de dados por meio de duas pesquisas. A primeira mostrando a visão de quem potencialmente utiliza serviços ou informações

governamentais, via roteiro estruturado, que considera os sites oficiais de governo sendo avaliado pelo autor deste estudo. Já a segunda apresentando a visão dos gestores públicos de cada ente ao responderem ao questionário estruturado, composto por perguntas abertas e fechadas. Como resultado disso, houve uma multiplicidade de informações que visa caracterizar os governos estaduais quanto à utilização de princípios de Governo Aberto e suas atividades no formato eletrônico.

A delimitação temporal é um fator imprescindível às pesquisas, dessa forma, o período de coleta dos dados abrangeu o primeiro quadrimestre do ano de 2011, isto é, os meses de janeiro a abril de 2011.

3.2 População e Amostra

Ao buscar responder os desígnios desse trabalho foram abrangidos os órgãos do Poder Executivo dos Estados das Regiões Sul e Sudeste brasileiros. Logo, o universo pesquisado totalizou 7 (sete) entes federativos, sendo eles os governos dos seguintes estados: Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo e Minas Gerais

A escolha das Regiões Sul e Sudeste foi percebida como mais adequada para balizar o presente estudo, pois a Pesquisa “Análise do Desenvolvimento do Governo Eletrônico Municipal no Brasil”, coordenada pelo Professor Norberto Torres, aponta para conclusões em que os municípios do Sul e Sudeste são os melhores em Governo Eletrônico, conforme Torres, 2006 (Apud AGUNE & CARLOS, 2007, p. 02). Eis que o Governo Eletrônico é um dos meios a serem utilizados para se difundir o Governo Aberto, tema desse estudo.

Além disso, a “Pesquisa TIC Domicílios e Usuários 2009”, conforme o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação - CETIC.BR (2010), aponta para as duas regiões citadas como possuindo o maior índice de "frequência diária de acesso individual à Internet". Esse dado vem a apoiar o fato de serem regiões que possuem uma maior cultura de acesso aos meios eletrônicos de informação em detrimento das demais regiões brasileiras.

3.3 Coleta e Análise de dados

Os elementos necessários para atender aos objetivos desse trabalho foram coletados por meio de duas formas diferenciadas, as quais são:

- a. Roteiro estruturado utilizado para colher dados nos sítios oficiais dos governos estaduais estudados;
- b. Questionário estruturado composto por perguntas abertas e fechadas encaminhado aos governos dos órgãos participantes.

O primeiro modo de coleta (a) via sites oficiais dos governos estaduais na Internet, possui foco na visão do cidadão que acessa os sítios em busca de informações ou serviços. Esses dados serão colhidos com a utilização de roteiro estruturado, elaborado e preenchido por este autor, conforme Anexo C deste estudo.

Esse roteiro estruturado visa apurar se o sítio estudado proporciona ferramentas ou sistemas que possibilitem ao usuário angariar informações e dados de acordo com os princípios de Governo Aberto. Logo, será verificada a disponibilidade de instrumentos como: redes sociais, dados abertos em formato W3C, sistema de ouvidoria, entre outros.

Já a segunda forma de obter os dados (b), vem a complementar as análises, sendo vinculado a uma mensagem eletrônica e encaminhado às ouvidorias ou caixas postais eletrônicas dos órgãos participantes. Tais mensagens continham um “link” que permitiu acesso à página com da pesquisa.

Os convites para participar desse estudo, de acordo com o segundo formato de coleta, foram direcionados aos gestores que coordenem estudos voltados a Governo Aberto ou correlacionados, como: Governo Eletrônico, Governança Eletrônica, transparência, participação popular, etc.

Este direcionamento, voltado aos princípios de Governo Aberto e ações correlatas, balizou a formatação do questionário estruturado, apresentado no Anexo B, o qual conta com cinco blocos. O primeiro bloco possui seis perguntas de identificação. Já os demais blocos envolvem os temas principais desse estudo, sendo: ações gerais de Governo Aberto com foco em meio eletrônico, transparência, colaboração e participação.

Aos convidados a participar do estudo foi disponibilizada Cartilha Informativa, constante no Anexo A, essa visou auxiliar na compreensão do formulário de questões (Anexo B) e uniformização de parâmetros.

Os blocos envolvendo os temas centrais deste trabalho contemplam perguntas, as quais serão analisadas no “Capítulo 4 - Resultados e discussão”, e apresentam ao todo dezesseis questões, sendo oito em formato fechado e oito em formato aberto. Com a avaliação das respostas constantes nos questionários houve a formação de uma caracterização, a qual visou estabelecer semelhanças e distinções entre os diversos entes em Governo Aberto com foco em meio eletrônico.

Para garantir a maior participação possível no estudo, houve o reenvio das mensagens eletrônicas aos governos que não haviam respondido ao questionário. Caso algum governo não tenha emitido resposta oficial ao estudo no prazo determinado, procedeu-se, então, o contato telefônico direto com gestores renomados em cada Estado pesquisado, no intuito de colher as respostas necessárias.

Após o encaminhamento das respostas à página eletrônica, os dados foram redirecionados a um banco de dados, que os armazenou. A partir daí houve a manipulação dos dados, a tabulação das respostas e a análise dos dados. Para uma análise mais acurada dos dados finais, verificou-se importante o desenvolvimento de uma escala de enquadramento dos sítios governamentais a qual pode ser verificada no Quadro 1.

<u>Enquadramento</u>	<u>Intervalo de pontuação</u>	<u>Intervalo percentual</u>
Superior	13 a 16	81,25% a 100%
Médio Superior	10 a 12	62,50% a 75,00%
Intermediário	7 a 9	43,75% a 56,25%
Médio inferior	4 a 6	25,00% a 37,5%
Inferior	0 a 3	0 % a 18,75%

Quadro 1: Enquadramento dos sítios em governo aberto.
Fonte: elaborado pelo próprio autor (2011).

A utilização dos intervalos de enquadramento comporta examinar o desenvolvimento e a proximidade de resultados que estejam em faixas adjacentes. Por se fundamentar nos critérios empregados no Anexo C, esse enquadramento não apresentará números fragmentados, isto é, considerar-se-ão apenas valores inteiros

Para que melhor se entenda o inter-relacionamento entre o tema em estudo, seus princípios e o curso da coleta de dados, entende-se como significativo apresentar ilustração que mostra o fluxo de coleta de informações dessa pesquisa, conforme a Figura 1.

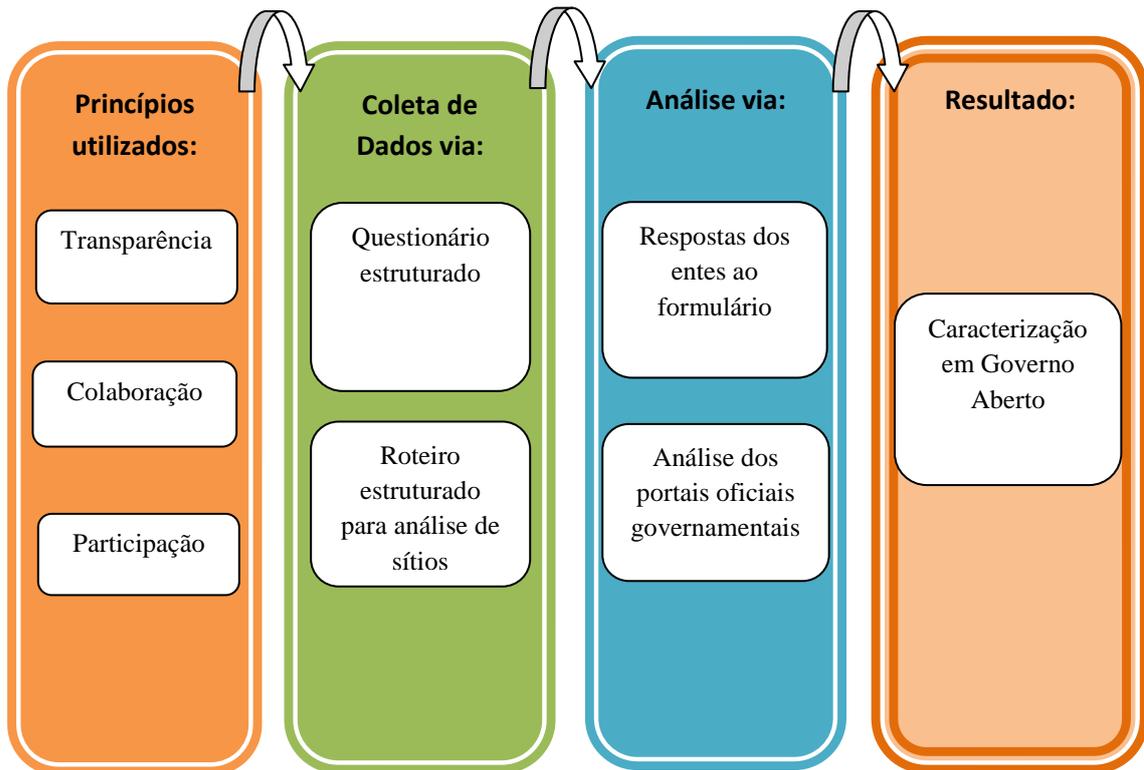


Figura 1: Fluxo para a coleta de informações em governo aberto.

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

A Figura 1 expõe a interligação entre os princípios de Governo Aberto, as formas de coleta de dados e os tipos de análise, vindo a culminar no resultado do estudo atual.

3.4 Limitações do Estudo

Este trabalho tem seu fundamento nos Poderes Executivos Estaduais das Regiões Sul e Sudeste do Brasil, de acordo com conceitos atuais de Governo Aberto com foco em meio eletrônico, no ano de 2011. Existem, no entanto, questões que não serão contempladas na análise desse estudo, como:

- outros poderes, dentre os quais o Legislativo e o Judiciário;
- outras regiões do Brasil, com exceção as regiões sul e sudeste;
- outras esferas governamentais, como por exemplo, os Municípios e a União;
- períodos anteriores ao ano de 2011; e
- conceitos de Governo Aberto com outros focos, além do eletrônico.

Além dos elementos citados anteriormente, o pleito eleitoral realizado no ano de 2010, veio a culminar na eleição ou reeleição dos governos estaduais em todo Brasil, para os anos de 2011 a 2014. Como o período analisado situou-se nos meses de janeiro a abril de 2011, fase em que ainda estão se estruturando os principais projetos de governo, existem elementos que podem ser modificados ao longo dos governos.

IV – RESULTADOS E DISCUSSÃO

A discussão e interpretação dos resultados serão apresentadas nesse capítulo e se fundamentam em constatações evidenciadas por meio da coleta de informações que vão ao encontro dos objetivos estabelecidos nesse trabalho.

Igualmente, serão aprestados os resultados da avaliação dos sítios governamentais, resultados ao questionário estruturado composto por perguntas abertas e fechadas e os resultados compilados das respostas dos gestores e da avaliação dos sítios.

4.1 Resultados da avaliação dos sítios governamentais

Para estimular este estudo, foram analisadas as informações constantes nos sítios eletrônicos oficiais dos sete Estados abrangidos neste estudo, que fazem parte das Regiões Sul e Sudeste do Brasil.

Os dados dos sítios foram coletados nos seguintes endereços eletrônicos, conforme Quadro 02:

Região	Estado	Data da pesquisa	Site Oficial de Governo
Sul	Rio Grande do Sul	26 de março de 2011	http://www.rs.gov.br
	Santa Catarina	26 de março de 2011	http://www.sc.gov.br
	Paraná	26 de março de 2011	http://www.pr.gov.br
Sudeste	Rio de Janeiro	27 de março de 2011	http://www.rj.gov.br
	Espírito Santo	27 de março de 2011	http://www.es.gov.br
	São Paulo	27 de março de 2011	http://www.saopaulo.sp.gov.br
	Minas Gerais	27 de março de 2011	http://www.mg.gov.br

Quadro 2: Sites oficiais de governo pesquisados.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

O roteiro estruturado foi o meio utilizado para se coletar os dados dos sítios. O mesmo visa obter informações sobre os sites oficiais dos governos estaduais compreendidos nas regiões cingidas por este estudo.

Os tipos de critérios são voltados à navegabilidade, ao conteúdo ou ambos. A navegabilidade é a capacidade de navegação que possui a interconexão de um portal na Internet, ou do próprio *software* navegador, que facilita ao usuário atingir o seu destino da

maneira mais eficiente possível. Já o conteúdo abarca o teor utilizado internamente nos sítios, isto é, as informações, notícias e serviços disponíveis.

Para melhor caracterização desse módulo se atribuíram pesos aos itens cujos critérios fossem atendidos ou não na verificação dos sítios, os quais podem ser visualizados no Anexo C deste estudo.

Dessa forma, a pesquisa exploratória nos sítios apresentou resultados que podem ser visualizados conforme a Tabela 1. Nessa destaca-se o sítio do Estado de São Paulo como o melhor avaliado, dentre os entes pesquisados, tendo um desempenho de 13 pontos do total de 16 pontos possíveis. Em uma análise vertical constata-se que a Ferramenta de busca no portal foi o critério melhor avaliado, com pontuação máxima em todos os órgãos. Já o Sistema de dados abertos foi que evidenciou a pior de avaliação, apresentando pontuação apenas no Estado do Rio Grande do Sul.

Tabela 1: Resultado global da avaliação dos sítios

Item	Descrição	Região Sul				Região Sudeste		
		RS	SC	PR	SP	RJ	ES	MG
1	Sistema de Fale conosco ou Fale com o governo	1	1	2	1	1	1	1
2	Ferramenta de busca no portal	2	2	2	2	2	2	2
3	Sistema de ouvidoria	2	2	1	2	1	0	1
4	Sistema de redes sociais	0	0	0	2	2	2	2
5	Ferramenta de “RSS”	2	0	0	2	2	0	2
6	Versão do portal em outro idioma	0	0	0	2	0	0	0
7	Ferramenta de “informações” ou “serviços”	2	2	2	2	2	2	2
8	Sistema de dados abertos	1	0	0	0	0	0	0
Totais		10	7	7	13	8	7	10

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Observação: Critérios de pontuação podem ser verificados no Anexo C.

4.1.1 Sistema de fale conosco ou fale com o governo

O sistema “Fale conosco” apresenta variações em sua designação, como o “fale com o governo” ou “Contato”. Todavia, todas essas designações levam ao mesmo tipo de serviço, que é um dos meios mais importantes para entrar em contato com o governo de cada Estado, já que permite ao cidadão que o mesmo tire dúvidas, solicite informações, registre críticas, entre outras possibilidades.

O sistema Fale conosco apresentou o seguinte quadro em vista dos critérios utilizados, isto é, o número de *clicks* a partir da página inicial para contatar ou enviar mensagem ao governo via *web*.

Tabela 2 – Resultados do Sistema Fale conosco

Crítérios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> para central de atendimento on-line no portal.	1	14,2%
<i>Link</i> para o sistema de fale conosco no portal	6	85,8%
Não localizado	0	0%
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

A coleta de informações mostra que todos os sítios possuíam *link* para a ferramenta “fale conosco” durante o período de coleta de informações. Da análise dessa ferramenta verifica-se que o sítio do Estado do Paraná merece evidência por apresentar uma central de atendimento *on-line*.

O sistema de “Fale com Governo” da administração desse Estado proporciona quatro opções, que são: Ouvidoria geral do estado, Central de atendimento *on-line*, Fale com o governador e Procurei não encontrei.

4.1.2 Ferramenta de busca no portal

A ferramenta de “busca por expressão no portal” ou “buscar notícias” ao ser inserida em um sítio eletrônico facilita a procura por termos que não sejam facilmente visualizados na

página de abertura do site. Esse mecanismo é de grande importância, já que auxilia o internauta, tornando sua pesquisa mais ágil e focada.

O sistema de busca por expressão prestou resultados, tendo em vista os critérios utilizados no Anexo C, conforme a Tabela 3.

Tabela 3 – Resultados da ferramenta de busca no portal

Critérios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado na página inicial	7	100 %
<i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial	0	0%
<i>Link</i> Não localizado	0	0 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

A plena utilização dessa ferramenta de busca pelos entes pesquisados mostra a preocupação dos governos em tornar mais célere a pesquisa nos portais. Sendo assim, todos os governos obtiveram nota máxima nesse quesito, segundo pode-se visualizar na Tabela 3.

4.1.3 Sistema de ouvidoria

Um sistema de ouvidoria proporciona uma rede formal para encaminhamento de solicitações, reclamações, denúncias, entre outros. Normalmente, ele é mais estruturado que os sistemas de “Fale com o governo”.

Os sistemas de ouvidoria permitem uma solução rápida e ágil às demandas, alguns possuindo ferramenta de *status* do processo, que por meio de senha permite ver o andamento da demanda.

Percebe-se que alguns entes governamentais apresentam a ferramenta “Fale com o governo” como sendo *link* inicial para o sistema de ouvidoria, como é o caso do sítio do Estado do Paraná, que embora não contenha *link* de sua ouvidoria na página inicial, proporciona o mesmo ao acessar o *link* “Fale com o Governo”.

A avaliação do sistema de ouvidoria ofereceu resultados, tendo em vista os critérios utilizados no Anexo C, conforme a Tabela 4.

Tabela 4 – Resultados do sistema de ouvidoria

Critérios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado na página inicial	3	42,9 %
<i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial	3	42,9 %
<i>Link</i> Não localizado	1	14,2 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Os dados mostram que o sistema de ouvidoria pode ser mais bem exposto nos sítios governamentais, já que, apenas 42,9% deles apresentam em sua página de abertura, *links*, ícones ou banners com acesso à ouvidoria de seu Estado.

Ao se somar esse número ao de sites que possuem campo para acesso ao sistema de ouvidoria no portal, porém não na página inicial, tem-se um aumento para o valor de 85,8% da amostra pesquisada.

4.1.4 Sistema de redes sociais

O desenvolvimento das redes sociais remete a um processo de estruturação da sociedade brasileira. Em uma conjuntura de maior participação democrática, esta pode ser uma ferramenta que venha a despertar uma maior mobilização social em torno de temas de relevância social.

Nesse contexto, a instigação dos governos em se utilizar das redes sociais em meio eletrônico é fundamental, pois poderão ampliar o espectro de suas informações e ações, gerando frutos ao cidadão.

A ponderação do sistema de redes sociais ofereceu resultados, tendo em vista dos critérios empregados no Anexo C, de acordo com a Tabela 5.

Tabela 5 – Resultados do sistema de redes sociais

Crêterios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado na página inicial	4	57,1 %
<i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial	0	0 %
<i>Link</i> Não localizado	3	42,9 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Os dados constantes da Tabela 5 expõem que o sistema de redes sociais começa a ser apresentado nos governos do poder executivo dos estados, uma vez que a maioria dos sítios pesquisados apresenta *link* para as redes sociais na Internet, isto é, 57,1 % da amostra. Verifica-se uma ampla diferença, nesse quesito, entre as regiões, já que, os quatro governos da Região Sudeste utilizam-se dessa ferramenta em seus portais, enquanto que os sítios dos três governos da Região Sul não usam esse sistema.

4.1.5 Ferramenta de RSS

Um *Rich Site Summary* (RSS)   usado é um arquivo simples de texto que oferece informa es de forma estruturada. Atualmente, muitos sítios na internet já incorporam um serviço de envio de notícias por meio desse recurso, que permite receber notícias publicadas por sítios que ofereçam o serviço de envio de informa es.

A ferramenta de RSS tem amplo potencial no meio governamental, já que poderia ser aproveitada para dar publicidade aos seus atos e dados da administra o, tendo o conteúdo de seus sítios atualizado regularmente. Essa ferramenta possibilita manter os usuários informados das diversas atualiza es em múltiplos sites sem precisar visitá-los um a um.

Da pondera o do sistema de redes sociais verificaram-se resultados, baseados nos critérios empregados no Anexo C, conforme com a Tabela 6.

Tabela 6 – Resultados da ferramenta de RSS

Crêterios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado na página inicial	4	57,1 %
<i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial	0	0 %
<i>Link</i> Não localizado	3	42,9 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Os dados constantes da Tabela 6 expõem que a ferramenta de RSS é utilizada na maioria dos sítios pesquisados, apresentando *link* de acesso em 57,1 % dos governos do poder executivo dos Estados pesquisados, existindo, entretanto, uma margem para seu crescimento, já que, 42,9 % dos sítios não aplica o instrumento de RSS.

4.1.6 Versão do portal em outro idioma

A utiliza o do conteúdo de portais em diversos idiomas permite com que a informa o exposta ganhe maior amplitude, tanto para o público nacional, quanto para o internacional.

Ao utilizarem o conteúdo dos portais em idiomas variados os governos aumentam a transparência em seus atos, o que permite têm um ganho de credibilidade para com a comunidade internacional.

Esse avanço da confiança pode se reverter em investimentos a médio e longo prazo, que são um dos objetivos mais cobiçados pelos governos.

Da análise do conteúdo dos sites em outros idiomas foram obtidos resultados, conforme cr terios empregados no Anexo C, que estão apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 – Resultados do portal com conteúdo em outro idioma

Crítérios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado na página inicial	1	14,2 %
<i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial	0	0%
<i>Link</i> Não localizado	0	85,8 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Os resultados extraídos, de acordo com a Tabela 7, permitem inferir que sítios com o conteúdo em outros idiomas ainda são pouco utilizados, já que, apenas 14,2 % dos pesquisados utiliza essa possibilidade.

O destaque nesse quesito é o governo do Estado de São Paulo, o único a disponibilizar seu conteúdo em outros idiomas, que são: espanhol e inglês.

4.1.7 Ferramenta de informações ou serviços

A ferramenta de informações ou de serviços é um dos itens mais necessários aos portais públicos em vista desse conteúdo ser muito utilizado pelos usuários, sendo que *links* com os serviços mais utilizados devem estar contidos nos sítios governamentais para um adequado atendimento as demandas da população.

O sistema de informações ou serviços aprestou resultados, segundo critérios utilizados no Anexo C, e que podem ser visualizados na Tabela 8.

Tabela 8 – Resultados da ferramenta de informações ou serviços

Crítérios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado na página inicial	7	100 %
<i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial	0	0%
<i>Link</i> Não localizado	0	0 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Em vista dos resultados obtidos, constata-se que essa ferramenta está sendo empregada adequadamente nos sítios pesquisados, já que a totalidade dos portais -100% dos pesquisados - expõe informações e serviços ao cidadão em sua página de abertura.

A informação anteriormente revelada apresenta importância dada em âmbito nacional ao tema, indo ao encontro de diretrizes da “Política de Governo Eletrônico do Governo Federal”, verificada no sítio GOV.BR (2010,). Uma dessas diretrizes recomenda a promoção da cidadania, por meio do acesso à participação e do controle social, no que se percebe a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos.

4.1.8 Sistema de dados abertos

Os dados abertos consistem em serviço de publicação e de disseminação de dados públicos na Internet, de forma a comportar sua reutilização em aplicações digitais. Estes dados podem ser compartilhados em formato bruto ou aberto, devendo ser compreensíveis por computador em formatos como o XML e o CSV.

O sistema de dados abertos ofereceu resultados que podem ser visualizados na Tabela 9, segundo critérios utilizados no Anexo C.

Tabela 9 – Resultados do sistema de dados abertos

Crítérios	Número absoluto	Percentual (%)
<i>Link</i> localizado no portal	0	0 %
Informação que leve ao acesso dos dados, localizada no portal	1	14,2%
<i>Link</i> ou informação não localizados	6	85,8 %
TOTAL	7	100%

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Em vista dos dados acima expostos, percebe-se a grande oportunidade de utilização de dados abertos nos sítios dos diversos governos, pois o elevado número de 85,8% da amostra não apresenta *link* e, nem mesmo, informações sobre dados abertos em seus portais. O destaque nesse critério é o sítio do Estado do Rio Grande do Sul, que foi o único a apresentar informações sobre o acesso a dados abertos, embora não apresentando *link* para seu uso.

4.2 Resultados ao questionário estruturado aos gestores públicos

O questionário estruturado respondido pelos gestores públicos, conforme Anexo B, apresentou relevantes subsídios, tanto quantitativos como qualitativos. As questões fechadas existentes do formulário foram consideradas de caráter obrigatório, já as abertas eram facultativas aos respondentes. Logo, essas informações foram divididas em cinco blocos, sendo um de identificação e quatro envolvendo o conteúdo de pesquisa deste estudo.

Devido à dificuldade de obtenção de informações e visando à padronização do número de respostas, a análise contemplou uma resposta por ente. Essa adversidade pode ser conferida ao considerar que somente os Estados de Minas Gerais e Espírito Santo responderam ao questionário via meios oficiais. Dessa forma, gestores renomados em cada Estado e em posição de mando no tema estudado foram contatados para responderem ao questionário. Esses tiveram suas opiniões registradas, tendo respeitado o sigilo das fontes e de opiniões pessoais.

Enfim, foram apresentadas aos participantes questões divididas em quatro blocos principais, que são: ações gerais de governo aberto com foco em meio eletrônico, ações em transparência, ações em colaboração e ações em participação. Para uma apreciação mais acurada das informações levantadas junto aos pesquisados, cada um desses blocos foi desmembrado em dois subitens, de acordo com os assuntos examinados.

4.2.1 Ações gerais de governo aberto

A verificação de como o gestor percebe as ações de governo aberto em meio eletrônico é importante na caracterização das atividades governamentais desenvolvidas. Sendo assim, as respostas dos gestores públicos em vista das ações em governo eletrônico existentes nos governos das Regiões Sul e Sudeste podem ser mais bem ilustradas a seguir.

Na conformação desse bloco de questões foram avaliadas quatro perguntas, sendo duas de forma fechada (obrigatórias) e duas de forma aberta (facultativas). As questões fechadas podem ser visualizadas em gráficos, já as em formato aberto qualificam a resposta objetiva anteriormente prestada vindo a apresentar dados singulares de pesquisa. Para uma melhor apresentação dos dados o bloco atual foi desconexo nas seguintes subdivisões: “Adequação dos portais oficiais em relação aos serviços prestados” e “Grau de desenvolvimento em relação a governo aberto”.

4.2.1.1 Adequação dos portais oficiais em relação aos serviços prestados

A primeira questão desse subitem, questão 2.1 do Anexo B, em formato fechado, avaliou a adequação dos serviços eletrônicos e informações prestados ao cidadão nos portais oficiais, formando o Gráfico 1.

Nesse, apreende-se que a totalidade dos pesquisados “concorda plenamente” ou “concorda” que o portal de serviços do poder executivo de seu governo apresenta serviços adequados ao cidadão. Essa informação mostra-se relevante pois a veiculação de serviços e notícias é um critério importante na formação de um governo mais aberto, possibilitando que as administrações atuem em prol do bem estar de seu povo.

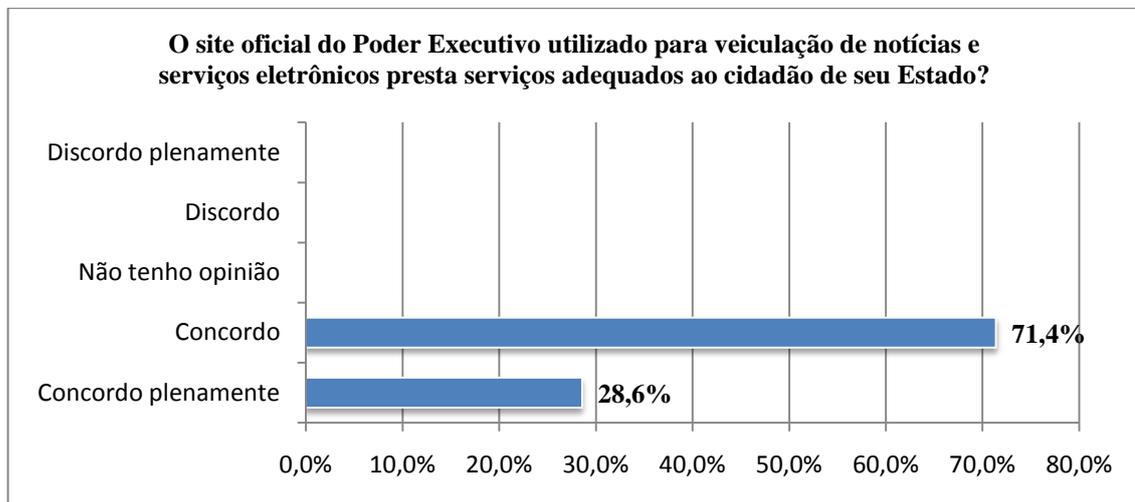


Gráfico 1: Adequação dos serviços eletrônicos e informações nos portais oficiais.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Tal ideia é ampliada por Conceição (2001, p.11) ao afirmar que: “é importante ressaltar a importância de trabalhar a informação enquanto direito do usuário, pois o mesmo geralmente não se percebe como cidadão de direitos, dificultando assim, o enfrentamento dos seus problemas no dia-a-dia”. Do que se depreende que a informação oferecida ao cidadão, bem como, o formato de sua exposição são essenciais para que o cidadão possa usufruir de seus direitos e cumprir adequadamente seus deveres, que é uma forma dos governos terem sucesso em suas ações.

Já a segunda questão desse subitem, questão 2.2 do Anexo B, vem a complementar a questão anterior mostrando detalhes qualitativos. Neste caso, solicitou-se que os pesquisados

indicassem o endereço do site que disponibiliza notícias e serviços eletrônicos ao cidadão. O Quadro 3 apresenta os sítios indicados pelos gestores, em cada ente.

Verifica-se que, a ampla maioria dos respondentes indicaram sítios idênticos aos portais oficiais de governo (vide Quadro 2), o que corrobora com a prática de entes manterem portais oficiais de governo como forma de acesso a serviços e informações.

Região	Estado	Site indicado pelo gestor
Sul	Rio Grande do Sul	www.tudofacil.rs.gov.br
	Santa Catarina	www.sc.gov.br
	Paraná	www.parana.pr.gov.br
Sudeste	Rio de Janeiro	www.rj.gov.br
	Espírito Santo	www.es.gov.br
	São Paulo	www.saopaulo.sp.gov.br
	Minas Gerais	www.mg.gov.br

Quadro 3: Sites que disponibilizam notícias e serviços eletrônicos ao cidadão.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

O atual conceito de “governo único” orienta para a integração dos serviços públicos em um único endereço eletrônico. Algo intuído quando a Associação dos Servidores do Norte e Nordeste do Judiciário Federal – ASSENNJUF (2010, p.1), confirma que: “o conceito de governo único, que integra os serviços públicos em um só endereço da Internet, é outra diretriz que avança na esfera federal e em alguns Estados”.

Logo, a concentração de serviços ou informação em um único sítio permite uma maior identificação do usuário para com os serviços eletrônicos governamentais tornando prática a navegação e obtenção de informações. O contrário faria com que o usuário necessitasse visitar muitos sítios, já que, as informações estariam dispersas.

Segundo dados registrados pela própria ASSENNJUF (2010), o Estado de São Paulo incluiu 1.826 serviços no portal Cidadão.SP, já o Rio Grande do Sul possui 17 meios para acessar os 750 serviços de informações cadastrados no portal Tudo Fácil Eletrônico. Entende-se, enfim, que a grande quantidade de sítios governamentais prejudica o cotidiano do cidadão que depende de serviços e informações para cumprir leis e ter seus direitos garantidos.

4.2.1.2 Grau de desenvolvimento em relação a governo aberto

A primeira questão deste subitem, questão 2.3 do Anexo B, de modo fechado, ponderou o grau de desenvolvimento em governo aberto com foco em meio eletrônico, em vista da opinião de cada respondente, vindo a constituir o Gráfico 2.

Perante a análise das respostas que integram o Gráfico 2, percebe-se que dois respondentes (28,6% da amostra) afirma que seu governo apresenta “Grau avançado” em relação a Governo Aberto. O “Grau de desenvolvimento” no que diz respeito a Governo Aberto foi apontado pelo maior número de participantes - 42,8% dos pesquisados - e o “Grau inicial” apresenta a eleição por 14,3% da amostra. Apenas um dos respondentes (14,3% da amostra) informou que “Não utiliza” práticas voltadas para o tema em questão.

Tal fato mostra a não padronização de ações nas Regiões Sul e Sudeste brasileiras, onde gestores apontam uma diversidade de respostas no desenvolvimento das administrações em Governo Aberto com foco em meios eletrônicos. O fato positivo é que: 85,7% dos respondentes responderam que possuem ações voltadas ao quesito estudado nesse subitem.

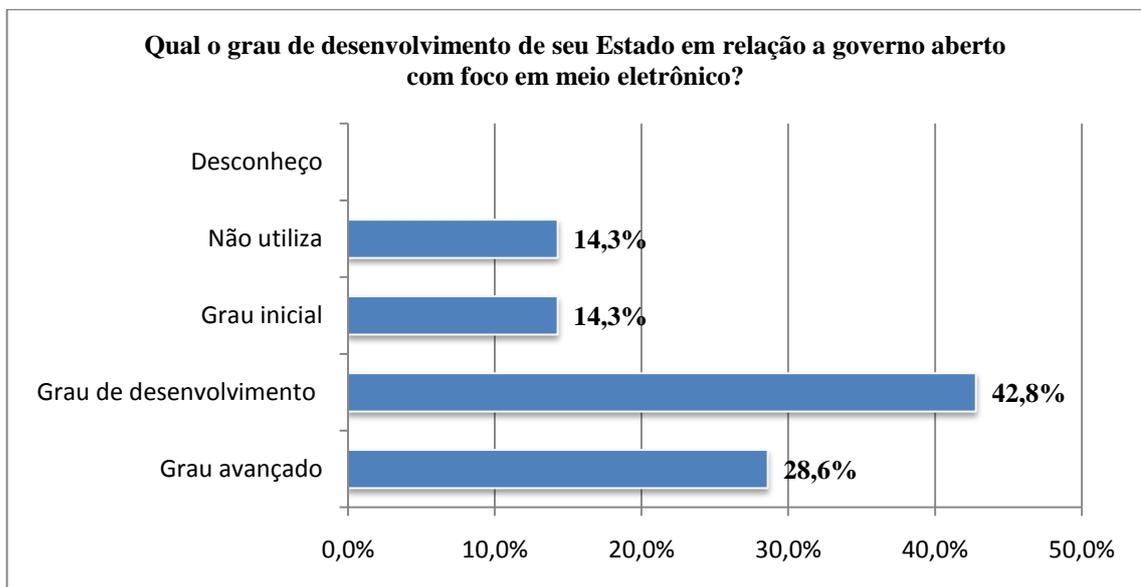


Gráfico 2: Grau de desenvolvimento em relação a governo aberto.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Já o segundo tema do subitem estudado, questão 2.4 do Anexo B, em formato aberto e facultativa, vem complementar a questão anterior, obtendo detalhes qualitativos. Nela constata-se ações de destaque existentes em governo aberto na Internet.

Da conferência dos resultados indicados pelos gestores, ficam avaliadas como destacadas as ações dos governos de Santa Catarina, São Paulo e Espírito Santo. Aquele (SC) revelou a utilização de ferramenta de ouvidoria e gestão interna no governo do Estado, sendo setorizado nos diversos órgãos que o compõe. Já o gestor que analisou o governo de São Paulo indicou a iniciativa da edição de Decreto nº 55.559, de 12 de março de 2010, que institui o Portal do Governo Aberto SP (www.governoaberto.sp.gov.br) que disponibiliza cerca de trinta e sete bases de dados em formato aberto. O último gestor (ES) ressalta a ação governamental de vir a disponibilizar, em breve, um guia eletrônico com todos os serviços prestados no Estado por meio da Internet.

4.2.2 Ações em transparência

A transparência nos governos está densamente ligada ao princípio constitucional da publicidade, que torna obrigatória a divulgação dos diversos atos celebrados pela Administração Pública para conhecimento e controle de seus efeitos. Nessa conjuntura, Matias-Pereira (2008. p. 179), afirma que: “No debate sobre o controle da Administração Pública, torna-se relevante discutir a questão da transparência informacional do Estado”.

Essa afirmação vem a se alinhar aos baldrames do grupo de questões voltadas à transparência que foram ajuizadas em quatro perguntas, sendo duas de forma fechada (obrigatórias) e duas de forma aberta (facultativas). Para uma melhor conferência das informações o presente bloco foi desmembrado nas seguintes subdivisões: “Apresentação de dados nos portais de transparência” e “Exposição de dados nos portais de transparência”.

4.2.2.1 Apresentação de dados nos portais de transparência

A primeira questão desse subitem, questão 3.1 do Anexo B, com caráter fechado, ponderou a existência de portal voltado à transparência ou sítio que viabilize a apresentação de dados das atividades da administração pública, em vista da opinião de cada respondente.

Sendo assim, as respostas dos gestores públicos coletadas diante das ações em transparência avaliadas, viabilizaram a composição do Gráfico 3. Nesse, constata-se a existência de quase unanimidade (85,7% da amostra) nas respostas à questão proposta, conforme o Gráfico 3, evidencia-se o entendimento que os governos apresentam preocupação com a transparência e apresentação de dados da administração. Dessa forma, a adequada

exposição de informações, por meio de sítios, é um fato relevante pois permite um canal eletrônico de prestação de contas para com a sociedade.

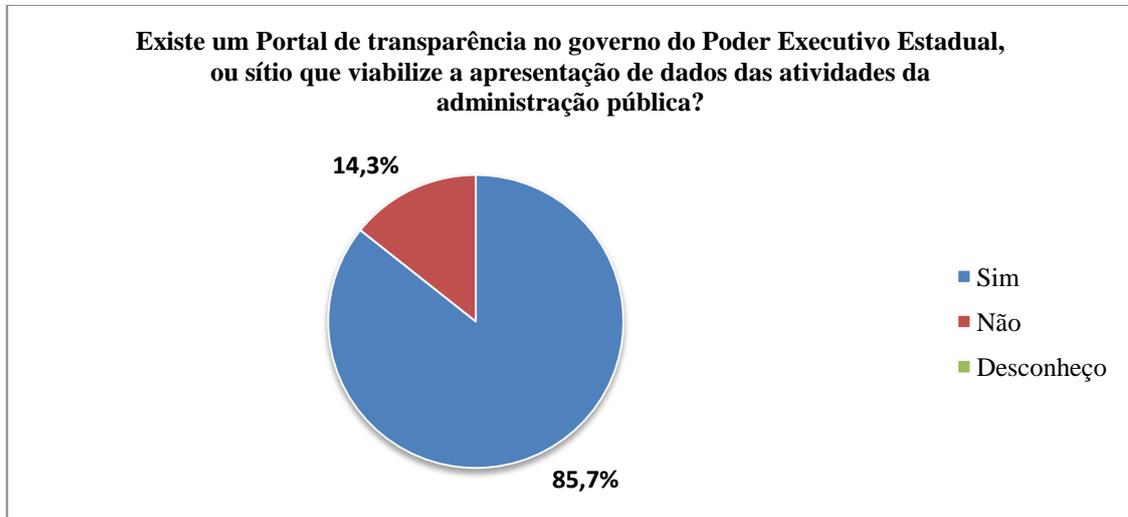


Gráfico 3: Existência de portal de transparência ou de dados da administração.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Em relação à segunda questão do subitem em pauta, questão 3.2 do Anexo B, que é de caráter aberto, percebem-se detalhes qualitativos, os quais complementam a questão anteriormente realizada.

A análise dos resultados dessa questão mostra em evidência as ações de transparência, segundo a indicação dos respondentes, nos governos do Rio Grande do Sul, Paraná e Espírito Santo. Aquela administração (RS) é referência por oferecer a disponibilização de informações quanto à execução orçamentária, enquanto que o segundo governo (PR) encontra-se em situação de destaque, pois apresenta as contas do estado eletronicamente. Já o último gestor (ES) ressalta que conserva o portal da transparência com objetivo de divulgar dados e informações da gestão governamental no referido site o cidadão terá informações de: receitas e despesas, convênios, transferência de recursos, aplicações de recursos dentre outros, possibilitando que a sociedade participe e acompanhe a aplicação dos recursos públicos.

Nesse sentido, Lock (2003, p.24) esclarece que: “a importância de produzir relatórios com informações para a sociedade está relacionada com a obrigação de prestar contas, o que nos remete para o conceito de *accountability*”. Essa expressão, conforme Matias-Pereira (2008), pode ser descrita como o conjunto de mecanismos e métodos que levam aos gestores governamentais a prestarem contas dos efeitos de suas ações, permitindo assim, proporcionar uma maior transparência e publicidade das políticas públicas.

Dessa forma, a apropriada prestação de contas (*accountability*) é um instrumento para a maior transparência governamental, e a percepção dessa pela população consente uma expansão da credibilidade para com seus governantes.

4.2.2.2 Exposição de dados nos portais de transparência

O conjunto voltado aos portais de transparência, em seu primeiro tema aborda a questão 3.3 do Anexo B, demonstrando a ponderação do uso de dados abertos no formato recomendado pelo W3C, em vista da opinião de cada respondente.

O Gráfico 4 representa visualmente as opiniões coletadas em relação a utilização dos dados em formato aberto, conforme a seguir. Nesse verifica-se que três respondentes das administrações estudadas afirmam ter em seus governos a utilização de dados no formato W3C, isto é, aproximadamente 42,8%, segundo descrevem os gestores públicos consultados. Entretanto, a maioria dos participantes (57,1%) indicou não apresentar ou desconhecer a utilização de dados abertos no formato indicado na questão. Em vista desses dados percebe-se uma oportunidade, que é a ampliação da utilização de dados abertos adequado ao que sugere o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br).

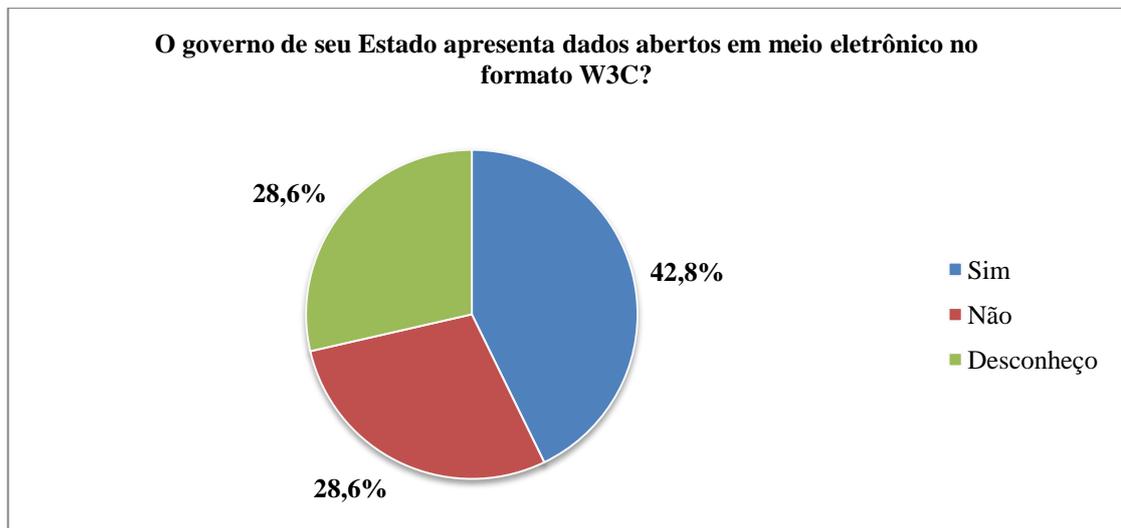


Gráfico 4: Dados abertos no formato W3C.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

O emprego de dados em formato aberto é de suma importância para a disseminação de informações públicas na Internet permitindo aos usuários de serviços governamentais a

reutilização em aplicações digitais, podendo assim facilitar o monitoramento das ações governamentais ampliando o controle social e o gerenciamento das atividades administrativas.

O segundo tópico desse subitem, questão 3.4 do Anexo B, vem a ser de modo aberto e complementa a questão anteriormente realizada, extraindo detalhes qualitativos das mesmas. Isso vem a indicar quais são as principais iniciativas, de acordo com a visão dos respondentes, alusivas à abertura de dados em meio eletrônico nos governos.

A apreciação das respostas admite destacar atuações visando à abertura de dados aonde os governos do Rio Grande do Sul e São Paulo apresentam iniciativas importantes frente a esse tema. O primeiro governo (RS) assinala a disponibilização de dados abertos das estatísticas da segurança pública. Igualmente, a segunda administração (SP) indica a construção do portal de Governo Aberto em parceria com a W3C do Brasil e a Fundação Seade, vindo a seguir as orientações do W3C.

4.2.3 Ações em colaboração

O conjunto de questões que compõem as ações em colaboração apresenta quatro perguntas, estas estão divididas da seguinte forma: duas de forma fechada (obrigatórias) e duas de forma aberta (facultativas). As questões fechadas podem ser visualizadas em gráficos, já as em formato aberto qualificam a resposta objetiva anteriormente prestada vindo a apresentar dados singulares de pesquisa. As informações do bloco atual serão prestadas de acordo com as seguintes categorias: “Utilização de redes sociais ou *wikis*” e “Portal de ideias ou criação conjunta”.

4.2.3.1 Utilização de redes sociais ou *wikis*

A primeira questão desse subitem, questão 4.1 do Anexo B, ponderou o conhecimento do gestor pesquisado sobre a utilização de redes sociais ou *wikis*, nos órgãos do Executivo Estadual, como ferramenta para prestação de serviços ou informações à população. Sendo assim, as respostas dos gestores públicos arrecadadas, nas ações em colaboração, podem ser avaliadas em vista do Gráfico 5.

Conforme o Gráfico 5, a maior parte dos gestores (85,7%) informa que possui em seus governos a utilização de redes sociais ou *wikis* como forma de prestação de serviços ou

informações à sociedade. Nesse enredo, a utilização dessas ferramentas mostra a evolução das administrações, que buscam atuar em segmentos voltados à colaboração.

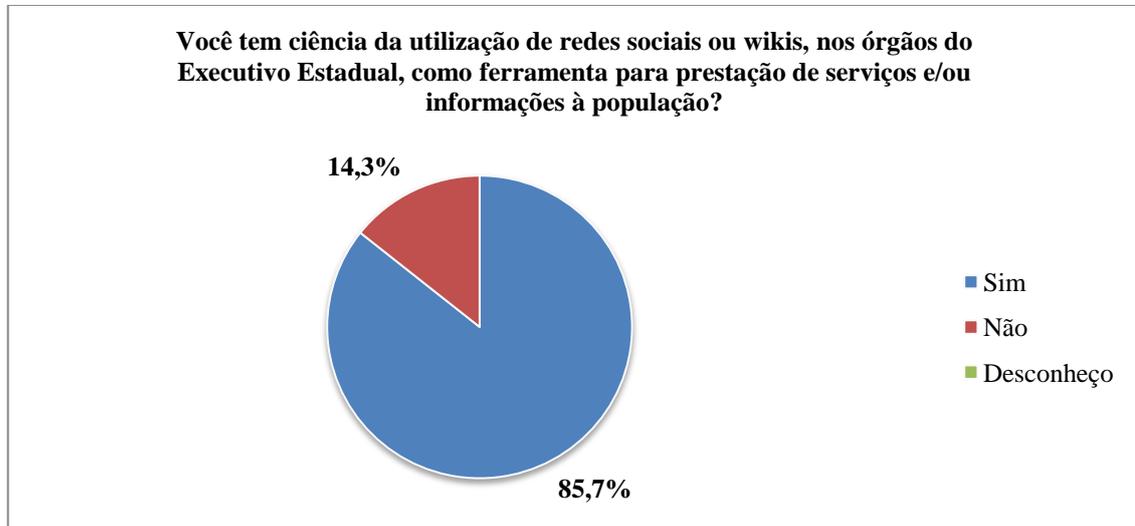


Gráfico 5: Utilização de redes sociais.

Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

O uso das redes sociais é de grande relevância, conforme lembrado pela Pesquisa TIC Governo Eletrônico 2010 elaborada pelo CGI.br (2010), a penetração desses meios mostra que: 79% dos internautas reportaram ter usado o *Orkut* nos últimos três meses; 77%, o *MSN*; e 60% acessou o *YouTube*. Outras mídias sociais, como o Facebook (11%) e o *Twitter* (17%), apesar de menos populares, também já aparecem como parte do repertório dos usuários de Internet, juntamente com os Blogs (18%). Esses dados mostram a necessidade de ações públicas envolvendo essas ferramentas, devido à grande quantidade de usuários brasileiros.

Já a segunda questão, concernente às ações que avaliam o quesito colaboração, questão 4.2 do Anexo B, vem complementar a questão anterior, alcançando pormenores qualitativos. Essa solicita aos participantes do estudo que indiquem quais as iniciativas atinentes ao uso de redes sociais e *wikis* nos respectivos governos. A análise dos resultados mostra realce nas ações em colaboração dos governos de Santa Catarina, São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais. O primeiro governo harmoniza por meio do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina S.A.(CIASC) os seguintes projetos e ferramentas: Projeto SC Web2; *Twitter* Ciasc e *Flickr*.

Nesse contexto, o governo do Estado de São Paulo editou o Decreto nº 53.963, de 21 de janeiro de 2009, que institui a Política de Gestão do Conhecimento e Inovação e por meio

deste programa vem estimulando o uso da Web 2.0, das ferramentas sociais, das redes sociais e do governo aberto (www.igovsp.net).

Já a administração mineira apresenta grande quantidade de atividades por meio da menção de sítios, como por exemplo: <http://twitter.com/egovmg>, <http://twitter.com/governomg>, <http://www.viajeiporminas.mg.gov.br/>, <http://redemineira.igam.mg.gov.br/> e <http://www.juventudecidade.mg.gov.br/>.

Finalmente, o gestor que relatou a situação no governo do Estado do Rio de Janeiro aponta para o próprio Portal do Governo do Estado, que apresenta funcionalidades em redes sociais, além dos sites institucionais de vários órgãos do governo do Estado que já usam interfaces voltadas ao tema.

4.2.3.2 Portal de ideias ou criação conjunta

A primeira questão desse grupamento, questão 4.3 do Anexo B, verificou o uso de site de ideias ou criação conjunta eletrônica em cada governo, tendo vista a opinião de cada respondente. Estes dados foram compilados e consolidaram o Gráfico 6.

Os dados coletados, conforme Gráfico 6, permitem constatar que as administrações públicas das Regiões Sul e Sudeste precariamente se utilizam da co-criação. Dessas, apenas uma - 14,3% dos respondentes - confirma a existência de sítio voltado para o tema em questão.

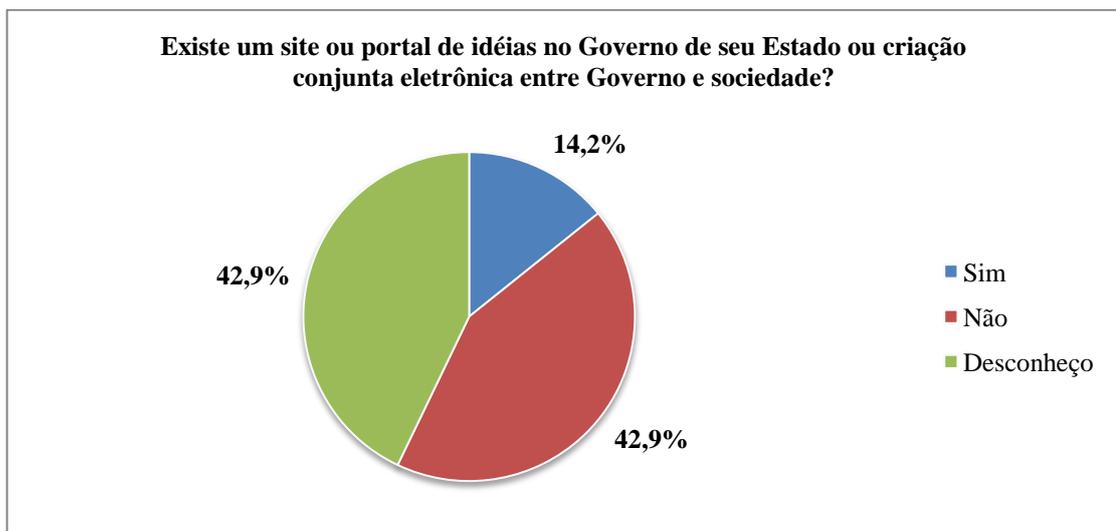


Gráfico 6: Portal de ideias ou criação conjunta entre governo e sociedade.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

A criação conjugada (co-criação) constitui-se de um sistema inovador e que se fundamenta intensamente na colaboração, como elo de integração entre os prestadores de serviços e seus usuários. Infelizmente a diminuta utilização desse instrumento demonstra um ensejo a ser trabalhado nos governos pesquisados, pois a coletividade pode acrescentar detalhes significantes para a solução das dificuldades encontradas nas diversas áreas sociais.

A segunda questão da subdivisão voltada a criação conjunta, questão 4.4 do Anexo B, vem a ser de modo aberto e permite a complementação qualitativa da questão anteriormente examinada. Essa solicita aos participantes do estudo que lembrem as ações referentes à utilização de criação conjunta eletrônica entre o seu governo e o cidadão.

A análise dos resultados permite avaliar que possuem evidência as ações em colaboração apenas no governo de São Paulo. Esse presta aos cidadãos um portal de desburocratização no governo (<http://www.desatarono.sp.gov.br>), o qual estimula a participação e colaboração da sociedade para melhoria dos serviços públicos e da gestão no governo. Existem também algumas ações isoladas de órgãos na administração estadual com estabelecimento de canais de colaboração com a sociedade e atualmente está sendo organizado na Secretaria de Gestão Pública uma ferramenta para estreitar esta colaboração com a sociedade, inclusive para propor desafios, ideias etc.

4.2.4 Ações em participação

No amoldamento do grupo voltado às ações em participação foram ajuizadas quatro perguntas, sendo duas de forma fechada (obrigatórias) e duas de forma aberta (facultativas). Para uma apresentação mais adequada dos dados, as informações do bloco atual serão comunicadas de acordo com as seguintes subdivisões: “Monitoramento de serviços via pesquisa de satisfação” e “Destinação orçamentária de investimentos em meio eletrônico”.

4.2.4.1 Monitoramento de serviços via pesquisa de satisfação.

A primeira questão do grupo voltado à participação, questão 5.1 do Anexo B, verifica a existência do monitoramento dos serviços públicos via pesquisa de satisfação eletrônica nos diversos órgãos de cada ente. Esses dados, extraídos em modo fechado, vêm a formar o Gráfico 7. Esse ilustra a opinião dos gestores públicos, ao constatar que 71,4% das administrações não monitoram ou desconhecem a utilização desse sistema voltado aos serviços públicos, e apenas 28,6% afirmam prestar esse tipo de ferramenta.

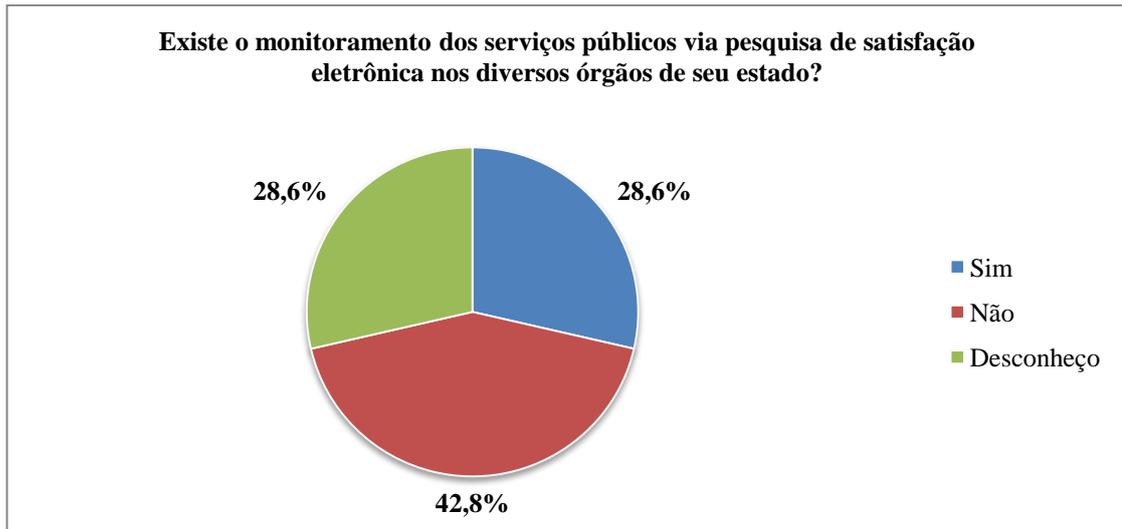


Gráfico 7: Monitoramento dos serviços públicos.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

A não disponibilização de canais de consulta à população sobre a qualidade dos serviços prestados dificulta o adequado retorno das ações públicas e inibe a apropriada correção dos problemas existentes.

Já a segunda questão da subdivisão em monitoramento via pesquisa de satisfação, questão 5.2 do Anexo B, é de caráter aberto, vindo a proporcionar detalhes qualitativos sobre o tema em questão. A análise dos resultados permite avaliar que possuem evidência as ações em participação, nos governos de São Paulo e Minas Gerais.

A administração do Estado de São Paulo oferece no portal do “Cidadão.sp” (www.cidadao.sp.gov.br) informações sobre todos os serviços que o governo estadual presta o cidadão, que pode opinar sobre as informações sobre o serviço, proporcionando uma lei de defesa do usuário do serviço público que regulamenta esta questão. Igualmente, nos postos do Poupatempo - central de serviços públicos onde são prestados serviços presenciais – tem-se uma pesquisa permanente de avaliação feita pelo usuário, bem como pesquisas periódicas desenvolvidas por instituições privadas para medir a satisfação do usuário.

Prontamente, o governo do Estado de Minas Gerais proporciona em suas “Unidades de Atendimento Integrado” a pesquisa de satisfação quanto aos serviços prestados, assim monitorando os serviços públicos.

4.2.4.2 Destinação orçamentária de investimentos em meio eletrônico

As informações sobre a execução orçamentária ganham destaque no cenário governamental nos últimos anos, provas disso é a instituição da Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009, que altera a Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000, em seu Art.48, inferindo:

“Parágrafo único: A transparência será assegurada também mediante:

.....

II – liberação ao pleno conhecimento e acompanhamento da sociedade, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira, em meios eletrônicos de acesso público”.

Em vista da importância dada a esse conteúdo, a primeira questão desse subitem, questão 5.3 do Anexo B, verifica existência de consultas populares eletrônicas que envolvem a destinação orçamentária os diversos entes. Esses dados, extraídos em modo fechado, vêm a formar o Gráfico 8.

Diante dos dados fornecidos pelo Gráfico 8, verifica-se que os gestores, em sua maioria, informam que seus respectivos governos não possuem ou desconhecem a existência de algum tipo de consulta eletrônica sobre a satisfação em relação aos serviços prestados pelo Estado. Sendo assim, apenas 28,6% dos respondentes revela possuir em seus governos esse sistema.

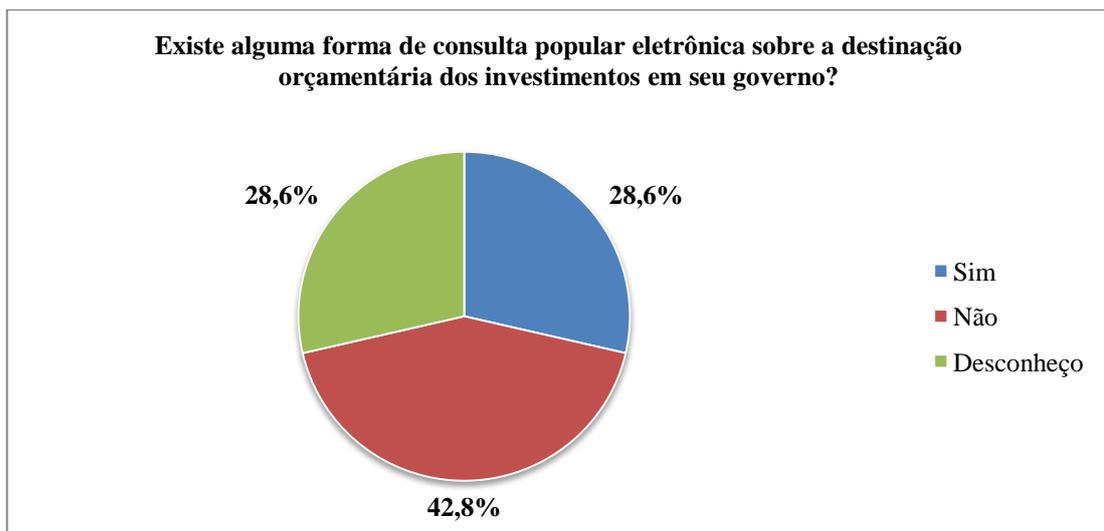


Gráfico 8: Consulta eletrônica sobre a destinação orçamentária.
Fonte: desenvolvido pelo próprio autor (2011).

Ao analisar os dados obtidos na segunda questão desse subitem, questão 5.4 do Anexo B, que vem a ser de modo aberto, detalhes qualitativos são elucidados. A apreciação desses insumos permite avaliar que as ações em participação voltadas a destinação orçamentária nos governos do Rio Grande do Sul e São Paulo estão em evidência dentre os componentes das Regiões Sul e Sudeste brasileiras.

O primeiro ente oferece a Consulta Popular em meio eletrônico como ação a ser destacada. Já o segundo governo (SP) presta um portal para que o cidadão possa manifestar suas propostas, entretanto oferecendo a oportunidade de estruturar canais de participação para aprimorar a consulta popular na elaboração de orçamento anual.

4.3 Resultados compilados em governo aberto

Após a coleta de informações via roteiro e questionário, constata-se necessária estruturação dos resultados obtidos em ambos. Logo, apresentar-se-á uma compilação das análises em vista dos dados quantitativos e qualitativos obtidos em cada ente pesquisado.

4.3.1 Caracterização do Estado do Rio Grande do Sul

Ao analisar o resultado da avaliação dos sítios examina-se que o portal oficial do Estado do Rio Grande do Sul obteve um enquadramento “médio superior” diante dos critérios adotados no Anexo C, tendo como diferencial a utilização do “sistema de dados abertos”, do “sistema de ouvidoria” e da “ferramenta de RSS”.

A apresentação de dados abertos é um fator relevante, estando em evidencia no portal do RS por ser o único sítio a apresentar informações a despeito desse conteúdo. Contudo, a não inserção de “redes sociais” e da “versão em outro idioma” é uma oportunidade a ser trabalhada para uma melhor avaliação do sítio em comento.

Já a ponderação do gestor pesquisado apresenta como subsídios em Governo Aberto voltados ao meio eletrônico: a utilização de dados no formato aberto, da consulta popular eletrônica e da disponibilização de informações quanto à execução orçamentária.

4.3.2 Caracterização do Estado de Santa Catarina

Ao analisar o resultado da avaliação dos sítios examina-se em relação ao portal oficial do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina um enquadramento “Intermediário” diante dos critérios adotados no Anexo C. A avaliação mostra que o “sistema de ouvidoria” é um destaque do portal. Contudo, a não inserção de “redes sociais”, do “sistema de dados abertos”, “versão em outro idioma” e da “ferramenta de RSS” prejudicam a melhor classificação do sítio oficial.

Diante da avaliação do gestor verifica-se que são voltadas ao meio eletrônico as seguintes ações: a utilização de redes sociais, de ferramenta de ouvidoria/gestão e da disponibilização de informações quanto à execução orçamentária.

4.3.3 Caracterização do Estado do Paraná

O resultado da ponderação do sítio Poder Executivo do Estado do Paraná apresenta um enquadramento “Intermediário” ante os critérios adotados no Anexo C. A apreciação expõe que o “Sistema de Fale conosco” é um aspecto positivo do portal, merecendo destaque por oferecer um sistema prático, inclusive com atendimento *on-line* às demandas. Entretanto, a não admissão de “redes sociais”, do “sistema de dados abertos”, da “versão em outro idioma” e da “ferramenta de RSS” depreciam a melhor categorização desse sítio.

Prontamente, o ajuizamento do gestor em relação às práticas em Governo Aberto destacam: a utilização de *software* livre em âmbito governamental e a disponibilização de informações quanto à execução das contas do estado.

4.3.4 Caracterização do Estado de São Paulo

O resultado da avaliação do sítio Poder Executivo do Estado de São Paulo apresenta uma caracterização em grau “Superior”, que resulta no melhor enquadramento em vista dos critérios adotados no Anexo C. A apreciação expõe que “ferramenta de RSS” e o “sistema de redes sociais”, são pontos fortemente positivos ao portal, sendo um modelo aos demais portais pela sua navegabilidade. Esse portal merece ênfase pelo fato de ser o único a apresentar

conteúdo com “versão em outro idioma”. Diante disso, a falta de *link* indicativo de “sistema de dados abertos” é a maior oportunidade verificada, embora se tenha ciência da utilização do mesmo em outros sítios do governo.

Outrossim, a avaliação do gestor apresenta como destaque nas ações em governo aberto: a legislação, aonde foram estatuídos decretos e leis para a garantia do cumprimento de atividades em governo aberto, a utilização de ferramentas de redes sociais, co-criação, sistema de dados abertos, disponibilização da execução orçamentária, dentre vários outros sistemas.

4.3.5 Caracterização do Estado do Rio de Janeiro

Ao considerar o resultado da avaliação dos sítios examina-se um enquadramento “médio superior” ao portal oficial do Poder executivo do Estado do Rio de Janeiro, em vista dos critérios adotados no Anexo C. A crítica expõe que o “Sistema de redes sociais”, a “ferramenta de RSS” são aspectos apropriados do portal. Todavia, a não utilização do “sistema de dados abertos” e do conteúdo na “versão em outro idioma” prejudicam a melhor classificação do sítio.

Já a avaliação do gestor apresenta como destaque o Portal do Governo do Estado que disponibiliza um conjunto de informações institucionais dos órgãos do governo do estado, bem como uma série de serviços para o cidadão fluminense. Esse portal apresenta, inclusive, funcionalidades e interfaces com redes sociais.

4.3.6 Caracterização do Estado do Espírito Santo

O resultado da avaliação dos sítios do Poder Executivo em relação ao Estado do Espírito Santo mostra um enquadramento “Intermediário” perante os critérios adotados no Anexo C. A apreciação expõe que o “sistema de redes sociais” é um diferencial do portal, merecendo ênfase pela sua navegabilidade. No entanto, o não emprego de um “sistema de ouvidoria”, “sistema de dados abertos”, da “versão em outro idioma” e da “ferramenta de RSS” reduzem a melhor categorização do portal examinado.

Já a avaliação do gestor mostra relevância em governo aberto nos seguintes quesitos: na disponibilização de serviços eletrônicos na Internet, a utilização de redes sociais e do portal da transparência que apresenta dados da aplicação dos recursos públicos.

4.3.7 Caracterização do Estado de Minas Gerais

A avaliação dos sítios oficiais resultou ao Estado de Minas Gerais um enquadramento “médio superior” realizado com base nos critérios adotados no Anexo C. Esse ofereceu como diferencial a utilização do “sistema de redes sociais” e da “ferramenta de RSS”. Entretanto, a não inserção de um “sistema de dados abertos” e da “versão em outro idioma” diminuem a melhor classificação do portal estudado.

Já as informações levantadas pelo gestor pesquisado oferecem subsídios em Governo Aberto quando com o uso no governo mineiro de: ferramentas de redes sociais, pesquisa de satisfação eletrônica e do portal de transparência.

V – CONCLUSÃO

A sociedade brasileira passa por um momento de transformação em diversas áreas como: tecnologia, economia, mercado e comportamento, entre tantas outras. Um dos principais motivos para tais alterações é a nova configuração na tecnologia e das necessidades dos cidadãos. Com esse novo panorama tecnológico e inter-relacional verifica-se a formação de uma cultura, aonde as redes sociais vêm atingindo altos níveis de interação.

A adequação dos entes governamentais a esse cenário faz-se essencial para que se configurem administrações mais efetivas e próximas às demandas do cidadão. Com isso, desponta o recente conceito de governo aberto, que abrange, em sentido amplo, ações em transparência, colaboração e participação.

Nessa conjuntura, o presente estudo buscou caracterizar as ações em Governo Aberto desenvolvidas em meio eletrônico no Poder Executivo das Regiões Sul e Sudeste brasileiras. Estes quesitos foram apreciados por meio de dois formatos distintos: um pela avaliação de sítios oficiais de governo, outro via formulário estruturado com questões fechadas e abertas enviado a gestores públicos em cada um dos estados.

Em vista da avaliação de sítios constata-se que os governos apresentam a seguinte classificação: Superior – São Paulo; Médio Superior – Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e Minas Gerais; Intermediário – Santa Catarina, Paraná e Espírito Santo. Esses dados revelam a diferenciação entre os governos pesquisados, algo que não pode ser caracterizado como fator de distinção regional, já que existem heterogeneidades internas entre as regiões.

A avaliação dos gestores pesquisados apresenta aspectos bastante diversificados, percebendo-se que o Estado de São Paulo é apontado como o que possui maior número de ferramentas voltadas a Governo Aberto em meio eletrônico. A comparação da avaliação dos sítios com a avaliação dos respectivos gestores apresenta o Estado de São Paulo como sendo, em ambas as pesquisas, o de maior utilização de ferramentas e inovações voltadas a um governo mais aberto, em prol do usuário de serviços e informações públicas.

Acredita-se que o *status* de desenvolvimento do Estado paulista é motivado pela trajetória das administrações que viram a importância de ampliar conceitos de transparência e participação. Essas se utilizaram de leis e decretos para garantir a continuidade da execução de atividades em Governo Aberto ao longo dos anos. Esse fato gera a expectativa de uma evolução contínua, inclusive com a possibilidade de *benchmarking* por parte dos diversos entes que compõem a federação.

Em vista da caracterização obtida junto aos gestores pesquisados e via portais governamentais acredita-se que o objetivo desse trabalho foi cumprido com êxito, mostrando que existem diversas ações em desenvolvimento voltadas à transparência, colaboração e participação em formato eletrônico, que são a base para um Governo Aberto.

Entretanto, ainda há entraves a serem superados, podendo citar a própria dificuldade na obtenção de dados via formulário aplicado aos gestores públicos, que constatou uma burocracia exagerada e a morosidade em alguns entes.

Finalizando este estudo, sugerem-se pesquisas que dêem prosseguimento ao estudo atual e assim essas possibilitem análises aprofundadas em Governo Aberto nos seguintes temas: análise nacional de sítios governamentais; análise de sítios dos poderes executivos estaduais brasileiros; comparação entre os diversos poderes (executivo, legislativo e judiciário) em nível nacional e a comparação entre o Brasil e países de referência em Governo Aberto.

REFERÊNCIAS

AGNER, Luiz Carlos. **O movimento dos e-governos do Brasil e do Canadá em direção a uma cultura de interfaces centradas no cidadão**. Interfaces Brasil/Canadá, Rio Grande, nº 8, 2008. Disponível em: <<http://www.revistabecan.com.br/arquivos/1228322887.pdf>>. Acesso em 29 de julho de 2010.

AGUNE, Roberto Meizi; GREGORIO, Alvaro Santos Filho; BOLLIGER, Sergio Pinto. **Governo Aberto SP: Disponibilização de Bases de Dados e Informações em Formato Aberto**. 2009. Disponível em: <http://www.repositorio.seap.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_13/governo_aberto_sp_disponibilizacao_de_bases_de_dados_e_informacoes_em_formato_aberto.pdf>. Acesso em 24 de julho de 2010.

AGUNE, Roberto Meizi; CARLOS, José Antônio. **I-Gov o futuro é inovação**. Disponível em: <<http://www.docstoc.com/docs/5713801/CLAD2006>>. 2007. Acesso em 19 de março 2011.

ARAÚJO, Waagner F. G. **A Avaliação de Sítios Governamentais como um Instrumento para Melhoria dos Serviços e Informações On-Line: da Concepção aos Resultados**. I Prêmio de Excelência em Gestão Pública do Estado de Minas Gerais. 2005.

ASSOCIAÇÃO DOS SERVIDORES DO NORTE E NORDESTE DO JUDICIÁRIO FEDERAL. ASSENNJUF. **Internet é meio para conquista da transparência**. Recife, 2010. Disponível em: <http://assennjuf.org.br/noticias/interna_noticia.php?id_noticia=478>. Acesso em 16 de abril de 2011.

BOLLIGER, Sergio. **Governo 2.0: Uso de Ferramentas Sociais na Gestão Pública**. II Congresso CONSAD de Gestão Pública – Painel 47: Governo eletrônico. 2009. Disponível em: <<http://www.docstoc.com/docs/7779854/CONSAD-2009---GOVERNO-2-ponto-0---Sergio-Bolliger>>. Acesso em 06 de agosto de 2010.

BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 04 de maio de 2000. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 5 mai. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 10 de março de 2011.

_____. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 28 mai. 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp131.htm>. Acesso em: 10 de março de 2011.

CALDERÓN, Cesar; LORENZO, Sebastián. **Open Government**. Editora Algon Editores. MMX. 2010. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/30343946/Open-Government-Gobierno-Abierto>>. Acesso em 26 de julho de 2010.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. **TIC Domicílios e Usuários 2009**. Disponível em: <<http://cetic.br/usuarios/tic/2009-total-brasil/>> Acesso em 26 de outubro de 2010.

CONCEIÇÃO, Susana Bastos. **O serviço social e a importância da informação no HPSM - Hospital de Pronto Socorro Municipal de Belém**. Disponível em: <http://www.nead.unama.br/site/bibdigital/monografias/SERVICO_SOCIAL_IMPORTANCIA_INFORMACAO_HPSM.pdf> Acesso em 30 de março de 2011. Belém. 2001.

CONGRESSO NACIONAL DE INFORMÁTICA PÚBLICA 2010. **Cidades Criativas**. Disponível em: <<http://www.conip.com.br/Conip2010/WebHome>>. Acesso em 19 de março de 2011.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC GOVERNO ELETRÔNICO – 2010**. São Paulo. 2010. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/egov/2010/index.htm>>. Acesso em 19 de março 2011.

ENDO, Barbara; FRANCISCON, Camila. **Transparência: uma das três etapas para o governo aberto**. Disponível em: <<http://www.metodista.br/urbetic/transparencia-uma-das-tres-etapas-para-o-governo-aberto>>. Acesso em 28 de julho de 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2006.

GREGÓRIO, Álvaro. **Pensando Governo 2.0**. 2008. Disponível em: <<http://www.igovbrasil.com/2008/06/pensando-governo-20.html>> Acesso em 08 de agosto de 2010.

FERGUSON, Martin. **Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento**. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco. **Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FUGINI, M. G.; MAGGIOLINI P.; PAGAMICI B.. **Por que é difícil fazer o verdadeiro "Governo-eletrônico"**. 2007. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132005000300002&script=sci_arttext&tlng=>. Acesso em: 18 ago 2010.

GOV.BR. **Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico**. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios/index/?searchterm=Diretrizes%20gerais%20para%20o%20Governo%20Eletr%C3%B4nico>>. Acesso em: 18 ago 2010.

LINHARES, Javier. **Open Government – Collaboration – Clave 2: Las estructuras**. 2010. Disponível em: <<http://www.javierllinares.es/?p=1190>> Acesso em 30 de julho de 2010.

_____. **Open government: La idea**. 2007. Disponível em: <<http://www.javierllinares.es/?p=476>>. Acesso em 30 de julho de 2010.

LOCK, Fernando do Nascimento. **Transparência da gestão municipal através das informações contábeis divulgadas na internet**. Disponível em: <<http://www.liber.ufpe.br/teses/arquivo/20040210180938.pdf>>. Acesso em 30 de março de 2011. Recife, 2003.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública: foco nas instituições e ações governamentais**. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTELETO, Regina Maria. **Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência de informação. Rio de Janeiro**. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/ci/v30n1/a09v30n1.pdf>>. Acesso em 19 de março de 2011.

O'REILLY, Tim. **Web 2.0 Compact Definition: Trying Again** 2006. Disponível em: <http://radar.oreilly.com/2006/12/web-20-compact-definition-tryi.html>. Acesso em 03 de março de 2011.

PARDINI, Flavia **Abre-te, governo**. 2010. Disponível em: <<http://pagina22.com.br/index.php/2010/06/abre-te-governo>>. Acesso em 03 de agosto de 2010.

RESOURCE.ORG. **Open Government Data Principles**. 2010. Disponível em: <http://resource.org/8_principles.html>. Acesso em 28 de julho de 2010.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica – Conceitos Alternativos no Uso das Tecnologias de Informação para o Provimento de Acesso Cívico aos Mecanismos de Governo e da Reforma do Estado.** XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM. W3C. **Dados Abertos Governamentais.** 2010. Disponível em: < <http://www.w3c.br/divulgacao/pdf/dados-abertos-governamentais.pdf> >. Acesso em 28 de julho de 2010

ANEXO A – Cartilha informativa

Escopo de trabalho

O presente estudo pretende avaliar, mediante pesquisa, a situação dos Governos Estaduais das Regiões Sul e Sudeste do Brasil em relação a Governo Aberto com foco na utilização de meios eletrônicos. A seguir se encontra um glossário de termos que podem auxiliar na compreensão do formulário de questões.

a) Governo Aberto

O conceito de Governo Aberto surge como uma ferramenta para tornar mais efetiva e cristalina as administrações públicas. Esse conceito é exposto cada vez mais nos debates em nosso país e pelo globo, sendo percebido como ferramenta de desenvolvimento em benefício da população e da própria gestão.

Consoante a isso, Linhares (2007) afirma que o Governo Aberto define a maneira com a qual se relacionam a administração pública e os cidadãos, se caracterizando pelo estabelecimento de canais de comunicação e contato direto entre eles.

Importa frisar ainda que, o termo “Governo Aberto” nasceu nos Estados Unidos e atualmente essa é uma das nações que mais se utiliza desse instrumento. Conforme Endo & Franciscon (2010) existem três princípios básicos para o Governo Aberto, que são: Transparência, Colaboração e Participação.

b) Dados Abertos

Uma das formas de originar a liberdade de conhecimento é promover a publicação dos dados brutos à sociedade civil para que possam ser examinados, interpretados, modificados, remixados e ajustados às necessidades de cada cidadão. Sendo assim, compreende-se como dados governamentais os documentos jurídicos, balanços financeiros e orçamentários, estatísticas, dentre outras informações de ações do governo.

Para que tais dados governamentais sejam considerados abertos existem algumas constitutivas necessárias para seu enquadramento em nível internacional. Segundo publicação do Consórcio World Wide Web (W3C), que é uma comunidade internacional desenvolvedora de padrões com o escopo de garantir o crescimento da *web* em todo o globo, o conceito de dados abertos pode ser descrito segundo como:

“Dados Abertos Governamentais são a publicação e disseminação das informações do setor público na web, compartilhadas em formato bruto e aberto, compreensíveis logicamente, de modo a permitir sua reutilização em aplicações digitais desenvolvidas pela sociedade”.

Essa apreciação mostra o quanto é necessária a divulgação adequada dos dados à sociedade, mas que devem obedecer ao princípio que afiança o direito de acesso irrestrito aos documentos, dados e informações no âmbito da administração pública, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição e legislação em vigor.

c) Governo Eletrônico

Segundo Fugini (2007) o Governo Eletrônico deveria ser um meio para realizar o Governo Aberto, aonde o primeiro deveria auxiliar no funcionamento e melhoria da democracia. Esta afirmação demonstra a interligação existente entre os dois temas e reforça a imperativa ampliação do incremento da participação e do comprometimento democráticos, que são a base de uma sociedade igualitária.

Em vista disso, o termo Governo Eletrônico vem tendo seu foco no uso das novas TICs aplicadas a um amplo escopo de funções governamentais para com a sociedade. A expansão das TICs voltadas ao cidadão permitirá assim a ampliação dos serviços públicos eletrônicos, bem como a inclusão da sociedade nesse meio.

d) Governança Eletrônica

A governança eletrônica é considerada a dimensão política mais avançada do Governo Eletrônico, que atualmente é um experimento em construção no Brasil. Logo, a governança eletrônica governamental não pode ser considerada um mero produto a ser ofertado ao cliente em formato acabado, já que tem a sua natureza eminentemente política, e, portanto, pública.

Sobre governança eletrônica Ruediger (2002) explica que essa pode ser percebida como um bem público, passível de acesso e desenvolvido por processos também sociais, o que o leva a constantes transformações.

e) Wiki

O termo "*Wiki wiki*" significa "muito-rápido" no idioma havaiano. Sendo que, o *wiki* identifica um tipo específico de coleção de documentos em hipertexto ou em *software* colaborativo, admitindo a edição coletiva de dados e empregando sistemas que não necessitam que o seu teor tenha que ser revisto antes da sua divulgação.

A grande maioria dos *wikis* são abertos ao público em geral, logo as pessoas usuárias desse sistema, normalmente, têm livre acesso ao mesmo. Dentre as possibilidades dessa ferramenta estão: a correção de erros, a complementação de ideias e inserção de novas informações. Assim, o conteúdo de um artigo se atualiza devido ao esforço da coletividade. Considerada uma “ferramenta social”, os wikis vêm em uma crescente no setor público, estando, na administração pública, normalmente ligados à exposição de projetos de lei que atingem à população e às normas internas dos órgãos, para que assim haja uma construção aberta e colaborativa das legislações.

f) Co-criação

Outra forma de se perceber a colaboração é por meio da **Co-criação**, que é um conceito bastante difundido atualmente. Essa começou a ser disseminada em 2004, sendo difundida por C. K. Prahalad e Venkat Ramaswamy com o lançamento do livro "O futuro da Competição".

A co-criação é uma forma de inovação que ocorre quando as pessoas de fora da instituição ou governo se engajam a projetos agregando valor por meio de idéias. Tais colaboradores normalmente recebem benefícios por sua contribuição como forma de valorizar sua ajuda e suas idéias. Uma forma de implementar a co-criação em governo seria por meio de um “Portal de Idéias”, que permitiria a veiculação de opiniões e possíveis idéias para melhoria da administração pública.

ANEXO B – Questionário estruturado

O questionário a seguir apresenta tempo de resposta aproximado de 15 a 20 minutos, sendo composto por 6 (seis) perguntas de identificação, 8 (oito) perguntas de múltipla escolha e 8 (oito) perguntas descritivas. As perguntas referem-se à administração pública de seu Estado ou ente Federativo e as respostas devem ser avaliadas na sua percepção como Gestor Público, logo se solicita a máxima completude das mesmas para uma análise adequada dos dados. Existem perguntas objetivas e descritivas neste formulário. Pede-se que nas perguntas objetivas se marque a alternativa mais adequada, sendo essas obrigatórias. Já as questões descritivas não apresentam caráter obrigatório, porém aprofundam a sua opinião nos diversos assuntos.

Em caso de dúvidas sobre a nomenclatura utilizada verifique a Cartilha Informativa que estará anexa a esse correio eletrônico ou envie sua dúvida para o endereço eletrônico: robsondf79@gmail.com. Os resultados desse estudo serão enviados aos participantes que completarem os dados de identificação, respeitando o sigilo das fontes e suas opiniões pessoais. O prazo para devolução desse formulário irá até o dia 30 de abril de 2011. Desde já agradeço a sua participação.

Observação: (*) – Item obrigatório

1. DADOS DA ENTIDADE RESPONDENTE

- 1.1 Nome da instituição (*):
- 1.2 Estado ou ente Federativo (*):
- 1.3 Responsável pela informação:
- 1.4 Cargo que ocupa:
- 1.5 Telefone:
- 1.6 Correio eletrônico:

2. AÇÕES GERAIS DE GOVERNO ABERTO COM FOCO EM MEIO ELETRÔNICO

2.1 O site oficial (portal) do Poder Executivo utilizado para veiculação de notícias e serviços eletrônicos presta serviços adequados ao cidadão de seu Estado? (*)

- Concordo plenamente
- Concordo
- Não tenho opinião
- Discordo
- Discordo plenamente

2.2 Cite o endereço do site que disponibiliza notícias e serviços eletrônicos ao cidadão.

2.3 Qual o grau de desenvolvimento de seu Estado em relação a Governo Aberto com foco em meio eletrônico? (*) (Para maiores informações vide a "letra a" da Cartilha Informativa)

- Grau avançado
- Grau de desenvolvimento
- Grau inicial
- Não utiliza
- Desconheço

2.4 Quais são as ações atuais que você poderia destacar, em Governo Aberto com foco em meio eletrônico? (Para maiores informações vide a "letra a" da Cartilha Informativa)

3. TRANSPARÊNCIA

3.1 Existe um Portal de transparência no governo do Poder Executivo Estadual, ou sítio que viabilize a apresentação de dados das atividades da administração pública? (*)

Sim

Não

Desconheço

3.2 Caso tenha respondido "Sim" na questão anterior, informe quais as iniciativas voltadas à transparência em meio eletrônico em seu Estado.

3.3 O governo de seu Estado apresenta dados abertos em meio eletrônico no formato W3C? (*) (Para maiores informações vide a "letra b" da Cartilha Informativa)

Sim

Não

Desconheço

3.4 Caso tenha respondido "Sim" na pergunta anterior, indique quais são as iniciativas referentes a abertura de dados em meio eletrônico. (Para maiores informações vide a "letras a e b" da Cartilha Informativa)

4. COLABORAÇÃO

4.1 Você tem ciência da utilização de redes sociais (Twitter, Facebook, Orkut, MSN...) ou *wikis*, nos órgãos do Executivo Estadual, como ferramenta para prestação de serviços e/ou informações à população? (*) (Para maiores informações sobre o conceito de *wikis* vide a "Letra e" da Cartilha Informativa)

- Sim
- Não
- Desconheço

4.2 Caso tenha respondido "sim" na questão anterior, indique quais são as iniciativas referentes a utilização de redes sociais e *wikis* em seu governo. (Para maiores informações sobre o conceito de *wikis* vide a "Letra e" da Cartilha Informativa)

4.3 Existe um site ou portal de idéias no Governo de seu Estado ou criação conjunta eletrônica entre Governo e sociedade (*Co-criation*)? (*) (Para maiores informações vide a "Letra f" da Cartilha Informativa)

- Sim
- Não
- Desconheço

4.4 Caso tenha respondido "Sim" na questão anterior, indique as ações referentes à utilização de criação conjunta eletrônica entre o seu governo e o cidadão. (Para maiores informações vide a "Letra f" da Cartilha Informativa)

5. PARTICIPAÇÃO

5.1 Existe o monitoramento dos serviços públicos via pesquisa de satisfação eletrônica nos diversos órgãos de seu estado?(*)

Sim

Não

Desconheço

5.2 Caso tenha respondido "Sim" na questão anterior, indique as ações referentes ao monitoramento da satisfação do cidadão quanto aos serviços governamentais.

5.3 Existe alguma forma de consulta popular eletrônica sobre a destinação orçamentária dos investimentos públicos em seu governo? (*)

Sim

Não

Desconheço

5.4 Caso tenha respondido "Sim" na questão anterior, indique as ações referentes a destinação orçamentária dos investimentos públicos em seu governo.

ANEXO C – Roteiro estruturado para pesquisa nos sítios oficiais

O presente roteiro visa obter informações sobre os sites oficiais dos governos estaduais compreendidos nas regiões cingidas por este estudo. Para melhor caracterização desse módulo se atribuíram pesos, em pontos não cumulativos, aos itens cujos critérios fossem atendidos ou não na verificação dos sítios eletrônicos.

Dessa forma, para avaliar os sítios (portais) governamentais oficiais, com vistas a uma melhor formação de Governo Aberto em meios eletrônicos, foram utilizados os seguintes critérios:

Item	Descrição	Critério	Tipo	Peso (em pontos)
1	Sistema de “Fale conosco” ou “Fale com o governo”	Oferecer central de atendimento <i>on-line</i> (via <i>chat</i>). Caso contrário, possuir sistema de fale conosco.	Conteúdo / Navegabilidade	- <i>Link</i> para central de atendimento <i>on-line</i> no portal – 2 pts - <i>Link</i> para o sistema de fale conosco no portal – 1 pt - Não localizado – 0 pt
2	Ferramenta de busca no portal	Apresentar campo para ferramenta de busca pela expressão no sítio.	Conteúdo / Navegabilidade	- <i>Link</i> localizado na página inicial – 2 pts - <i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial – 1 pt - Não localizado – 0 pt
3	Sistema de ouvidoria	Oferecer <i>link</i> para o sistema de ouvidoria no portal.	Conteúdo / Navegabilidade	- <i>Link</i> localizado na página inicial – 2pts - <i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial – 1 pt - Não localizado – 0 pt

Item	Descrição	Critério	Tipo	Peso (em pontos)
4	Sistema de redes sociais	Apresentar sistema de redes sociais na Internet por meio de <i>link</i> para sua utilização.	Conteúdo	- Existir <i>link</i> na página de abertura – 2 pts - <i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial – 1 pt - Não localizado – 0 pt
5	Ferramenta de “RSS”	Proporcionar a ferramenta de “RSS”.	Navegabilidade	- <i>Link</i> localizado na página inicial – 2pts - <i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial – 1 pt - Não localizado – 0 pt
6	Versão do portal em outro idioma	Apresentar versão do portal em outros idiomas.	Conteúdo	- <i>Link</i> localizado na página de abertura – 2pts - <i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial – 1 pt - Não localizado – 0 pt
7	Ferramenta de “informações” ou “serviços”	Conter campo para “informações” ou “serviços”.	Conteúdo	- <i>Link</i> localizado na página inicial – 2pts - <i>Link</i> localizado no portal, mas não na página inicial – 1 pt - Não localizado – 0 pt
8	Sistema de dados abertos governamentais	Existir campo para acesso a dados ou informação em formato aberto, conforme o W3C.	Conteúdo	- <i>Link</i> localizado no portal – 2pts - Informação que leve ao acesso dos dados, localizada no portal – 1pt - Não localizados – 0 pt