

GOVERNO ELETRÔNICO: UMA AVALIAÇÃO DOS *WEBSITES* DAS SECRETARIAS DE RECEITA ESTADUAIS DA FAZENDA DA REGIÃO NORDESTE DO BRASIL

Juliene Gama Tenório

(Programa Multiinstitucional e Inter-Regional da Unb, UFPB, UFPE e UFRN, Pernambuco, Brasil)

julienetenorio@yahoo.com.br

Sebastião Marcos Campelo

(Programa Multiinstitucional e Inter-Regional da Unb, UFPB, UFPE e UFRN, Pernambuco, Brasil)

marcoscampelo@gmail.com

Dr. Aldemar de Araújo Santos

(Programa Multiinstitucional e Inter-Regional da Unb, UFPB, UFPE e UFRN, Pernambuco, Brasil)

aldemar@ufpe.br

Dr. José Francisco Ribeiro Filho

(Programa Multiinstitucional e Inter-Regional da Unb, UFPB, UFPE e UFRN, Pernambuco, Brasil)

francisco.ribeiro@ufpe.br

RESUMO

A evolução tecnológica dos últimos anos trouxe para esfera pública o fenômeno do governo eletrônico, que consiste, basicamente, a um conjunto de atividade que os órgãos estatais realizam utilizando modernas tecnologias da informação, a fim de fornecer serviços e disponibilizar informações. Esta pesquisa objetivou identificar se as Secretarias da Receita Estadual da região nordeste estão adequadas à esta evolução tecnológica, através da disponibilização de serviços e informações via Internet, buscando classificá-las de acordo com os estágios evolutivos de governo eletrônico apresentados em recente estudo realizado pelas Nações Unidas. A pesquisa identificou que os websites pesquisados encontram-se bastante desenvolvidos em relação aos estágios de desenvolvimento do governo eletrônico. Na maior parte dos websites pesquisados observa-se um esforço para intensificar o uso das Tecnologias da Informação (TI's) na administração pública. Através da comparação entre os serviços prestados pela Internet, evidencia-se o dinamismo do governo eletrônico, com a gradual transformação das páginas do governo em verdadeiros centros de informação virtual, fazendo com que o Governo funcione com mais eficiência, mas, principalmente, colaborando para diminuir a distância que separa Estado e cidadãos.

Palavras-chave: *e-government*, governo eletrônico, Secretaria da Fazenda, serviços on-line, setor público.

ABSTRACT

The technological evolution of the last years brought for public sector the phenomenon of the electronic government (e-government) that consists basically to a set of activity that the state agencies carry through using modern technologies of the information, in order to supply services and to offer information. This research objectified to identify if the "Secretarias da Receita Estadual" of the northeast region of Brazil are adjusted to the this technological evolution, through the offering of services and information in the Internet, searching in accordance with to set them in the evolution stage of e-government proposed by the recent study carried through for the United Nations. We conclude that the searched websites are developed sufficiently in relation to the stage of e-government.

Key Words: E-government, electronic government, public sector

1. INTRODUÇÃO

Assiste-se à criação progressiva de uma nova realidade de prestação de informações e serviços públicos baseada em Tecnologia da Informação e Comunicações (TI/TIC), que sem dúvida, tem revolucionado as formas de relacionamento entre governo, cidadãos, contribuintes, funcionários e fornecedores.

Há uma crescente expectativa em relação às melhorias no atendimento aos cidadãos e empresas, bem como o senso comum da necessidade de criação de canais alternativos de atendimento.

No Brasil, esse novo contexto está transformando as instituições públicas significativamente, provocando discussões sobre a reformulação do papel do Estado. Estas questões, conseqüentemente, possivelmente provocarão expressivas mudanças na forma de atuação dos agentes públicos nacionais.

Diante do grande impacto e da amplitude do uso das modernas tecnologias de informática e de telecomunicação, em especial da Internet, vinculados ao desenvolvimento da eficácia e eficiência da gestão pública e ao aperfeiçoamento das relações entre cidadãos e governo, surge a seguinte indagação: Os órgãos Estaduais da Fazenda estão adequados à evolução provocada pelo governo eletrônico, através da disponibilização de serviços de utilidade pública nos sites da Internet?

O objetivo Geral deste trabalho consiste em identificar se os websites da secretarias da fazenda dos estados da região nordeste estão adequados à evolução tecnológica do governo eletrônico, utilizando as potencialidades da Internet e viabilizando a execução de serviços interativos, promovendo troca e o compartilhamento de informações.

Para atingir o objetivo proposto neste trabalho foi utilizado o método de pesquisa dedutivo, aplicando enunciados universais a particulares, acompanhado de revisão bibliográfica, através de livros, revistas e sites da internet, e pesquisa descritiva com análise direta dos dados, buscando identificar as características do fenômeno em estudo.

A relevância da pesquisa se evidencia em razão de sua atualidade temática, decorrente da gradativa consolidação do governo eletrônico como instrumento de gestão pública e de interação Estado-Cidadão, assim como da acentuada velocidade na implementação de aplicações tecnológicas nos processos da administração pública, o que confere um sentido de urgência à produção de conhecimento sobre o governo eletrônico.

Por se tratar de um fenômeno relativamente recente, a produção acadêmica sobre o assunto é ainda reduzida, particularmente no Brasil, o que torna desejável a ampliação da produção científica sobre governo eletrônico, que venha a se somar aos estudos governamentais e privados que predominam nessa área.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Inicialmente faz-se necessário e oportuno inserir o conceito de sociedade da informação, visto que é um importante pressuposto para o entendimento do processo que culminou no conceito de governo eletrônico.

De acordo com a publicação “A sociedade da informação no Brasil”, do Ministério da Ciência e Tecnologia (2000), o termo “sociedade da informação” representa uma profunda mudança organizacional da economia e da sociedade. Trata-se de um fenômeno global, entendido como um novo paradigma técnico-econômico com um elevado poder transformador da sociedade.

Phipps (2000) define sociedade da informação, para os fins sociais, como:

conjunto de meios pelos quais nos comunicamos e trocamos informações eletronicamente nas nossas modernas comunidades usando uma variedade de equipamentos em várias aplicações, [meios esses que] incluem o uso de telefones [fixos], telefones celulares, fax, computadores,

internet, world wide web, email, comércio eletrônico, CD-ROM, multimídia, videoconferência, quaisquer tipos de informação touchscreen, smart cards, TV digital ou a cabo com caixa de controles set-top, a auto-estrada da informação.

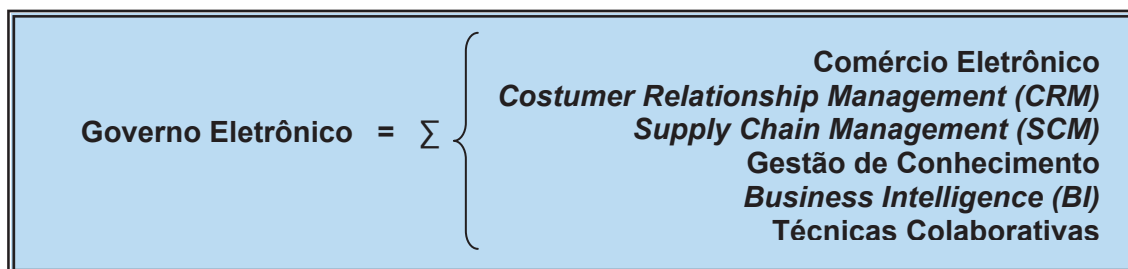
Diante dos conceitos acima, o governo eletrônico surge como consequência do desenvolvimento da tecnologia da informação, com uma ampla dimensão social, em virtude do seu potencial de reduzir distâncias e agilizar processos, promovendo a integração entre as pessoas e disseminando informação para todos.

No início da década de 90 a revolução na tecnologia da informação permitiu que computadores se comunicassem de em tempo real. Nesta época começaram a surgir políticas públicas com o objetivo de utilizar sistemas informacionais em rede para simplificar práticas internas do governo. (SACHEZ, 2003).

A expressão Governo Eletrônico ou e-governo começou a ser utilizado por diversos autores para designar “um conjunto de atividades que os órgãos estatais realizavam através da moderna tecnologia de informação e comunicação”, principalmente a Internet. Estas atividades não possuíam o objetivo de apenas fornecer eficiência e eficácia às ações do governo, mas também buscavam criar valores democráticos, criando uma relação mais direta, transparente e participativa entre as instituições estatais e o cidadão (SANCHEZ, 2003).

Para garantir a comodidade e igualdades para os beneficiados, o projeto de governo eletrônico considera, além da Internet, uma multiplicidade de canais de relacionamento que garantam a participação da comunidade, em soluções que funcionam 24 horas em sete dias da semana. Essa estrutura é formada por centrais de atendimento telefônico, postos de atendimento integrado, quiosques de auto-atendimento, etc. (FERREIRA, 2003).

Balutis (1999) define governo eletrônico através da seguinte expressão:



Fonte: Adaptado de Balutis (1999).

2.1. Funções do Governo Eletrônico

Para o BNDES (2000) as funções características do e-governo são:

- a) a prestação eletrônica de informações e serviços;
- b) a regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação;
- c) a prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária;
- d) o ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais;
- e) a difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação das culturas locais;
- f) e-procurement, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, cartões de compras Governamentais, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo;
- g) o estímulo aos e-negócios, isto é, efetivação de negócios (compra/venda) pela internet, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

2.2. Perspectivas do governo eletrônico

Lenk & Traunmüller apud Jardim e Marcondes (2003) afirmam que o governo eletrônico pode ser analisado sob as quatro perspectivas ilustradas abaixo de descritas na tabela I :

Tabela 1 : Perspectivas do e-governo

Perspectiva	Definição
Cidadão	Busca o oferecimento de serviços de utilidade pública aos cidadãos;
Processo	Consiste em repensar o modo de operação dos processos administrativos existentes no governo, o que alguns autores chamam de "reengenharia com tecnologia"
Cooperação	Busca a integração dos órgãos governamentais e destes com organizações privadas e não governamentais, a fim de agilizar o processo decisório, sem perda da qualidade e evitando retrabalho e redundância de informações
Gestão de conhecimento	Tem como objetivo permitir ao Governo, em suas várias esferas, a criação, o gerenciamento e a disponibilização em repositórios adequados, do conhecimento tanto gerado quanto acumulado por seus vários órgãos.

Fonte: adaptado de Lenk & Traunmüller apud Jardim e Marcondes (2003)

2.3. Tipos de transações

A *United Nations* (2003) e o BNDES (2000) classificam as transações do governo eletrônico em três tipos de acordo com as esferas envolvidas no processo, conforme demonstrado na tabela 2:

Tabela 2: Tipos de transações do e-governo

Transação	Definição
G2G	Da expressão em inglês <i>Government to Government</i> , representa as relações intra ou inter-governos, tanto no âmbito federal como nos âmbitos estaduais e municipais.
G2B	Da expressão em inglês <i>Government to Business</i> , contemplando as relações entre a esfera governamental e de empresas fornecedoras de insumos para o estado.
G2C	Da expressão em inglês <i>Government to Costume</i> , contempla as transações realizadas entre o governo e o cidadão.

Fonte: adaptado de *United Nation* (2003) e BNDES (2000).

2.4. Campos de integração

A viabilização da integração entre o cidadão e o estado propiciada pelo governo eletrônico pode ser realizada, segundo Sanchez (2003) e Perry (2001), em três campos que os autores classificam como:

a) e-administração

Nesta classificação estão contidos os campos de integração relacionados às atividades de prestação de serviço do governo para o cidadão, através da internet, principalmente para simplificar o cumprimento de obrigações que o Estado exige dos empresários. Contemplam principalmente as transações do tipo G2C e G2B.

b) e-governança

Refere-se às interações relacionadas com a dinamização dos processos administrativos do Governo, com o controle interno exercido pelo estado sobre si mesmo e com relação à elaboração de políticas públicas. Contemplam principalmente as transações do tipo G2G.

c) e-democracia

Contempla as interações nos campos relacionados ao fomento e à expansão dos processos democráticos com atividades tais como voto eletrônico, processo de informação e prestação de contas e processo de consulta e interação com os representantes políticos. Envolvem todos os tipos de transações (G2G, G2C e G2B).

2.5. Estágio evolutivo

De acordo com estudo realizado pela *United Nations* (2003) o governo eletrônico possui 5 estágios evolutivos, classificados como estágio da presença emergente; presença aprimorada; presença interativa; presença transacional, cujas definições são apresentadas na tabela 3.

Tabela 3: Estágio evolutivo do e-governo

Etapa		Descrição
Estágio Presença emergente	I	Fornecimento de informações básicas e limitadas, possuindo links com outros órgãos do governo.
Estágio Presença aprimorada	II	Informações relativas à políticas públicas e governança, trazendo leis, normas, relatórios, base de dados, estratégias do governo e etc. para download. Possui funções de ajuda e mapa do site, é unidirecional, com informações que fluem do governo para o cidadão.
Estágio Presença interativa	III	Permite realização de download de formulários, pagamento de impostos, solicitação para renovação de licenças. Pode haver utilização de ferramentas de áudio e vídeo para informações públicas e relevantes. Fornece informações para contatar agentes oficiais do governo através de email, fax, telefone ou carta.
Estágio Presença transacional	IV	As interações acontecem em dois sentidos: cidadão e governo, incluindo pagamento de impostos, cartões de identidades, certidões, renovação de licenças e outras interações C2G, que podem ser submetidas 24 horas por dia, 7 dias na semana. Possui também atendimento on line para fornecedores de bens e serviços.
Estágio Presença <i>networking</i>	V	Representa o nível mais sofisticado do governo eletrônico. Promovendo integrações G2C, G2B e G2G e no sentido reverso. O governo incentiva participações interativas na sociedade, com diálogo aberto nos dois sentidos, através de formulário e comentários interativos, solicitação ativa de percepções de cidadãos nas decisões nas políticas públicas, através de uma participação democrática.

Fonte: adaptado de *United Nation* (2003).

2.6. Governo Eletrônico no Brasil

Desde 1995 o Governo Federal do Brasil vem desenvolvendo esforços e estabelecendo metas para a implantação de políticas públicas voltadas à expansão da presença da Administração Pública na Internet para a otimização do uso de recursos de tecnologia da informação.

O Plano Diretor da Reforma do Estado, na gestão de Fernando Henrique Cardoso, já previa a estruturação da Rede Governo, provendo uma moderna rede de comunicação interligando de forma ágil e segura a administração pública. Nesta época foram desenvolvidos vários sistemas de informações, tais como SIAFI (financeiro) e SISPLAN (Planejamento).

Em 1999 foi lançado o programa "Sociedade da Informação - Socinfo", desenvolvido a partir de um estudo do Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia, e que faz parte de um conjunto de projetos que compõem o Plano Plurianual 2000-2003 (PPA).

Este programa é voltado à coordenação de ações voltadas para o fortalecimento da competitividade da economia e para a ampliação do acesso da população aos benefícios da tecnologia da informação.

Os objetivos gerais do Programa são os de “integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global e, ao mesmo tempo, contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade”.

Em abril de 2000, foi criado no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, por meio de Decreto Presidencial, um Grupo de Trabalho Interministerial em Tecnologia da Informação (GTTI) com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação e a “criação de uma nova sociedade digital”, articulando-se com as metas do Socinfo e visando facilitar a busca dos objetivos do programa.

Inicialmente, o GTTI concentrou esforços em três das sete linhas de ação do Socinfo: Universalização de serviços, Governo ao alcance de todos e Infra-estrutura avançada alcançadas até 2006.

Em outubro de 2000, foi criado, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão.

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) exerce as atribuições de Secretaria-Executiva e garante o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do Comitê, que possui as seguintes competências:

- a) coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Federal;
- b) estabelecer as diretrizes para a formulação, pelos Ministérios, de plano anual de tecnologia da informação e comunicações;
- c) estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal;
- d) definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;
- e) coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração Pública Federal;
- f) estabelecer níveis de serviço para a prestação de serviços e informações por meio eletrônico; e
- g) estabelecer diretrizes e orientações e manifestar-se, para fins de proposição e revisão dos projetos de lei do Plano Plurianual, de Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento Anual, sobre as propostas orçamentárias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal, relacionadas com a aplicação de recursos em investimento e custeio na área de tecnologia da informação e comunicações.

Em 2003 o MPOG recebeu também a atribuição de apoio técnico CEGE, que neste mesmo ano passou a contar com 8 comitês técnicos de Governo Eletrônico, a saber:

- I – Implementação do Software Livre;
- II – Inclusão Digital;
- III - Integração de Sistemas;
- IV – Sistemas Legados e Licenças de Software;

V - Gestão de Sítios e Serviços On-line;

VI - Infra-Estrutura de Rede;

VII - Governo para Governo - G2G, e

VIII - Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

O Plano de metas do CEGE inclui:

- Ampliação do acesso à Internet
- Oferecimento de incentivos à popularização para o acesso à Internet, tais como: redução de impostos e linhas de financiamento para a aquisição de equipamentos e redução nos custos de telecomunicações, disponibilização de Pontos Eletrônicos de Presença (PEP) nos ambientes de representação do governo federal.
- Serviços na Internet
- Disponibilizar todos os serviços prestados pelos órgãos federais na internet.
- Implantação da Rede Multiserviço (Br@sil.gov)
- Promover total integração das redes existentes no âmbito da Administração Pública Federal.
- Programa de Informatização das Ações Educacionais
- Estabelecimento de programa de informatização das ações educacionais, incluindo disponibilização de acesso a Internet nas escolas públicas.
- Rede Nacional de Informações em Saúde – RNIS
- Interligação de municípios à Internet e implantação do Cartão Nacional de Saúde - Cartão SUS.
- Compras Eletrônicas
- Sistema de licitação eletrônica para as compras governamentais no âmbito da administração pública federal;
- Cartão do Cidadão
- Permite que o cidadão tenha acesso às informações e serviços governamentais, além de poder receber pagamentos e benefícios.
- Pagamentos Eletrônicos
- Possibilitar que os cidadãos possam efetuar o pagamento eletrônico de taxas, impostos, contribuições e outros pagamentos na INTERNET, de todo o ciclo da prestação de um serviço;
- Documento Eletrônico
- Tornar o documento eletrônico um documento legal de uso pleno (certificação eletrônica).
- Articulação de Poderes e Governos Estaduais e Municipais
- Articulação do Poder Executivo Federal com as demais esferas e níveis de governo, no sentido de criar mecanismos que permitam o seu engajamento no projeto e o compartilhamento de serviços de rede e de infra-estrutura, se assim o desejarem.

2.7. As Secretarias de Fazenda Estaduais e o Governo Eletrônico

As Secretarias de Fazenda Estaduais no Brasil são responsáveis pela gestão tributária dos Estados, que entre outras atividades engloba a administração tributária, financeira, orçamentária, contabilidade, auditoria, programação financeira, administração da dívida pública, identificação e análise de recursos, e a arrecadação de um dos principais impostos brasileiros, o ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços).

De acordo com informações obtidas nos próprios websites dos Estados, a União negociou com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) um empréstimo de US\$ 500 milhões para apoiar a modernização fiscal. Essa negociação possibilitou, entre outras coisas, o desenvolvimento do Sintegra (Sistema Integrado sobre Operações Interestaduais com

Mercadorias e Serviços) que visa à transcrição das operações interestaduais de entrada e de saída realizadas por contribuintes do ICMS em meio magnético. De acordo com o Sintegra, o contribuinte de ICMS deve entregar mensalmente à autoridade fiscal do estado, onde se localiza, um único arquivo magnético com informações sobre todas as transações interestaduais efetuadas no período. Esses dados são entregues regularmente desde 1995, mas a elevada incidência de erros nos arquivos e a falta de comunicação entre sistemas de computador de diferentes estados impediam a troca de informação. Este sistema hoje é utilizado por todas as Secretarias de Fazenda Estaduais, e encontra-se disponível nos websites das mesmas.

3. DESENVOLVIMENTO E RESULTADOS

Para identificar o nível de desenvolvimento do governo eletrônico nas Secretarias Estaduais da Fazenda da região Nordeste, com relação a disponibilização da prestação de serviços para os cidadãos, isto é as transações do tipo G2C para campos de integrações da e-administração, buscamos analisar os sites da internet de cada um dos 09 estados componentes da região nordeste (Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe).

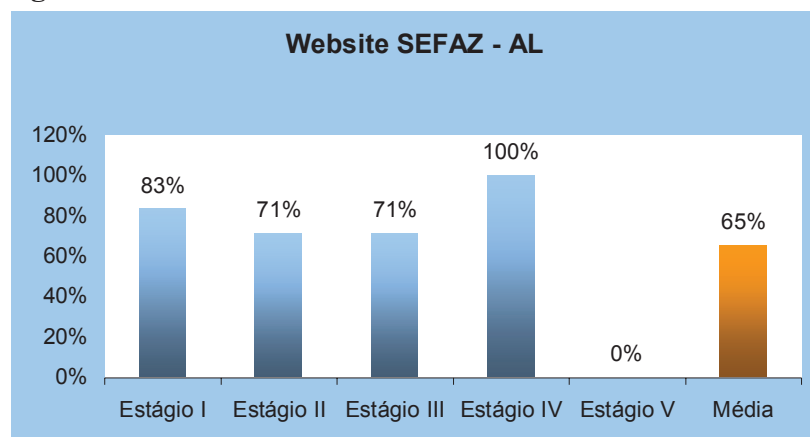
Primeiramente selecionamos as informações e serviços essenciais a serem prestados pela secretaria da fazenda e verificamos se estes estavam disponibilizados na Internet. O Apêndice 1 – critério utilizados da pesquisa apresenta os critérios de avaliação dos websites utilizados na pesquisa. O número “1” indica que o serviço ou a informação foi localizado no site, o “0” o serviço está ausente.

3.1. Análise de Resultados por Estados

Secretaria Executiva de Fazenda do Estado de Alagoas (www.sefaz.al.gov.br)

O website da SEFAZ-AL em relação ao estágio I (Presença Emergente) está praticamente consolidado. Não foi encontrado informações referentes ao planejamento estratégico do órgão, nem há um mapa do site que serve de orientação para a navegação e ainda falta um mecanismo de busca de informações do conteúdo do próprio website. Apesar de já haver um alto grau de interatividade com vários serviços disponíveis, não foi localizado nenhum link para um contato via e-mail, nem para um serviço bastante útil a população denominado de “Denúncia On-line”, onde a empresa ou o cidadão, poderão oferecer denuncia de irregularidades sem a necessidade de identificação.

Figura 1 – Resultado SEFAZ - AL



Fonte: autores (2005)

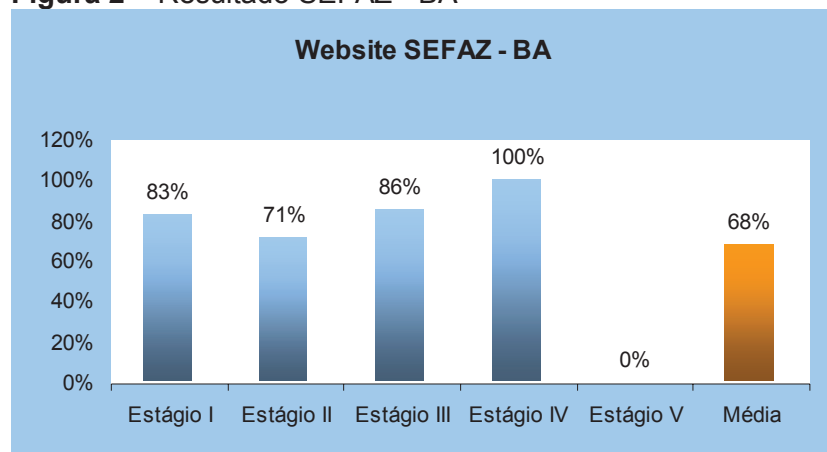
O website também oferece a possibilidade de impressão de diversas guias de recolhimento de tributos, além de downloads de diversos aplicativos para transferência eletrônica de documentos e informações. Há um alto grau de interatividade, o que pode ser evidenciado no Estágio IV, com a apresentação de diversos serviços.

Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia (www.sefaz.ba.gov.br)

O destaque deste website fica por conta do layout simples e eficiente, onde na página inicial é possível já ir direto para o assunto desejado.

Outro destaque do website é sua forte presença transacional, evidenciado no estágio IV que alcançou 100% em relação aos itens pesquisados.

Figura 2 – Resultado SEFAZ - BA



Fonte: autores (2005)

Há também uma boa presença interativa, com a oferta de diversos serviços, como a emissão de guiar e boletos de diversos impostos e taxas, denuncia on-line, contato via e-mail, consulta a Certidão Negativa de Débito (CND), entre outros.

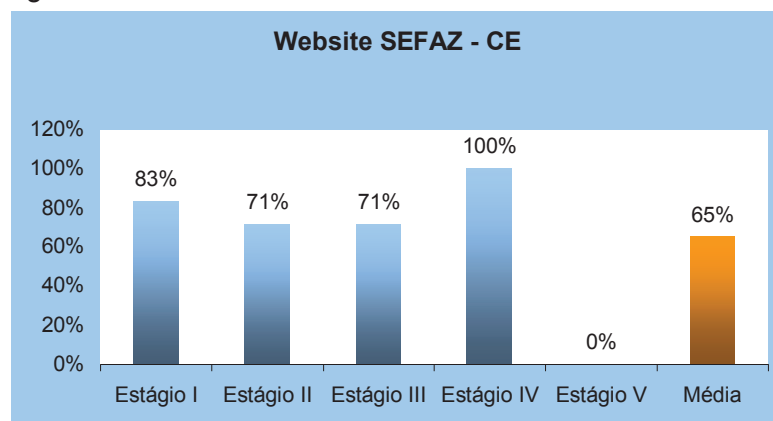
O website apresenta diversas informações relevantes, entre elas é possível monitorar as contas públicas e a execução orçamentária e financeira, além dos demonstrativos de despesas exigidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará (www.sefaz.ce.gov.br)

Além do layout prático deste website, onde há uma barra de menu do lado direito da tela, com todos os assuntos disponíveis, destaca-se o designer moderno e inovador. Outro serviço interessante é a possibilidade de personalização do menu, onde o cidadão ou as empresas poderão adaptar as suas necessidades de utilização.

A navegabilidade poderia ser melhor ainda se houvesse o mapa do website, recurso que possibilita a visualização de todos os links da página. Não foi localizado informações referentes a licitações e contratos, nem tampouco uma consulta para as empresas da sua regularidade fiscal, através da Certidão Negativa de Débito (CND). Para a utilização de alguns serviços é preciso fazer um cadastro e também, não foi localizado nenhum item referente a transferência eletrônica de documentos e informações.

Figura 3 – Resultado SEFAZ - CE



Fonte: autores (2005)

E finalmente, há de se destacar a Ouvidoria On-line, serviço pelo qual o cidadão pode fazer reclamações dos níveis de serviços prestados e também solicitar novos serviços.

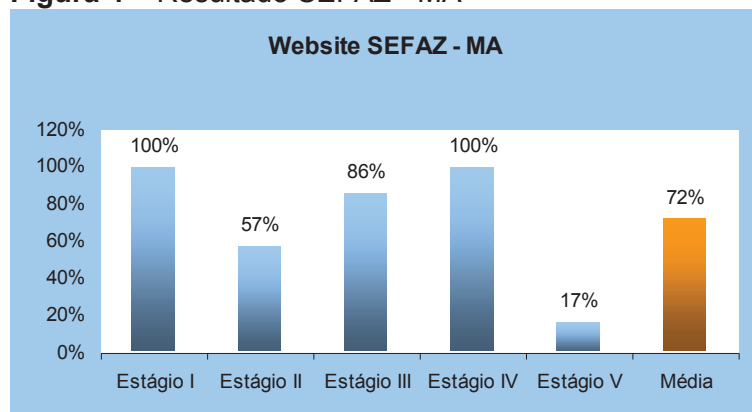
Secretaria de Estado da Fazenda do Maranhão (www.gere.ma.gov.br)

O destaque deste website fica por conta de ser o único que apresenta na sua página principal uma pesquisa de opinião, onde os usuários (empresas, cidadãos) podem opinar sobre a qualidade do atendimento, o tempo dos serviços prestados, sobre o horário, o nível dos serviços prestados, além de diversos outros itens.

Há algumas ausências de serviços, principalmente referentes ao Estágio III (Presença Realçada) onde não foi localizado informações referentes a licitações e contratos, gestão orçamentária e financeira, nem também um mecanismo de busca no conteúdo do website.

Em relação a Presença Transacional (Estágio IV), o website apresenta um índice de 100%, pois além dos tradicionais pagamentos de taxas on-line e downloads de diversos aplicativos há também sistemas de Transmissão Eletrônica de Documentos, o que facilita a vida de contadores e por conseguinte, das empresas.

Figura 4 – Resultado SEFAZ - MA

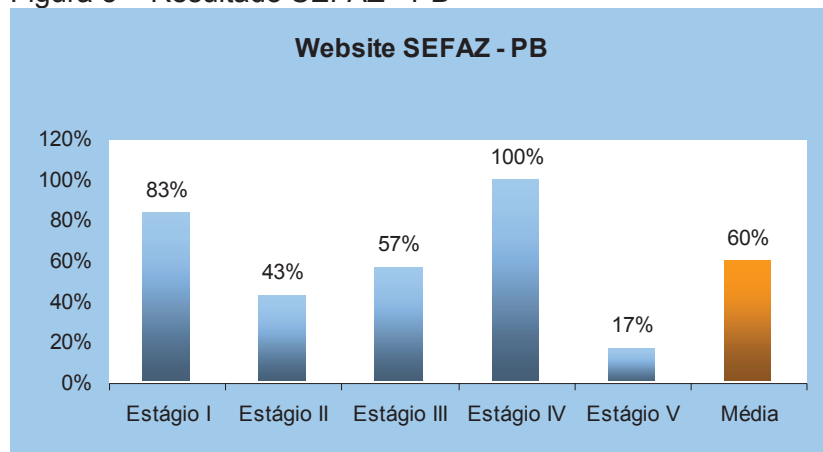


Fonte: autores (2005)

Secretaria de Estado da Receita da Paraíba (www.sre.pb.gov.br)

O website para a Secretaria de Estado da Receita da Paraíba é um link dentro do Portal do Estado da Paraíba. Nesse caso, há uma grande integração, onde todas as Secretarias de Estado são acessadas através de um único portal do Governo do Estado. Do lado direito do website, há um menu de links, onde é possível ir para qualquer Secretaria de Estado, diretamente de qualquer lugar do portal que se esteja.

Figura 5 – Resultado SEFAZ - PB



Fonte: autores (2005)

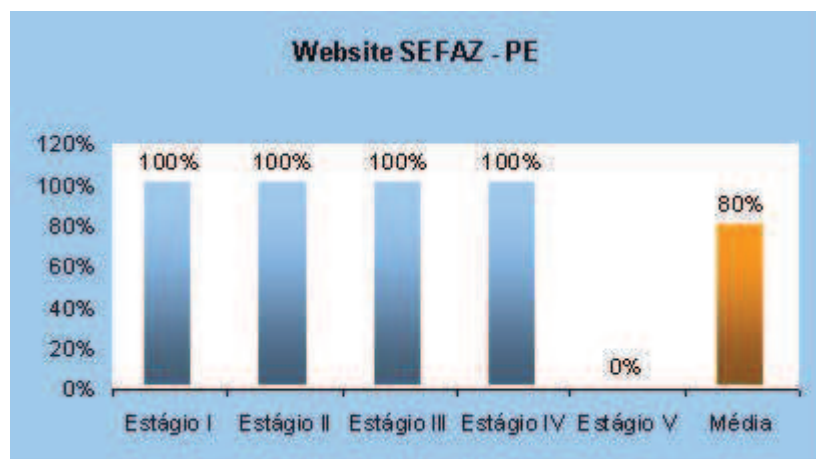
O Estágio II (Presença Realçada) é o item mais pobre do website. Não há informações básicas como área de licitações e contratos, demonstrativos da Lei de Responsabilidade Fiscal, Gestão Orçamentária e Financeira, mapa do website nem mecanismo de busca de conteúdo no próprio endereço eletrônico.

No Estágio da Presença Interativa (III), o tradicional serviço de Denúncia on-line não existe, nem tampouco a Consulta a regularidade fiscal das empresas, através da Certidão Negativa de Débito.

Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco (www.sefaz.pe.gov.br)

O presente website foi o que apresentou a maior quantidade de itens atendidos em relação às características pesquisadas. Na página inicial é possível encontrar links para a maioria dos serviços prestados, divididos por categorias tais como: Institucional, Finanças, Serviços, Informativos, Legislação, Ouvidoria e Publicações, além dos serviços mais acessados.

É o único website que atende 100% dos itens pesquisados nos estágios de I a IV, quem medem o grau de desenvolvimento do governo eletrônico.

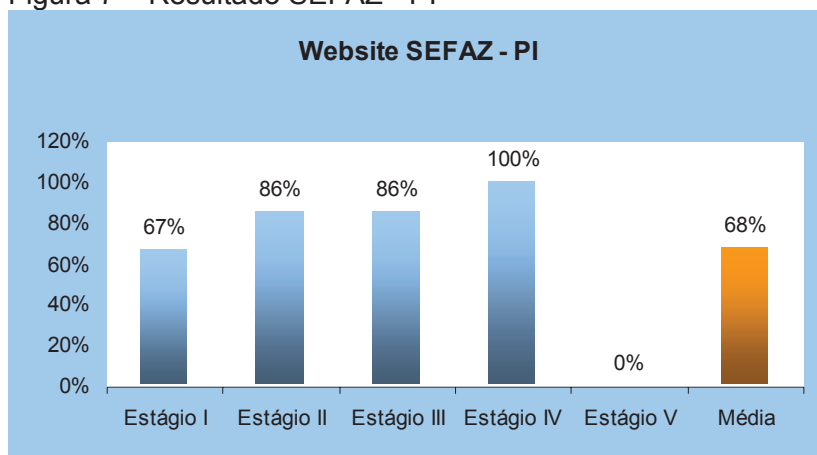
Figura 6 – Resultado SEFAZ - PE

Fonte: autores (2005)

Além da prestação de informações virtuais e da prestação de contas públicas, o website apresenta um link de publicações, onde há diversas informações úteis aos usuários, com normativos e orientações para diversos serviços.

Secretaria da Fazenda do Estado do Piauí (www.sefaz.pi.gov.br)

A página inicial deste website é bastante intuitiva. Pode-se encontrar links diretos para o assunto que se deseja pesquisar. É possível acompanhar a arrecadação do Tesouro Estadual, por tipo de imposto mês a mês, inclusive, com informações comparadas com anos anteriores. Apesar de não apresentar o Planejamento Estratégico do órgão, o website disponibiliza um bom conteúdo de informações institucionais, além de apresentar uma área específica para o contribuinte, onde há serviços de consultas, Denúncia On-line, Certidão Negativa de Débito (CND), emissão de diversos comprovantes, etc.

Figura 7 – Resultado SEFAZ - PI

Fonte: autores (2005)

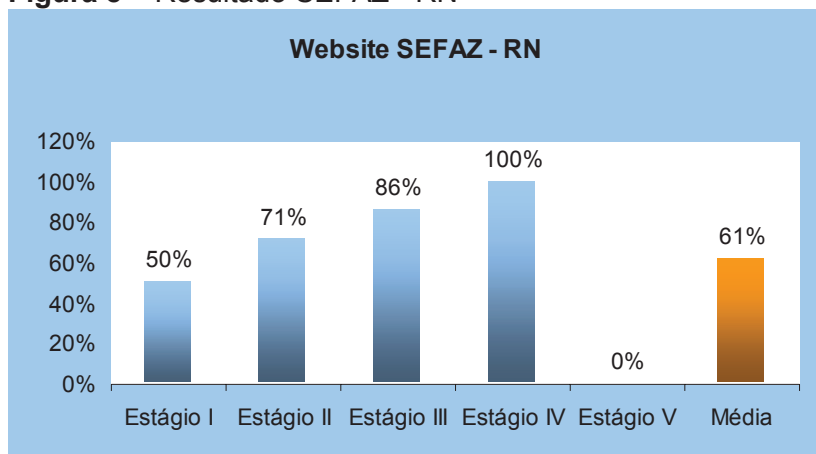
Destaca-se no website a Presença Transacional (estágio IV), com o pagamento de taxas on-line, downloads de diversos aplicativos e transferência eletrônica de documentos.

Secretaria de Estado da Tributação/RN (www.set.rn.gov.br)

O destaque deste website fica por conta do link “Serviços On-line”, que concentra em um único local, e de fácil localização, downloads de aplicativos, consultas, emissão de certidões e outros serviços.

O website apresenta também um link para a campanha “Cidadão nota 10”, onde há uma série de informações educativas para o cidadão e para as empresas, além de notícias de eventos, links para o Diário Oficial do Estado, legislação, etc.

Figura 8 – Resultado SEFAZ - RN



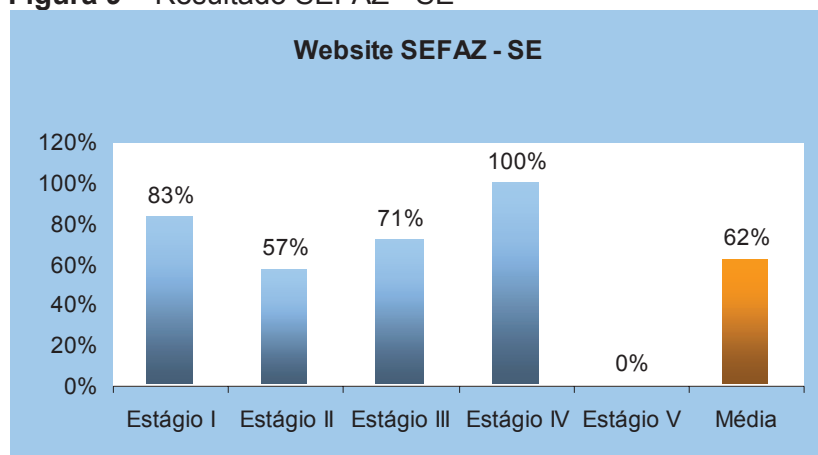
Fonte: autores (2005)

O endereço eletrônico, como todos os outros, alcançou a plenitude na prestação de serviços Transacional, o estágio IV, e ainda, há o acesso a diversos sistemas corporativos através da Internet, tanto sistemas de acesso exclusivo aos servidores quanto sistemas de acesso ao público em geral.

Secretaria do Estado da Fazenda de Sergipe (www.sefaz.se.gov.br)

Igualmente aos outros, este website apresenta uma forte presença transacional (estágio IV) e uma variedade de serviços on-line disponíveis para as empresas, cidadãos e sociedade em geral. Os destaques deste website fica por conta da disponibilização da Revista de Administração Fazendária, contribuindo para a disseminação do conhecimento e melhores práticas na administração pública.

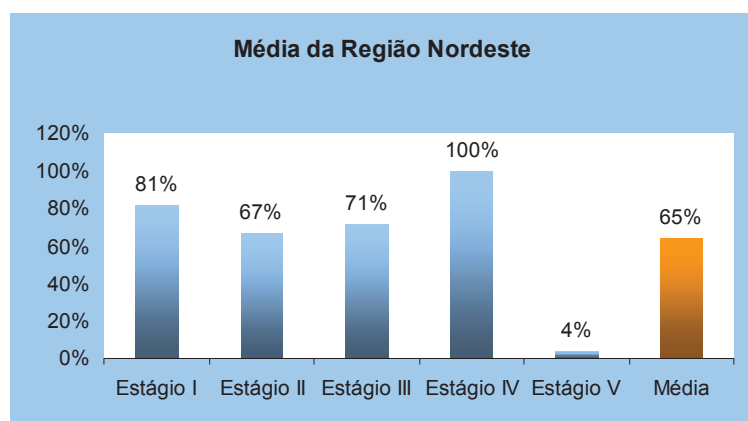
Em relação aos serviços prestados, há disponível para downloads, além dos tradicionais aplicativos para transmissão eletrônica de documentos, uma série de planilhas com índices e outras informações úteis ao comércio e a indústria. Há que se destacar ainda que a página principal contém links para os principais serviços acessados pelas empresas e contadores, tais como emissão de guias, certidão negativa de débitos, tabelas de cálculos, etc.

Figura 9 – Resultado SEFAZ - SE

Fonte: autores (2005)

3.2. A Média da Região Nordeste

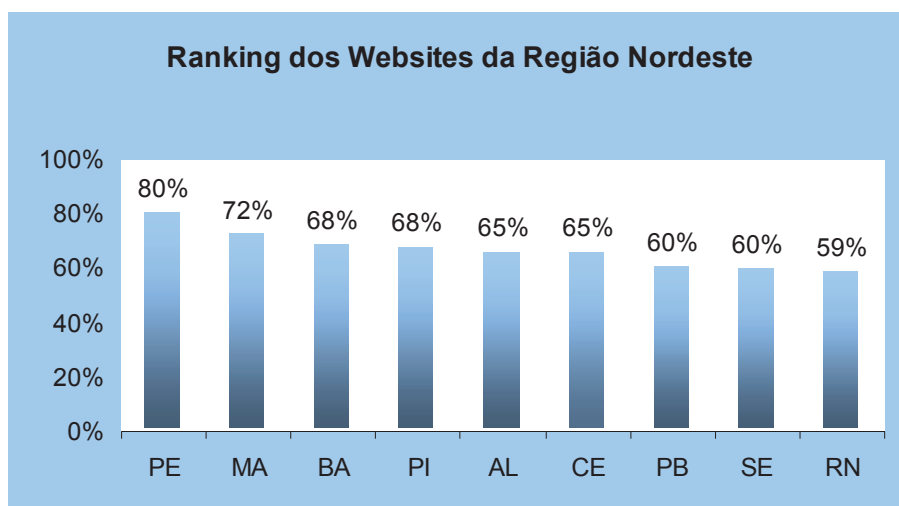
O gráfico 10 apresenta a média dos estágios de desenvolvimento do governo eletrônico, de todos os websites das Secretarias de Fazenda dos 9 estados que compõem a região Nordeste. Evidencia-se que em relação aos estágios de desenvolvimento de governo eletrônico, proposto pela United Nations em 2003, que as Secretarias de Fazenda Estadual que foram pesquisadas apresentam níveis satisfatórios de prestação de serviços e disponibilização de informações. O destaque dos websites fica por conta do alto nível atingido no Estágio Transacional (IV), onde todos os estados oferecem serviços de transmissão eletrônica de documentos para a prestação de contas das empresas.

Figura 10 – Média região NE

Fonte: autores (2005)

Evidencia-se, de acordo com os níveis alcançados, que a utilização intensiva das novas Tecnologias da Informação e Comunicação, sintetizadas na expressão “era digital”, estão modificando a forma de produção, de comunicação e de relacionamento entre os agentes sociais, nesse caso, entre o Estado e a sociedade.

O gráfico 11, apresenta o ranking dos Estados pesquisados, liderados pelo website da Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco, que obteve a melhor média de acordo com os critérios pesquisados. Entretanto, todos os websites apresentam uma grande quantidade de serviços ofertados pela Internet, tais como pagamentos de taxas e impostos on-line, emissão de guias de arrecadação, downloads de softwares corporativos, contatos via e-mail, e diversas outras transações.

Figura 11 – Ranking dos *websites* da região nordeste

Fonte: autores (2005)

4. CONCLUSÃO

Os websites pesquisados apresentaram desenvolvimento significativo nos estágios iniciais e intermediários, de presença, realçada, interativa e transacional. Em relação ao estágio V, que representa uma integração total entre a prestação de serviços e informações, entre todos os níveis de governo, nenhum website atingiu níveis altos como nos outros estágios, não uma liderança em termos de governo eletrônico.

Foi possível comprovar a prestação eletrônica de informações e serviços, principalmente através da emissão de documentos oficiais, transmissão eletrônica de documentos e consulta a cadastros e situações fiscais, fatos que comprovam mudanças na forma como o Estado atua e se relaciona com a sociedade.

Na maior parte dos websites pesquisados observa-se um esforço para intensificar o uso das Tecnologias da Informação (TI's) na administração pública. Através da comparação entre os serviços prestados pela Internet, evidencia-se o dinamismo do governo eletrônico, com a gradual transformação das páginas do governo em verdadeiros centros de informação virtual, fazendo com que o Governo funcione com mais eficiência, mas, principalmente, colaborando para diminuir a distância que separa Estado e cidadãos.

Há de se observar, que mesmo utilizando-se os critérios de uma pesquisa realizada pela ONU, para a avaliação dos níveis serviços e informações prestadas pelos websites, o ranking e o nível de desenvolvimento podem induzir a avaliações errôneas, haja vista que não foram observados a qualidade nem a quantidade dos serviços prestados, apenas se havia ou não o serviço ou informação. Outra observação importante, é que a classificação de governo eletrônico no estágio de presença transacional indica um Estado suficientemente competente a ponto de articular a presença governamental na Internet.

Portanto, nos encontramos frente a um desafio, produto da grande novidade que são as ferramentas tecnológicas que hoje temos a nosso alcance. A Tecnologia de Informação é um instrumento que possibilita um salto qualitativo na gestão administrativa e nos níveis de serviços prestados a sociedade, devendo ser utilizada pelos governos, em todos os níveis, para a aproximação do Estado e a sociedade.

5. REFERENCIAS

- BALUTIS, A. P. Digital Government - When All is Said and Done. *Electronic Government Journal*, v. 2, n. 6, November, 1999.
- BNDES - Secretaria para Assuntos Fiscais. E-governo: o que já fazem Estados e Municípios. outubro/2000. Disponível em <www.bndes.gov.br> Acessado: 20 out 2005.
- BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. Sociedade da informação no Brasil. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195p. Disponível em: <www.socinfo.org.br/livro_verde>. Acesso em: 20/10/2005.
- BRASIL, República Federativa. A política do governo eletrônico no Brasil. Brasília, 2001.
- BRASIL. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. Relatório consolidado - oficina de planejamento estratégico. Brasília, 2004.
- FERREIRA, Marcus Vinicius Anátocles da Silva. O que as iniciativas bem-sucedidas de governo eletrônico tem em comum? VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 2003.
- GOVERNO ELETRÔNICO. Disponível em <http://www.governoeletronico.e.gov.br>. Acesso em 20/10/2005.
- JARDIM, José Maria; MARCONDES, Carlos Henrique. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, v.4, n.2. abr.2003. Disponível em <<http://www.dgzero.org>> Acesso em 25/10/ 2005.
- TAVARES, Martus. o impacto do governo eletrônico na reforma da administração pública. Disponível em <<http://www.planejamento.gov.br>>, acesso em:25/10/05.
- PHIPPS, Linda. Controle social pelos excluídos: modelos para a sociedade da informação. *Informática Pública*. Belo Horizonte, ano 2, n. 1, p. 97-144, maio, 2000.
- SANCHEZ, Oscar Rodolfo. O Governo Eletrônico no Estado de São Paulo. CEDEC – Centro de Estudo de Cultura Contemporânea, 2003.
- SANTOS, Luiz Alberto dos e CARDOSO, Regina Luna Santos. Governo Eletrônico no Brasil: modernização do estado e políticas para inclusão digital do contexto do ajuste fiscal. *TOP – Tecnologia para Organizações Públicas*. Argentina. Disponível em <<http://www.top.org.ar>> Acesso em 25/10/2005.
- TAVARES, Martus. o impacto do governo eletrônico na reforma da administração pública. Disponível em <<http://www.planejamento.gov.br>>, acesso em:25/10/05.
- UNITED Nations. UN Global E-Government Readiness Report 2004: Towards Access for Opportunity.
- ZWEERS, K. e PLANQUÉ, K. Electronic Government: from a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach. In: *Designing E-Government*, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International.

6. Apêndice: Critérios para realização da pesquisa

ESTADOS		AL	BA	CE	MA	PB	PE	PI	RN	SE
Estágio I	Emerging Presence (Presença Emergente)	5	5	5	6	5	6	4	3	5
	Histórico	1	0	0	1	1	1	1	0	1
	Missão, Visão	0	1	1	1	1	1	0	0	1
	Telefones	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Links	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Postos Fiscais/Unidades	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Regimento Interno	1	1	1	1	0	1	0	0	0
Estágio II	Enhanced Presence (Presença Realçada)	5	5	5	4	3	7	6	4	3
	Legislação	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Notícias	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Gestão Orçamentária/LRF	1	1	1	0	0	1	1	0	0
	Licitações/Contratos	1	1	0	0	0	1	1	1	0
	Cartilhas de Orientação	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Mapa do Site	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	Pesquisa no site	0	0	1	0	0	1	1	0	0
Estágio III	Interactive Presence (Presença Interativa)	5	6	5	6	4	7	6	6	5
	Consulta Autenticidade de NF/Documentos	1	0	0	0	0	1	0	1	0
	Planilhas de Softwares de Trabalho	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Contato via e-mail	0	1	1	1	1	1	1	1	1
	Denúncia Online	0	1	1	1	0	1	1	1	1
	Emissão de Guias de Arrecadação	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Consulta Certidão Negativa	1	1	0	1	0	1	1	1	1
	Consulta Processual	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Estágio IV	Transactional Presence (presença Transacional)	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Pagamento de Taxas	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Download Aplicativos p/ Instalação	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Trabalho Online (TED)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estágio V	Networked Presence.	0	0	0	1	1	0	0	0	0
	Consulta Interativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pesquisa de Satisfação dos Serviços Prestados	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Forum de Discussão	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Integração com os serviços da União	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Integração com os serviços do Estado	0	0	0	0	1	0	0	0	0
	Integração com os serviços dos Municípios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		18	19	18	20	16	23	19	16	16