



Governo Eletrônico: Uma análise dos sites da Prefeitura Municipal de Fortaleza e do Governo do Estado do Ceará¹

Fernando Wisse Oliveira SILVA²

Riverson RIOS³

Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Ceará

Resumo

Este trabalho tem o objetivo de verificar os modos como os governos da Prefeitura Municipal de Fortaleza e do Governo do Estado do Ceará utilizaram-se da Internet como uma evolução para novas formas de operação do governo, o Governo Eletrônico. De que modos estão sendo disponibilizados os recursos online previstos pelo programa? Esses portais suprem as necessidades dos usuários? A fim de responder a tais questionamentos, num primeiro momento delineou-se um breve quadro teórico-conceitual sobre as perspectivas e funções do governo eletrônico nas democracias modernas, tomando como objeto de análise as ferramentas disponíveis nos dois portais e como elas se comportam para com os internautas. Não obstante, percebeu-se uma prioridade em oferecer notícias a favor das atuais gestões a promover um grau de participação popular mais efetivo, que não se limitasse ao envio de e-mails.

Palavras-chave: Democracia digital; governo eletrônico; internet.

Introdução

Sob o impacto do uso das novas tecnologias da informação e comunicação (TIC) pela sociedade, a discussão internacional sobre a democracia vive um momento de expansão de significados e expectativas. Mesmo em países submetidos a processos recentes de democratização ou em contextos nacionais ainda profundamente autoritários, repercutem sobre as práticas políticas as modificações trazidas por fenômenos como a popularização da Internet.

Mesmo tendo-se diferentes modelos de democracia, com formas de enraizamento das estruturas democráticas em cada uma das nações, bem como os traços de suas culturas políticas, sejam distintos, é comum encontrar análises nas quais se defende que as democracias contemporâneas tanto compartilham valores típicos apregoados pelo ideal deste regime de governo (o voto universal, o parlamento deliberativo, a prestação de contas etc.) (MARQUES, 2009).

Wilson Gomes (2007) trata do termo “democracia digital” (ou *democracia eletrônica* ou *ciberdemocracia*) a partir de valores pressupostos de dois diferentes

¹ Trabalho apresentado no DT 5 – GP Ciberculturas do XIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste realizado de 15 a 17 de junho de 2011.

² Aluno do 4º semestre do Curso de Comunicação Social com habilitação em Jornalismo da Universidade Federal do Ceará, e-mail: fernandowisse@gmail.com

³ Orientador do trabalho e tutor do PET do Curso de Comunicação Social da UFC, e-mail: riverson@ufc.br



ângulos de abordagem desse universo. O primeiro seria a ideia de democracia digital como uma extensão qualificada, para o universo digital, dos regimes democráticos reais (“digitalização” da democracia ou a conformação digital de determinadas dimensões dos Estados democráticos). O segundo seria a ideia de democracia digital como suplementação, reforço ou correção da democracia.

Silvaldo Silva (2005) aponta cinco graus de democracia digital que propiciariam a participação popular pela infra-estrutura da internet, através do uso de TICs:

a) *Primeiro grau de democracia digital* – pode ser caracterizado pela ênfase na disponibilidade de informação e na prestação de serviços públicos(...); b) *Segundo grau de democracia digital* – consiste no emprego das TICs para colher a opinião pública e utilizar esta informação para a tomada de decisão política(...); c) *Terceiro grau de democracia digital* – é representado pelos princípios da transparência e da prestação de contas (*accountability*), gerando uma maior permeabilidade da esfera governamental para alguma intervenção da esfera civil(...); d) *Quarto grau de democracia digital* – está baseado na “democracia deliberativa”. Consiste na criação de processos e mecanismos de discussão, visando o convencimento mútuo para se chegar a uma decisão política tomada pelo próprio público (...) e e) *Quinto grau de democracia digital* – Se o quarto grau de democracia digital é o mais intenso do ponto de vista da participação civil nos negócios públicos, o quinto grau é necessariamente o mais idealista na escala de participação civil, e a sua implementação acarretaria uma mudança significativa no modelo democrático. (SILVA, 2005, p. 450-468).

De fato, o que se busca no presente estudo, no que concerne à democracia digital, consiste na análise dos mecanismos de fortalecimento das relações do Estado a partir da utilização de ferramentas online, visto que o princípio basilar da democracia, seja em seu significado mais usual, seja em sua vertente eletrônica, repousa sobre a possibilidade de ampliar, significativamente, a participação popular efetiva nas decisões governamentais (BIGLIAZZI, 2008).

O cenário acima apresentado mostra que está sendo uma realidade nas democracias modernas o uso da Internet por parte de instituições governamentais – não só federais, mas também estaduais e municipais – como uma forma de modernização do Estado, oferecendo serviços online a cidadãos, fornecedores e servidores. Questionam-se como esses recursos são disponibilizados na Rede? Há, efetivamente, modalidades que suprem as necessidades dos usuários desses portais na Internet?



Com o objetivo de responder a tais questionamentos, o presente trabalho tem como objetivo analisar a forma como os portais governamentais brasileiros estão cumprindo o seu papel de acordo com o ideal de governo eletrônico. Mais especificamente, estudar como se comportam os portais da Prefeitura Municipal de Fortaleza e o do Governo do Estado do Ceará na prestação de serviços online. Através de uma análise descritiva das principais ferramentas disponibilizadas, busca-se que recursos são priorizados por essas instituições.

O trabalho está organizado da seguinte maneira. A primeira seção mostra como vem sendo estudado conceito de Governo Eletrônico e no que consistem suas características, dando destaque para o modo como foi implantado esse ideal no Brasil. A segunda seção mostra a análise dos dois websites em estudo com uma descrição de suas ferramentas e *interfaces*.

1. Governo Eletrônico

Através da ideia de Governo Eletrônico (ou *e-government* ou simplesmente *e-gov*), com uma estratégia para disseminação do uso da Internet na atividade pública e a definição do papel do Estado nesse campo, utilizam-se os ideais de democracia digital.

Trata-se de uma tendência global, em que os governos tentam concentrar seus esforços no desenvolvimento de políticas e definições padrões, os processos de assimilação de tecnologia da informação e comunicação, mudando a maneira com que o governo interage com outros governos, com empresas e com o cidadão.

Com o advento das novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), sobretudo com a internet e o desenvolvimento do governo eletrônico, surge a necessidade da criação de novos institutos democráticos e sua adaptação em face das potencialidades da democracia digital que deve ser compreendida em todas as suas dimensões tanto no estudo dos fins, como também observada a partir da emergência da internet e da participação direta do cidadão na política mediante o uso das novas tecnologias.

Segundo Irina Netchaeva (2002), o conceito de governo eletrônico foi empregado pela primeira vez no início dos anos 90, mas somente ao final dessa década suas aplicações práticas se tornaram mais comuns. Uma das principais faces da implementação de projetos de *e-government*, de acordo com a autora, refere-se, fundamentalmente, à ideia de transferir atividades governamentais para o ambiente



digital, com o intuito, já sublinhado anteriormente, de se aumentar a efetividade das atividades administrativas.

Já Åke Grönlund (2003), afirma que a adoção de governo eletrônico implica duas modificações em campos distintos: à forma pela qual iniciativas que visam a qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas; e a interação dessas entidades com o cidadão.

Há também um outro grupo de teóricos ressalta que, além do incremento da interação com órgãos internos à administração estatal e com os cidadãos, os projetos de governo eletrônico tendem a enredar um terceiro conjunto de atores em suas metas, a saber, os agentes do campo econômico (GRÖNLUND, 2003).

Neste sentido, Fernandes (2005, p.1) escreve sobre três tipos de transação que envolvem o *e-gov*:

- **G2G** (“*Government to Government*”), quando se trata de uma relação intra ou intergovernos;
- **G2B** (“*Government to Business*”) caracterizado por transações entre governos e fornecedores e
- **G2C** (“*Government to Citizen*”) envolvendo relações entre governos e cidadãos - não apenas por meio da Internet, mas também por meio de telefonia móvel, televisão digital, etc.

É importante ressaltar que este conceito não se limita unicamente em automatizar os processos ou disponibilizar serviços públicos através de serviços e informações governamentais on-line para cidadãos, fornecedores e servidores. Deve-se encarar a ideia de governo eletrônico, como citado por Fernandes e Afonso (2001), como um conceito mais amplo. É o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais responsável para com o cidadão. Trata-se de uma mudança do modo como o governo, através da TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do Estado.

Fernandes (2005, p.1) também aponta as funções características do governo eletrônico:

- prestação eletrônica de informações e serviços,



- regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação,
- prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária,
- ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais,
- difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais,
- *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo,
- estímulo aos e-negócios, através da criação de ambientes de transações seguras, especialmente para pequenas e médias empresas.

Governo Eletrônico no Brasil

O Governo Eletrônico só passa institucionalmente a fazer parte da agenda política de Estado a partir da instituição no âmbito da Casa Civil da Presidência da República, através do Decreto Presidencial de 03 de abril de 2000, do Grupo de Trabalho de Tecnologia e Informação (GTTI) (GOES; DAMASCENO, 2004). A sua finalidade principal estava em examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação.

Marques (2008) explica que, no Brasil, as instituições governamentais vêm exercendo um papel relevante no que se refere à adoção de recursos digitais de comunicação. A presença do Brasil em relatórios internacionais como pioneiro da informatização integral do processo eleitoral, por empreender uma política austera no que se refere à busca por custos menores na aquisição de bens e serviços através de pregões e licitações online ou, ainda, por conseguir integrar, em um nível razoável de qualidade, os sistemas de informação governamentais e, com eficiência incomum, os processos de arrecadação de impostos.

A reforma do Estado no Brasil buscou equilibrar as contas públicas através do controle de gastos e da retirada do Estado de áreas que pudessem ser exercidas pela iniciativa privada; também procurou remover os entraves burocráticos e redirecionar a administração pública para um modelo gerencial que vise a melhoria dos serviços prestados a sociedade, tendo o cidadão como foco, além de buscar ampliar o canal de interação do governo com a sociedade. Dentro



dessa perspectiva, o Governo Eletrônico vem ocupando, gradativamente, destaque na nova administração pública. (GOES; DAMASCENO, 2004)

José Maria Jardim (2004) cita as principais linhas adotadas pelo Programa Governo Eletrônico Federal:

- oferta, na Internet, dos serviços prestados ao cidadão, buscando-se a melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- ampliação das condições de acesso do cidadão às informações, em formatos adequados, por meio da Internet;
- convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- implantação de uma infraestrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- uso do “poder de compra do Governo Federal” para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- estímulo ao acesso à Internet, com ênfase de pontos de acesso em instituições públicas ou comunitárias;

Com base nessas informações, realiza-se agora uma análise descritiva das ferramentas disponíveis nos sites da Prefeitura Municipal de Fortaleza e do Governo do Estado do Ceará no intuito de verificar como está sendo aplicado o ideal de Governo Eletrônico e como essas ferramentas estão à disposição dos internautas.

2. Site da Prefeitura Municipal de Fortaleza

O website da Prefeitura Municipal de Fortaleza (<http://www.fortaleza.ce.gov.br>) funciona para apresentação da cidade e da prefeitura, contas públicas, comunicação online, diário oficial, turismo, fotos, agenda, contatos na Internet. O site apresenta como seu principal recurso a publicação de notícias que se referem à atuação da atual gestão da prefeitura. Esses informes publicados on-line buscam atrair o cidadão para que o mesmo se informe sobre a cidade pelo próprio website da instituição administrativa.

A página inicial (Figura 1) mostra as últimas notícias postadas e as seções do site, no canto superior e laterais da página. O website segue as cores da campanha da prefeitura, *Fortaleza Bela* – vermelho e amarelo.



Figura 1 – Página inicial do site da Prefeitura Municipal de Fortaleza (<http://www.fortaleza.ce.gov.br>)

O portal da prefeitura ainda contém informações sobre o itinerário do transporte público, editais de concursos públicos, telefones e endereços das unidades básicas de saúde, turismo, trânsito. Todas essas seções possuem páginas próprias vinculadas ao portal da prefeitura, porém seus recursos pouco diferem, limitando-se à publicação de notícias, informes institucionais e disponibilizando apenas o contanto por e-mail.

De recursos diferenciados há a seção Central Multimídia, onde são postados vídeos, - numa conta no site de compartilhamento de vídeo YouTube com cerca de 122 vídeos⁴ - fotos, áudios, e as publicações da prefeitura – encartes, revista *Farol*, *Cultura de Bolso*, etc.

Especificamente quanto às ferramentas de comunicação digital, as formas para se exercer algum tipo de participação política através do site da prefeitura são através do “Fala Fortaleza”, situado no rodapé da página inicial, e o uso de outras mídias, endereço postal e telefone.

Descrevendo essa ferramenta, o “Fala Fortaleza”, quando acionado, possui espaços para serem preenchidos com: nome, e-mail, endereço, DDD do telefone, bairro e uma caixa de texto onde o usuário descreve sua solicitação, dúvida, sugestão ou reclamação. O “Fala Fortaleza” também é um recurso que pode ser utilizado por telefone⁵.

Enviando uma mensagem para efeito de teste dessa ferramenta, após a conclusão do processo de envio, foi carregada uma pequena janela com o seguinte

⁴ Disponível em: <http://www.youtube.com/user/portalmf>. Acesso em 21 de abril de 2011

⁵ Telefone “Fala Fortaleza”: 0800 285 0880. Disponível em: <http://www.fortaleza.ce.gov.br/>. Acesso em 21 de abril de 2011.



conteúdo: “Mensagem enviada com sucesso!”. Não há informações sobre possibilidade de monitoramento da mensagem ou sobre como aquela contribuição, dúvida, reclamação ou sugestão está sendo processada.

O site contém, além do endereço físico e telefone para contato da prefeitura, informações sobre as secretarias e órgãos, juntamente com seus respectivos endereços, telefones e responsáveis. Porém, vale ressaltar a ausência de meio direto para comunicação com a prefeita. Somente na seção “Mensagem da prefeita” que na verdade se trata de comunicado da prefeita Luizianne Lins à Câmara Municipal e não direcionada aos cidadãos.

Há também o informe com a agenda da gestão “Fortaleza Bela”, onde, teoricamente, estaria disponível um calendário para que o cidadão pudesse acompanhar o dia-a-dia da atual gestão. O calendário existe, mas é de difícil navegação, pois, por exemplo, os eventos não ficam em destaque no calendário, então os usuários tem que verificar selecionando um dia de cada vez no calendário. Verificados o mês de abril e maio de 2010, constatou-se que não havia nenhum evento marcado no calendário. Outro ponto fraco da agenda é a impossibilidade de acessar os meses anteriores ao atual⁶. A exceção está no Calendário Cultural que, diferente do anterior, apresenta eventos agendados.

Na seção Portal da Transparência, criada em 2005, o cidadão pode acessar informações sobre os valores arrecadados pelo município através dos recursos próprios e transferidos, como os repasses federais e estaduais, despesas realizados com Pessoal, orçamentos, licitações, diários oficiais e utilizar o recurso “Fale Conosco” para obter informações e tirar dúvidas sobre o Portal da Transparência. Porém, como no Fala Fortaleza, não há mecanismos disponíveis para o monitoramento das mensagens enviadas por parte dos cidadãos.

Em links como Educação, Moradia, Saúde só constam textos institucionais, carecendo de serviços de saúde, como marcar consultas on-line ou de educação, que você pode ter conhecimento das escolas do seu bairro e de toda a capital cearense, mas pode matricular-se on-line, por exemplo.

Não existe espaço de discussão, como fóruns, chats ou mural de críticas, onde os cidadãos possam opinar e que sua participação ficasse registrada no website. Também não existe informação sobre alguma estrutura que permita fazer

⁶ Agenda da Gestão. Disponível em: http://www.fortaleza.ce.gov.br/index.php?option=com_jcalpro2&Itemid=361. Acesso em 21 de abril de 2011



consulta popular em terminais de auto-atendimento com ou sem efeito deliberativo. Na seção “Participação Popular”, há um link para o programa “Orçamento Participativo”, que tem como objetivo abrir um diálogo com o cidadão para que ele possa opinar sobre onde deve ser investido o dinheiro no município, além de acompanhar e fiscalizar o cumprimento dessas decisões. Um programa que na sua essência é participativo, porém o a página na Web em que se encontra possibilita pouca interação com o cidadão, a única forma de comunicar-se com os organizadores é através de e-mail no “Fale Conosco”, que apresenta a mesma deficiência das outras páginas.

Na seção Trânsito, que leva à página da Autarquia Municipal de Trânsito (AMC), merece destaque pelos seus aplicativos, que permitem o usuário ver estatísticas do trânsito da capital cearense – acidentes, multas e dados sobre sinalização – apesar de os dados não serem atualizados desde 2008. No link do Controle de Tráfego de Área de Fortaleza (CTAFOR) o usuário pode ter acesso a dados de tráfego, publicações do CTAFOR, histórico, e acesso a 30 câmeras localizadas nos principais cruzamentos da cidade. Neste último recurso, vale ressaltar que o site promete que as imagens das câmeras são atualizadas a cada 20 segundos, porém, no dia do acesso, a câmera do cruzamento das avenidas Barão de Studart e Heráclito Graça, utilizada como exemplo, não foram atualizadas das 09:00 às 12:00, período de análise⁷. Outro fato curioso é de a data no visor da câmera constar 14/07/08.

3. Site do Governo do Estado do Ceará

Alguns recursos do website do Governo Estadual (<http://www.ceara.gov.br>) são similares aos utilizados no Site da Prefeitura de Fortaleza, como a priorização pela divulgação de notícias sobre as ações do Governo do Estado. Serviços e Informações do Governo do Estado de Ceará: institucional, governo eletrônico, cidadão, governador, agência de notícias, administração, gestão, pública, cidadania, etc.

Diferente do portal da Prefeitura de Fortaleza, o site do Governo do Estado (Figura 2) usa um padrão de identidade visual mais neutro, seguindo as cores predominantes da bandeira do estado do Ceará – verde e branco.

⁷ Acesso em 23 de abril de 2011



Fig. 2 - Página inicial do Site do Governo do Estado do Ceará
(<http://www.ceara.gov.br>)

Na página inicial, o usuário pode inscrever o RSS para ter conhecimento das atualizações de notícias no website, acessar as páginas das secretarias e órgãos do Governo, visualizar o calendário de eventos, que apresenta em destaque os eventos do mês, e através do “Acesso Rápido”, endereços e telefones úteis para o cidadão.

É possível visualizar a biografia do governador Cid Gomes e de seu vice Domingos Filho, além de realizar downloads de discursos do governador e ter acesso a compromissos do dia na seção “Agenda”.

Na barra de links superior há as seções:

- “Ceará” - que funciona como um link para a página inicial;
- “Turismo” - com informações como: rotas turísticas, gastronomia, artesanato, além de um banco de imagens. Essa seção é mais voltada para o turista do que para prestação de serviço aos cidadãos do estado;
- “O Cidadão” - nessa seção há prestação de serviços como realizar um BO eletrônico, informações para tirar documentações como carteira de identidade, de trabalho e de motorista, taxas de IPVA e do DETRAN;
- “Empresas” - nessa seção de assistência ao empresariado, o website traz serviços como nota fiscal eletrônica, certificado de registros cadastral para fornecedores, além de outros recursos com links para as páginas da Secretaria da Fazenda e da Secretaria do planejamento e Gestão.
- “Servidor” – com informações como calendário de pagamentos, estatuto do servidor, programa de aposentadoria, etc.



Apesar de serem seções com objetivos distintos e público-alvo diverso, não há uma diferenciação no modo como os usuários podem tirar dúvidas, fazer críticas ou dar sugestões, todas as formas de contato são através da Ouvidoria.

Um dos destaques do site está num painel que passa alguns informes do Governo do Estado. O primeiro deles é em relação à copa do mundo de 2014, que é um link que dá acesso a um vídeo institucional sobre a Copa do Mundo de Futebol a ser realizada no Brasil em 2014, onde Fortaleza também servirá de cidade-sede. Nessa página também há a possibilidade de fazer o download da Apresentação em PDF do Plano de Investimento para a Copa do Mundo Brasil FIFA 2014.

O segundo leva a uma página onde estão links oficiais do Governo estadual em redes sociais na Internet (Twitter, Facebook e YouTube).

No terceiro informe, o usuário toma conhecimento do andamento da instalação do projeto “Cinturão Digital”, que corresponde a uma estrutura de quase 3 mil km de fibra ótica que levará internet banda larga sem fio para os 184 municípios do Ceará, contemplando mais de 80% da população. Através de um mapa na página, a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará (ETICE) disponibiliza a situação da implantação de antenas, abrigos e fibras. Apesar do alto nível de informação ainda encontra-se nesse informe a barreira da linguagem, os termos utilizados na legenda dos mapas apresentam são demasiados técnicos, dificultando a decodificação dos dados.

O quarto informe funciona como link para a página da Secretaria de Segurança Pública, mais especificamente para seção de comunicação, onde estão disponíveis os telefones do Ronda do Quarteirão.

O próximo item, Portal da Transparência diferencia-se da maioria das outras páginas por apresentar, logo em sua página inicial, uma enquete que avalia o próprio desempenho do Portal na visão dos usuários, além da enquete é possível ainda fazer comentários com sugestões e críticas. No Portal, o cidadão pode ter acesso à arrecadação, despesas, situação de convênios, monitorar as obras, investimentos, etc. O cidadão pode “vigiar” as ações financeiras do Governo Estadual.

O sexto informe traz um link para o Portal Software Livre, a página traz informes acerca das ações projeto Software Livre no Ceará – através de notícias; guias; downloads de workshops, palestras e seminários; e legislação -, com muitas ferramentas para interação com os usuários o Portal contém uma enquete, que pergunta a opinião do cidadão sobre o investimento no estado com softwares livres (favorável, contra, ou que não tem conhecimento sobre o assunto), um fórum de discussão onde os



internautas podem, através de um login, discutir sobre o tema e possibilidades de cooperação - criação e compartilhamento de tutoriais; publicação de artigos e novidades; e compartilhamento de softwares.

Como ferramentas de interação com o cidadão o site do Governo do Estado se restringe à comunicação via e-mail na seção de Controladoria e Ouvidoria Geral do estado, porém, diferentemente do site da Prefeitura de Fortaleza, há a opção de o usuário realizar uma consulta para tomar conhecimento de como está a situação do seu manifesto. Para isso é necessário o número do protocolo e senha referente ao mesmo disponibilizadas no ato de envio da mensagem. Na seção Ao vivo o usuário pode ter acesso ao que está sendo comentado em redes como o Twitter que levam em seu conteúdo o perfil do Governo do Estado do Ceará (@GovernoDoCeará), comentários sobre o portal no Facebook e um player do Livestream⁸ onde pode ser realizado videochat online quando há transmissões nesse meio.

Conclusão

A disseminação do uso da Internet na administração pública brasileira já é uma realidade para todos os níveis de governo, seja no âmbito federal, estadual e municipal. Grandes dificuldades, porém, persistem. Primeiro, está evidentemente a questão da ampliação do acesso à Internet no país. Esse problema é ainda mais grave nos municípios pequenos, em que na maior parte das vezes não existem sequer provedores locais. Além dos obstáculos técnicos e econômicos, a ampliação do acesso e o desenvolvimento do *e-gov* envolvem também a educação digital em massa da população, sob pena de comprometer gravemente os princípios fundamentais da democracia. Como citado por Fernandes e Afonso (2001), fomentar a universalização de serviços públicos eletrônicos “significa conceber soluções e promover ações que envolvam desde a ampliação e melhoria da infraestrutura de acesso até a formação do cidadão, para que, informado e consciente, possa utilizar os serviços disponíveis na rede” [Ministério da Ciência e Tecnologia (2000, p. 31)].

No caso dos sites da Prefeitura Municipal de Fortaleza e do Governo do Estado do Ceará, percebe-se que os websites disponibilizam um alto número de recursos online aos usuários. Na atual conjuntura pode-se concluir que os sites em estudo apresentam uma democracia digital com o uso do Governo Eletrônico baseada na

⁸ Juntamente com player há o link para o perfil de Governo do Estado no Livestream: (<http://www.livestream.com/governodoceara>). Disponível em: <http://www.ceara.gov.br/index.php/ao-vivo>. Acesso em: 30 de abril de 2011.



informação, havendo uma clara centralização em ferramentas de prestação de serviços públicos voltados para a relação tributária entre cidadão em instituição governamental. Há também a promoção de mecanismos de transparência pública, os dois sites hospedam um Portal da Transparência.

No site da Prefeitura de Fortaleza, ainda têm-se seções que não funcionam como deveriam – as câmeras do CTAFOR e Agenda da Gestão, por exemplo -, o que enfraquece o próprio argumento de Governo Eletrônico no país, já que até mesmo websites de capitais estaduais apresentam problemas técnicos. Além disso, observam-se fraquezas em um tipo de comunicação mais apurada que indique o emprego das tecnologias da comunicação para um efetivo papel da esfera civil na produção da tomada de decisão pública. O dispositivo “Fala Fortaleza” mostra-se bastante simplório para ser o único meio online de comunicação. Além disso, merece destaque o fato de o recurso não aparece em todas as páginas do site, isto é, uma vez que o usuário navega para o link de Central Multimídia, a barra de rodapé não torna disponível o acesso a esse recurso. Tal disposição configura um aspecto a dificultar o envio de mensagens por parte do cidadão, que, por sua vez, terá de ficar atento à existência do recurso em um local específico. Mesmo a seção Orçamento Participativo, só apresenta o e-mail como ferramenta de participação online.

O site do Governo Estadual oferece esse recurso, além de videochats, enquetes e fóruns que, apesar desses dois últimos serem restritos à apenas algumas seções, sugerem uma maior participação por parte dos usuários. Porém, como no caso da Prefeitura de Fortaleza, prioriza a divulgação de notícias e prestação de serviços; é mais avançado em relação à participação popular, mas essas ferramentas ainda são limitadas a certos temas.

Com base nessas evidências pode-se afirmar, ainda, que os sites analisados ainda estão muito centrados em utilizar os websites como portais de notícias a favor de seus governos e disponibilizar serviços que, de certa forma, são de obrigação dos Governos de acordo com o Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. Do outro lado da linha outro desafio é a alfabetização digital da população, sem a qual a exclusão digital virá somente reforçar as demais graves desigualdades da sociedade brasileira. Nesse sentido, a inclusão digital é vital para se viver nesse novo ambiente de integração dos agentes de governo com a sociedade através dessas novas tecnologias.

Ainda estamos passando por um estágio de transição, em que muitas das ações de governo eletrônico ainda são tidas como projetos especiais, mas é importante



perceber que todas as condições já existem para que se avance para um novo ambiente de governo, em que a maior parte dos seus processos sejam operados usando as TICs, especialmente por meio da internet.

REFERÊNCIAS

- BIGLIAZZI GARCIA, Thais Helena. *A Democracia na Era do Governo Eletrônico*. Disponível em: <<http://www.ciberetica.org.br/trabalhos/anais/27-64-c1-8.pdf>>. Acesso em: 03 de julho de 2008.
- BRASIL. (2000). Relatório preliminar GTTI – Consolidado. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/E15_90gtti_consolidado.pdf>. Acesso em 30 de abril de 2011.
- FERNANDES, Andréa Gomes & AFONSO, José Roberto Rodriguez. e-Governo no Brasil: Experiência e Perspectivas. *Revista do BNDES*. Rio de Janeiro v. 8, n. 15, p. 21-64, Jun. 2001.
- FERNANDES, Andréa. *E-governo: o que já fazem estados e municípios*. Informe-se BNDES, n.20, out. 2000.
- GOES, Hélio Santos de O.; DAMASCENO, José Carlos dos S. Governo Eletrônico: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”. *ADCONTAR: Revista do Centro de Estudos Administrativos e Contábeis*. Belém: UNAMA, v. 5, n. 1, 2004.
- GOMES, Wilson. Democracia digital: Que democracia? In: *II Encontro da Associação Nacional de Pesquisadores em Comunicação e Política*. UFMG, Belo Horizonte, 05 a 07/12/2007.
- GRÖNLUND, Åke. *Emerging Electronic Infrastructures Exploring Democratic Components*. *Social Science Computer Review*, Vol. 21 No. 1, Spring, p. 55-72, 2003.
- JARDIM, José Maria. A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais. In *Proceedings CIFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação V*, Salvador – Bahia, 2004.
- MARQUES, F.P.J.A.. *Participação política e internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, com um estudo do caso brasileiro*. Salvador, BA. Tese de Doutorado. Universidade Federal da Bahia, 498 p, 2008.
- MARQUES, F. P. J. A.. A Idéia de Democracia em Perspectiva - Crise, Avanços e Desafios. *Revista On-Line Liberdade e Cidadania*, v. 5, p. 1-23, 2009.
- MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. *Sociedade da Informação no Brasil – Livro Verde*, Brasília, 2000.
- SILVA, Sivaldo Pereira da. Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras. *Opinião Pública*, Campinas, Vol. XI, nº 2, Outubro, 2005.
- WARREN, Mark. What can democratic participation mean today? In: *Political Theory*, Vol. 30 No. 5, pp. 677-701, 2002.