

Em busca da maturidade

Vários órgãos do governo compram informática para modernizar os sistemas e colocar os serviços na Internet, mas, apesar disso, ainda são poucos os serviços públicos que realmente funcionam pela Internet. A qualidade dos portais públicos ainda não é satisfatória; e os serviços não estão acessíveis à maioria da população, simplesmente porque não tem computador ou acesso à Internet.

Durante este ano inteiro, os órgãos de governo compraram sistemas e máquinas para oferecer os serviços públicos pela Internet – o chamado governo eletrônico. Mas os governos ainda têm muito o que fazer para oferecer serviços de qualidade, e que sejam acessados pela população. Isso porque boa parte dos 5.564 municípios brasileiros não tem política de gestão ou de acesso à informática. A melhor situação ainda é a dos municípios de São Paulo.

Uma pesquisa do professor Norberto Torres, do departamento de informática e métodos quantitativos aplicados à administração da Fundação Getúlio Vargas (FGV), mostra que um número expressivo dos 645 municípios paulistas mantém portal na Internet: 447. Outros 31 mantêm um portal “alternativo” e 198 não mantêm portal nenhum.

Pelo estudo, realizado de outubro de 2006 a março de 2007, o professor percebeu, entretanto, que as prefeituras estão interessadas num portal bonito e fácil de navegar, mas poucas oferecem pela Internet os serviços municipais. Isso, diz Norberto, demonstra o baixo grau de maturidade do governo eletrônico nos municípios paulistas. “Ainda se dá mais atenção à estética e à interface do que aos conteúdos e serviços oferecidos.”

Outro estudo mostra que os serviços de governo eletrônico não funcionam bem também em outros países.

O professor José Esteves, do Instituto Empresa, uma universidade espanhola especializada em negócios, investigou que tipo de serviço as prefeituras prestavam nos portais e analisou o grau de complexidade dos serviços. Fez a pesquisa em portais de 686 cidades da América Latina, Espanha e Portugal, durante 2006. As cidades, em geral, tiveram nota baixa.

A Espanha, o país com cidades mais bem

classificadas, totalizou 5,23 pontos. (A nota máxima teórica era de 11,75 pontos.) O Brasil ficou em segundo lugar, com 4,92 pontos. A maioria dos países recebeu nota abaixo de 3,5.

O professor José Esteves encontrou grandes discrepâncias entre as cidades analisadas. Enquanto alguns portais não têm informações básicas, outros têm tanta informação que o cidadão não encontra o que quer. Enquanto alguns portais oferecem serviços complexos (participação do cidadão nas tomadas de decisões), esses mesmos portais não oferecem serviços simples (informações sobre as atividades da prefeitura).

A situação é a mesma nos estados. Dos 2.167 serviços prestados pelo governo do Estado de São Paulo, cerca de 300 podem ser totalmente realizados pela Internet.

Os projetos de governo eletrônico criados pelos governos federal, estadual e municipal ainda se concentram em vigiar o cidadão, para impedir a sonegação de impostos, ou em facilitar o pagamento de impostos atrasados por parte do cidadão arrependido.

Rogério Santanna, secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI), diz que o controle é natural. “Em qualquer lugar do mundo, as obrigações vêm na frente dos direitos. É assim que funciona para governantes e governados.”

E nem todos os projetos de governo eletrônico, diz o secretário, são para controlar a cidadão. Os pregões eletrônicos foram criados para melhorar a administração pública. Com o Comprasnet (o portal de pregão eletrônico do governo federal), diz Rogério Santanna, “somente no ano passado, economizamos mais de R\$ 12 bilhões”.

No entanto, Rogério diz que o governo brasileiro



divulgação

Rogério:
as obrigações sempre
vêm na frente dos direitos.

trabalha duro para que os direitos tenham o mesmo peso das obrigações nos serviços de governo eletrônico. No começo de 2007, a SLTI criou um departamento para conferir a extensão, a qualidade e a conveniência ao cidadão dos 70 serviços oferecidos pelo governo federal pela Internet.

A diretora do Departamento de Governo Eletrônico da SLTI, Patrícia Pessi, diz que a pesquisa está permitindo ao governo identificar os pontos fracos e fortes dos serviços na web, de acordo com as expectativas dos cidadãos. A equipe de Patrícia avalia a maturidade dos serviços, a facilidade de uso, as possibilidades de acesso por vários meios (celular, telefone, desktop), a qualidade do acesso, a disponibilidade, a transparência e a confiança na comunicação.

De nada adianta o governo colocar os serviços na Internet se a maioria da população ainda não tem computador e acesso à Internet. Por isso o governo investe em projetos de inclusão social. Sem isso, diz Rogério Santanna, mesmo que os serviços apresentem qualidade e 100% de sintonia com a expectativa dos cidadãos, tudo estará perdido.

“O governo eletrônico ainda é muito elitista.”

Em um projeto de inclusão digital, o governo pretende instalar computadores em 80% das escolas da rede pública, até o final de 2010. Para o orçamento de 2008, estão reservados R\$ 125,5 milhões para inclusão digital – dos quais R\$ 117,6 milhões vão para o Ministério das Comunicações instalar tecnologia de acesso de alta velocidade à Internet.

divulgação



Norberto: é baixo o grau de maturidade do governo eletrônico nos municípios paulistas.

Serviço pelo celular

Para o professor José Esteves, do Instituto Empresa, da Espanha, o governo brasileiro deveria seguir o modelo adotado pela Inglaterra. Lá, já não se desenham serviços de governo eletrônico pensando em um outro meio de comunicação. A lei obriga que eles sejam acessíveis por qualquer meio, principalmente o celular. No Brasil, os serviços pelo celular começam a aparecer.

Em Curitiba (PR), os trabalhadores cadastrados no Sistema Nacional de Empregos (SINE) recebem mensagens de oportunidade de emprego pelo celular. O serviço está disponível para os trabalhadores que possuem celular da TIM e do Sercomtel. O conteúdo da mensagem informa o prazo para reserva da vaga, ou até a data para a entrevista.

Diariamente, 300 trabalhadores recebem ofertas de emprego via celular. Apenas 70 entram em contato.

Em São Paulo, a prefeitura testa um sistema pelo qual, mais para a frente, vai enviar mensagens ao cidadão pelo celular. As mensagens informarão sobre itinerários de ônibus, condições de trânsito, serviços de iluminação pública, limpeza urbana, combate à dengue, corte de árvores. Para um serviço gratuito, a prefeitura assumiu os custos cobrados pelas operadoras de telefonia: R\$ 0,15 o pulso para ligações originadas de telefone fixo, e R\$ 0,70 para ligações originadas de telefone celular.

Atualmente, o sistema registra mais de 1 milhão de ligações por mês.