



XII Salão de
Iniciação
Científica
PUCRS

Gestão Eletrônica no Estado do Rio Grande do Sul

Graziéli Ferreira Camargo¹, Margarete Panerai Araujo¹ (orientador)

¹*Universidade Feevale*

Resumo

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na gestão e na modernização do Estado e da sociedade como um todo está mudando o cenário atual. O objetivo geral do estudo é explicar como o governo do Rio Grande do Sul implantou através da tecnologia do governo eletrônico, novas diretrizes para a participação. A metodologia de estudo apoiou-se em levantamento bibliográfico, análise do *site* governamental, documentos internos e o plano do governo para 2007-2010 e entrevistas com gestores do processo. Os resultados da pesquisa evidenciaram o crescimento das tecnologias do governo eletrônico e da governança decorrente que esse cenário possibilitou.

Introdução

O governo eletrônico (e-gov) representa um importante passo para essa inserção das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NITC) na prestação de serviços para cidadãos em geral. Através da elaboração dos portais na Internet, como o Tudo Fácil do governo do Rio Grande do Sul, notou-se uma regeneração do espaço público, e da eficiência em reduzir gastos governamentais, atendimento aos usuários, às expectativas crescentes da sociedade, e a adoção de técnicas e métodos de gestão pública, concentrado na área de tecnologia da informação, fornecendo serviços, interação direta com o contribuinte, regulamentação de redes, etc. O e-gov é a informatização dos serviços do governo que busca a inclusão social através do intercâmbio entre a esfera política governamental e a esfera social, segundo Hoeschl (2010), a tecnologia sozinha não faz política ou revoluciona a cultura, mas é marcada por eles.

Metodologia

Na pesquisa qualitativa, foram escolhidas a análise do ambiente do portal Tudo Fácil da SEPLAG e o *corpus* constituído de discursos dos gestores. A análise interpretativa foi da analogia da arquitetura de portais em termos de conteúdo e usabilidade e, como tal, sua condição de recurso informacional a favor do cidadão e dos discursos sobre esse processo.

Resultados (ou Resultados e Discussão)

O governo eletrônico sistematizou a inovação tecnológica como uma ferramenta na governança, tendo enfoque sistêmico, que permitiu o processo de planejamento estratégico, envolvendo capacitação de equipes, programas de incentivos e controle, sistemas de informação, abrangendo, de forma ampla, toda a organização.

As novas formas de participação representam a interação entre o Estado e a sociedade, possibilitando que o cidadão tenha uma maior participação nos assuntos governamentais e acesse rapidamente as informações e os serviços do governo segundo Chahin (2004). Os *sites* constituem-se em um meio prático no qual o cidadão pode acompanhar as ações estatais, contribuindo para uma democracia mais efetiva e para a transparência do Estado. Essas ações são garantidas com prestação eletrônica de informações, interação direta com o contribuinte, regulamentação de redes, certificação, correio eletrônico, urnas eletrônicas, acompanhamento de processos, obtenção de certidões, entrega de declarações, emissão de guias etc. Segundo os discursos dos gestores o *e-gov* representa “[...] um modelo de gestão, um desdobramento dos eixos estruturantes, que estão previstos no plano de governo. Também é o melhor mecanismo de acesso de toda a sociedade, tanto da parte institucional, como da parte do serviço” (GESTOR ENTREVISTADO, 2010).

A avaliação do Portal Tudo Fácil, e dos serviços, representou um espaço de uma nova cultura e suas diretrizes sistematizaram as políticas estruturantes e universais do governo com influência na coalizão interna apesar dos problemas que ainda persistem. No portal do Estado do Rio Grande do Sul, o cidadão ainda é remetido de um *site* a outro, isto é, uma transferência do mundo real, para uma burocracia virtual ou a *e-burocracia*. Sobre o programa Tudo Fácil e sua relação com a população, Faganello et al. (2009), destacou os serviços públicos essenciais à cidadania, que foram disponibilizados eletronicamente pelo Programa (Central de Serviços ao Cidadão, através do mecanismo de gestão pública

conhecido como *single window*), bem como, seus possíveis “avanços” Esse espaço de participação para Lemos et al (2004) transforma as cidades, devido às trocas informacionais planetárias, ou seja, modificam o próprio imaginário já que sua criação, que é servir o cidadão.

Conclusão

O governo eletrônico está relacionado à sua composição social, política e econômica que envolveu vários fatores, com uma boa infraestrutura de telecomunicações; capital humano e vontade política do governo que foram cruciais para tornarem-se semelhantes, as características encontradas em países desenvolvidos. Por outro lado, ainda existe uma grande dificuldade em se definir o grau de eficiência já que, o *e-government* não se traduz apenas no num portal de serviços na Web. Pode-se concluir que o Rio Grande do Sul aumentou a complexificação dos serviços e da participação com o *e-gov*, porém ainda merece adaptações, uma vez que o ritmo das mudanças, também pontua a necessidade de maximizar o atendimento.

Referências

CHAHIN, Ali et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004, 380p.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Modelo de gestão 2007-2010**. Porto alegre: s.n., 2010. Disponível em: <<http://www.seplag.rs.gov.br/>>. Acesso em: 15 ago. 2010.

FAGANELLO, C. P., et al. Programa Tudo Fácil: uma análise da participação cidadãos mecanismos de governo eletrônico. **Anais do III congresso Consad de gestão pública**. Porto Alegre, 2009.

HOESCHL, H. C. **Introdução ao governo eletrônico. instituto de governo eletrônico, inteligência jurídica e sistemas**. Digital IJURIS, 2003. Disponível em: <<http://www.i3g.org.br/editora/publicacoes.htm>>. Acesso em: 15 jul. 2010.

LE MOS, A. et al. Cidade, Tecnologia e Interface. Análise de Interfaces de Portais Governamentais Brasileiros. Uma proposta metodológica. **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, São Leopoldo, v. 6, n. 2, jan/dez 2004, p. 117-136. Disponível em : <<http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/artigos.html>> Acesso em: 15 jun. 2010

PORTAL DE SERVIÇOS E INFORMAÇÕES TUDOFÁCIL. Disponível em: <<http://www.tudofacil.rs.gov.br>>. Acesso em: 10 jan. 2010.