
Governo Eletrônico: um estudo nos sítios das Secretarias do Estado de Sergipe

E-Government: a study in sites of Secretaries of State Sergipe

*Fábia Jaiany Viana de Souza*¹

*Fábio Resende de Araújo*²

*Aneide Oliveira Araújo*³

*Maurício Correa da Silva*⁴

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o governo eletrônico das secretarias do estado de Sergipe (SE), com base no modelo proposto por Menezes (2006). Foram utilizadas as pesquisas descritiva, documental e qualitativa. Os resultados revelaram que todas as secretarias pesquisadas apresentam notícias atualizadas sobre as suas ações, possuindo links para outros sítios de secretarias/órgãos, o que permite constatar que existe um grau alto de integração entre as secretarias pesquisadas e outras secretarias e entre elas e a página principal do próprio governo do SE. Constatou-se, ainda, que nenhuma das secretarias apresentou solicitações de sugestões e críticas com relação aos serviços oferecidos e que a transparência das ações das secretarias pesquisadas ainda precisa melhorar consideravelmente, uma vez que poucas informações são disponibilizadas nos sítios e as poucas que são apresentadas são desatualizadas ou incipientes para avaliar as ações desenvolvidas pelos gestores. Conclui-se que os sítios pesquisados possuem estruturas fáceis de navegação, com plataformas agradáveis para consulta e instaladas com recursos tecnológicos que permitem a consulta rápida de informações nas páginas das secretarias. Entretanto, ressalta-se, que apenas implantação das tecnologias da informação sem um incentivo a participação da sociedade, não garante uma interação entre governo e sociedade, sendo indispensável, portanto, que sejam inseridos mecanismos nesses sítios que incentivem a participação da população na gestão das atividades públicas.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico. Sítios. Secretarias.

ABSTRACT

This research aims at analyzing the e-government departments of the state of Sergipe (SE), based on the model proposed by Menezes (2006). We used

¹ Mestre em Ciências Contábeis pelo Programa Multiinstitucional e Inter-regional (UnB/UFPB/UFRN), Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); e-mail: fabiajaiany@yahoo.com.br.

² Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Professor Assistente da UFRN; e-mail: resende_araujo@hotmail.com.

³ Doutora em Controladoria e Contabilidade pela Universidade Estadual de São Paulo (USP); Professora do Programa Multiinstitucional e Inter-regional de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (UnB/UFPB/UFRN), Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); e-mail: aneide@ufrnet.br

⁴ Doutorando de Pós-Graduação em Ciências Contábeis do Programa Multiinstitucional e Inter-regional (UnB/UFPB/UFRN). Professor Assistente da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); e-mail: prof.mauricioocsilva@gmail.com

descriptive research, documentary and qualitative. The results revealed that all departments surveyed have updated news on your actions, having links to other websites of departments / agencies, which reveals that there is a high degree of integration between the departments surveyed and other departments and between them and the main page government's own SE. It was found also that none of the departments had requests for suggestions and criticisms regarding the services offered and the transparency of the actions of the departments surveyed still needs to improve considerably, since little information is available on the websites and the few that are presented are outdated or incipient to assess the actions taken by managers. We conclude that the sites studied have structures easy navigation with pleasing platforms for consultation and installed with technological features that allow quick reference of information pages of the secretariats. However, it is emphasized that only the implementation of information technologies without an incentive to participate in society, does not guarantee an interaction between government and society, is therefore essential that these sites are inserted mechanisms that encourage public participation in the management of public activities.

Keywords: Electronic Government. Sites. Secretariats.

1. Introdução

Os governantes públicos de muitos países têm realizado suas ações em um contexto complexo e precisam adaptar-se a novas realidades que são inseridas na atualidade. Com o surgimento da globalização e da era do conhecimento, na qual é embasada a sociedade da informação, verifica-se que as tecnologias de informação e comunicação (TIC), tornaram-se elementos fundamentais na maneira do Estado realizar suas principais funções. Essas tecnologias modificam a atuação da gestão pública, tendo em vista que levam em consideração que a sociedade tenha acesso ao governo de modo cada vez mais rápido e dinâmico (MEDEIROS, 2004).

A Sociedade da Informação está embasada em tecnologias de informação e comunicação e as ações que envolvem a aquisição, o armazenamento, o processamento e a disponibilização de informação através meios eletrônicos. Essas tecnologias não promovem transformações na população por si só, mas são usadas pela sociedade em seus contextos sociais, econômicos e políticos, formando a Sociedade da Informação que corresponde a uma nova comunidade local e global.

O uso da Internet tem permitido aos gestores uma oportunidade ímpar para o desenvolvimento de mecanismos de relacionamento com a população, possibilitando a criação de novos serviços, com melhor qualidade, menor custo e permitindo ao cidadão a participação de forma mais efetiva na gestão pública (MENEZES, 2006). Gontijo (2002)

discute que a partir de 1995 a Internet sofre uma reformulação e deixa de ser utilizada apenas em âmbito acadêmico, surgindo uma movimentação do governo brasileiro, no sentido de utilizar as novas tecnologias de informação na prestação de serviços e na disponibilização de informações para a população, constituindo o que ficou conhecido como governo eletrônico.

Para Pinho et al. (2008), o governo eletrônico corresponde a informatização de atividades internas dos governos e a sua possibilidade de interação com a população. Uma das formas centrais dessa informatização é o desenvolvimento de portais governamentais, através dos quais, o setor público apresenta sua identidade, seus propósitos, suas realizações e disponibiliza serviços e informações para os cidadãos.

Segundo Silva e Moreira (2006), a Internet já marcou seu espaço como ferramenta de comunicação na administração pública, entretanto, é fundamental que os governantes públicos utilizem seus portais para disponibilizar informações que possibilitem a participação da sociedade através do controle social e adotem mecanismos que assegurem a acessibilidade informacional.

Nesse sentido, verifica-se que a internet vem ganhando mais espaço na sociedade a cada dia, o que incentiva pesquisas que visem contribuir para uma melhor exploração desse mecanismo que tem possibilitado aos gestores públicos um momento único no relacionamento com a população, possibilitando, potencialmente, o controle social, permitindo, assim, que a sociedade tenha uma maior interação com a administração pública, seja criticando ou opinando pela prestação de bens e serviços ofertados a população.

Diante desse contexto, o presente estudo busca responder o seguinte problema: Qual é a situação do governo eletrônico das secretarias do estado de Sergipe (SE), com base no modelo proposto por Menezes (2006). Esta pesquisa tem como objetivo geral analisar o governo eletrônico das principais secretarias do estado de Sergipe (SE), com base no modelo proposto por Menezes (2006).

O artigo tem a perspectiva de promover a reflexão de gestores públicos, usuários e estudiosos de áreas afins, sobre a importância do governo eletrônico para a administração pública, tendo em vista ele permite que os cidadãos possam contribuir com o funcionamento do governo, abrindo um canal mais eficaz entre governo e sociedade, e, permitindo que, em seguida, a sociedade possa realizar o mecanismo de avaliação contido no voto.

A pesquisa é constituída por cinco tópicos: este primeiro denominado introdução fornece uma visão geral a respeito da pesquisa. O segundo compreende o embasamento do estudo, constituído da apresentação dos conceitos da literatura existentes acerca do governo eletrônico. O terceiro trata da metodologia que norteará a pesquisa. O quarto apresenta os resultados da pesquisa. O quinto considerações finais.

2. Governo Eletrônico

A administração pública brasileira até chegar ao modelo atual passou por diversas fases. Nos períodos do império e da república velha (1889-1930), a forma de governo observada era a patrimonialista, caracterizada por não se diferenciar o bem público e o bem privado. Depois da Revolução Constitucional de 1930, surge o Estado liberal e a administração pública burocrática, em virtude das exigências por um modelo que não privilegiasse apenas os interesses particulares, mas sim, os coletivos. (PAIVA, 2004).

Durante o Século XX, ocorreu o aumento dos serviços ofertados a sociedade e o surgimento do Estado empresário, o que acarretou o início do modelo pós-burocrático ou Estado gerencial e a busca de uma aproximação entre cidadãos e governo e também uma maior participação no Estado por parte da população ainda no final da Ditadura Militar, o que possibilitou o início das discussões sobre o princípio da transparência na Administração Pública (AMARAL, 2007).

A política de Governo Eletrônico começa a se desenvolver no início da década de 1990, em meio a um modelo de Estado gerencial e da tentativa de inserção do Princípio da Transparência na Administração Pública. Portanto, o Governo Eletrônico teve seu surgimento atrelado a necessidade de se permitir uma maior interação entre os governos e os cidadãos, atuando de modo a tornar o serviço público mais moderno e transparente, por meio da implantação das tecnologias da informação na oferta de seus serviços a sociedade.

Prado e Loureiro (2004) discutem que o surgimento do governo eletrônico ocorreu em meio a um contexto, marcado por movimentos de reforma do Estado e discussões de temas como *accountability* e transparência e pelo desenvolvimento das novas tecnologias na área da informática que possibilitaram a elaboração de sistemas de informações de maior qualidade e mais específicos e a difusão da internet na sociedade brasileira.

A utilização das TICs está associada a dois tipos de visões, uma instrumental e outra emancipatória. Na primeira, observa-se a utilização das TICs na oferta de serviços e informações para a sociedade, fornecedores e servidores, mantendo relação com características do governo eletrônico: disponibilização de informações e serviços públicos; prestação de contas públicas; promoção do ensino à distância e a alfabetização digital; promoção da difusão cultural; promoção da aquisição de bens e serviços via Internet. Enquanto a emancipatória utiliza as TICs como mecanismo de democracia e participação da sociedade no governo mantendo as seguintes características: possibilita a formação de novas redes sociais e políticas e novas formas de participação democrática; possibilita a criação de uma esfera pública virtual para a prática da cidadania.

Portanto, o governo eletrônico pode-se ser compreendido como a capacidade de oferta de serviços aos cidadãos, associados com a dinamização dos processos públicos de forma integrada, ou seja, envolvendo todas as instâncias de âmbito público, por meio das inovadoras tecnologias de informação e comunicação, visando a integração, transparência, governabilidade e a democracia.

Ruediger (2003) define governo eletrônico como sendo o uso das novas tecnologias de informação e comunicação aplicadas a um amplo arco das funções de governo e, em especial, deste para com a sociedade e objetiva o aumento da eficiência na administração pública para a melhoria das condições de vida dos cidadãos. Nesse sentido, o governo deve exercer suas funções, de maneira integrada, eficiente e transparente, utilizando as novas tecnologias para atingir esse objetivo.

Esse mesmo autor afirma que o governo eletrônico pode ser considerado como um dos principais responsáveis pelas práticas de boa governança, tendo em vista que ele possibilita que a sociedade tenha contato com informações antes pouco divulgadas pela inexistência de um meio de comunicação de larga abrangência como a Internet. No entanto, para que governo eletrônico tenha uma efetiva participação da sociedade é necessária uma mudança cultural na população e no poder público, em virtude desse último ser responsável por uma “política voluntarista” por sua parte e da população organizada, uma maior participação da sociedade nas decisões políticas, abertura planetária para diversas formas de especialidades e de parceria etc (MENEZES, 2006).

Nesse sentido, Ruediger (2003) discute que o contato do governo com a sociedade seria ampliado para além dos serviços comuns, com a introdução efetiva do

accountability e a interação entre os gestores e cidadãos, assim como a disponibilização de informações da real situação dos governos para possíveis discussões da realidade pública. Assim, seria formada uma administração pública virtual fortalecida, em que seria possível um controle social dos atos públicos mais eficientes pela sociedade.

A definição de governo eletrônico é ampliada por Pinho, Iglesias e Souza (2005), pois esses autores afirmam que o governo eletrônico seria mais do que um meio para a disponibilização de serviços *online*, seria uma medida de capacitação política da sociedade, proporcionando uma maior participação da população no exercício da cidadania. Dessa maneira, essa ferramenta de controle social deve disponibilizar informações que sirvam para promoção de relações mais democráticas e transparentes entre governo e população.

3. Procedimentos metodológicos

As tipologias de pesquisas, segundo Beuren *et al.* (2003) devem ser delineadas quanto aos objetivos, abordagem do problema e procedimentos. Quanto aos objetivos, este estudo caracteriza-se como pesquisa descritiva. De acordo Gil (1999), a pesquisa descritiva tem como finalidade descrever as características de determinada população ou fenômeno. Nesse estudo são realizadas descrições do governo eletrônico das secretarias do estado de Sergipe, com base no modelo proposto por Menezes (2006). Com relação à discussão sobre o problema, esse estudo caracteriza-se como sendo qualitativo, pois, segundo Beuren *et al.* (2003), na pesquisa qualitativa são realizadas análises mais profundas em relação ao fenômeno que está sendo estudado.

Quanto aos procedimentos, essa pesquisa possui as características de pesquisa bibliográfica e documental, uma vez que foi necessária a realização de pesquisa na literatura para fornecer embasamento teórico ao estudo e o levantamento nos sítios das secretarias para que pudesse analisar o governo eletrônico nesses sítios. Conforme Martins e Theóphilo (2009), a pesquisa bibliográfica tem como finalidade explicar e discutir um assunto, tema ou problema tendo como base referências publicadas em livros, periódicos, revistas etc. De acordo com Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), a pesquisa documental é caracterizada pela busca de informações em documentos que ainda não receberam nenhum tratamento científico.

Para a realização desse estudo foram selecionados por conveniência 6 sítios das secretarias do Estado de SE: Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão

– SEPLAG, Secretaria de Estado da Educação – SEED, Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ, Secretaria de Estado da Infra Estrutura e do Desenvolvimento Energético – SEINFRA, Secretaria de Estado da Saúde – SAÚDE e Secretaria de Estado da Segurança Pública – SSP. A coleta dos dados ocorreu por meio da consulta dos sítios das secretarias na internet no mês de maio de 2013 e a análise dos dados foi realizada a partir do modelo proposto por Menezes (2006).

Quadro 1: Modelo de análise de maturidade dos sítios

Modelo de análise 1 – Medição da maturidade na web	
Estágio I Presença Emergente	-Presença na web por meio de uma <i>homepage</i> oficial; -Links para outras secretarias e órgãos e para o portal da do Estado; -Informação limitada, básica e estática.
Estágio II Presença Aprimorada	-Serviços aprimorados para incluir bases de dados e informações atuais e arquivadas, como políticas, leis e regulação, relatórios, informativos e bases de dados para serem baixadas pela internet; -Há função de busca de documentos; -Há ajuda para navegação pelo sítio; -Existência do mapa do sítio.
Estágio III Presença Interativa	-Provisão de serviços on-line no modo interativo; -Facilidades de download on line; -Link seguro: facilidade de assinatura eletrônica; -Os servidores públicos podem ser contatados via email, fax, correio ou telefone; -O sítio é atualizado com regularidade inferior a 30 dias.
Estágio IV Presença Transacional	-Usuários têm condição de conduzir transações on-line, como pagar multas, impostos e taxas; -Há algumas facilidades para licitar online em contratações via links seguros.
Estágio V Presença em Rede	-Uma estrutura de G2C baseada em uma rede integrada de agências públicas para a provisão de informação, conhecimento e serviços; - Há ênfase no feedback para o governo -É disponibilizado um formulário de comentários para a web; -Um calendário de eventos do governo é disponibilizado como um convite do governo a participação; - Governo solicita feedback por meio de mecanismos de pesquisa de opinião online. Fóruns de discussão, e facilidades de consulta online.

Fonte: Menezes (2006)

4. Resultados da pesquisa

O quadro 2 apresenta uma síntese dos resultados do estudo para cada secretaria analisada:

Quadro 2: Resultados da pesquisa observatório nos sítios pesquisados

Pontos analisados	Secretaria					
	SEGPLAN	SEED	SEFAZ	SEINFRA	SAÚDE	SSP
Informações e serviços disponibilizados ao cidadão						
A secretaria disponibiliza	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO

informações sobre a missão, concepção e objetivos dentro do governo do estado?						
A secretaria traz notícias atualizadas sobre suas atividades?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O sítio é atualizado com regularidade?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Existem links para os sítios de outras secretarias/órgãos ou ainda para o portal oficial do governo?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
O sítio dá acesso a leis, decretos, políticas, programas ou ainda a outros documentos oficiais associados a sua atividade dentro do Estado?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
O sítio dá acesso a relatórios, cronogramas ou outros demonstrativos de suas atividades/programas ou políticas?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO
Existe alguma ferramenta de procura no sítio?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
Existe alguma ferramenta de ajuda no sítio?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O mapa do sítio é disponibilizado?	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Existem serviços com possibilidades de transações online (pagamentos, requerimentos, etc)?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Possibilidade de e-participação na gestão						
Existe possibilidade de envio de sugestões/críticas para secretaria/órgão via email ou formulário?	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM
A autoridade máxima da secretaria/órgão pode ser contatada através do sítio?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Existem convites para participação de eventos futuros relacionados a secretaria/órgão?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	NÃO
Existe algum tipo de solicitação aos cidadãos, no sítio, de sugestões relativas a gestão de recursos ou projetos da secretaria/órgão?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Existe espaço para avaliação dos serviços públicos prestados pelo órgão por parte do cidadão?	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
O sítio apresenta alguma prática inovadora de governo eletrônico?	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	SIM
O sítio apresenta facilidades de segurança, tais como acesso criptografado, assinatura segura ou requer autenticação e identificação do cidadão?	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO

Fonte: Menezes (2006)/Dados da pesquisa

Constata-se, através da observação do quadro 2, que 50% das secretarias (SEGPLAN, SEFAZ e SEINFRA) disponibilizam informações sobre a missão, concepção e

objetivos dentro do governo do Estado e os outros 50% (SEED, SAÚDE e SSP) não disponibilizam qualquer informação dessa natureza. A SAÚDE e a SSP apenas disponibiliza a estrutura administrativa das secretarias, não se estendendo a informações sobre a sua missão, concepção e objetivos dentro do governo do estado. A SEED não apresenta informações sobre sua missão ou concepção em item específico na homepage da secretaria. Entretanto, no link “Estrutura Administrativa” - local que esboça os objetivos das diretorias regionais, do secretário e afins - de forma sintética, evidencia seu papel a frente do Sistema Educacional do Estado de Sergipe, o que demonstra uma preocupação dos gestores em divulgar para a sociedade a finalidade de sua atuação dentro do governo.

No sentido de observar se existe preocupação quanto a disponibilização de informações atualizadas a sociedade sobre as ações das secretarias, foram analisadas as notícias apresentadas pelas secretarias e a regularidade de atualização do sítio. Ao final da análise, verificou-se que todas as secretarias pesquisadas apresentam notícias atualizadas sobre as suas ações, o que confirma o posicionamento de Castells (2003), ao afirmar que os sítios dos governos estão sendo utilizados na atualidade como um quadro de avisos para apresentar informações aos cidadãos sobre as atividades que estão sendo desenvolvidas pelos gestores públicos.

Verificou-se que todos os sítios pesquisados possuem links para outros sítios de secretarias/órgãos, o que permite constatar que existe um grau alto de integração entre as secretarias pesquisadas e outras secretarias e entre elas e a página principal do próprio governo do SE. Por exemplo, a SEGPLAN apresenta links que permitem a integração entre ela e o Instituto de Promoção e Assistência à Saúde dos Servidores do Estado de Sergipe (Ipes); Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação (Emgetis); Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Sergipe (Sergipe Previdência), além de link que a direciona para a página do governo estadual.

Com relação a transparência das informações disponibilizadas pelas secretarias, assim como, sua preocupação em apresentar para os cidadãos documentos oficiais relevantes sobre as atividades do governo, verificou-se se o sítio permite o acesso a relatórios, cronogramas ou a outros documentos que retratem as atividades, programas ou políticas das secretarias.

A SEGPLAN permite o acesso e download de leis, decretos, resoluções, instruções normativas e formulários diversos. Entretanto, com relação a políticas de planejamento,

de gestão administrativa e de gestão de pessoas, apenas é possível a visualização dos documentos, sem a possibilidade de download. A secretaria ainda disponibiliza relatórios de gestão, mapas e planos estratégicos, relatórios de execução orçamentária e de contas anuais do governo do ano corrente e de anos anteriores. Além disso, no ano de 2009, a secretaria tendo como base as informações repassadas pelos institutos de pesquisa e de estatística do estado de SE publicou um resumo com aspectos econômicos, populacionais, sociais e culturais do estado (Sergipe em Dados) que também é acessado através do sítio da secretaria.

A SEED disponibiliza para consulta decretos, leis e portarias que podem ser, inclusive, baixados no formato PDF e que se referem aos regramentos do processo de matrículas no ano de 2013, da organização e o funcionamento das unidades escolares pertencentes a rede estadual, informações sobre o piso salarial entre outros. Com relação aos programas da secretaria, é possível ter acesso online aos mesmos, no entanto, não existe a possibilidade de download dos arquivos. Além disso, a secretaria permite a consulta a demonstrativos que apresentam os resultados da Prova Brasil e do IDEB (Índice da Educação Básica) do Estado de Sergipe.

A SEFAZ apresenta em seu sitio links que direcionam o usuário a regulação tributária estadual e a descrição dos programas e projetos da secretaria. Ainda é disponibilizado pela secretaria relatórios de execução orçamentária, demonstrativos de impostos recolhidos por data e município, contas públicas anuais do estado. A SEINFRA disponibiliza demonstrativos de como estão sendo executados os projetos das obras, comparando o gasto financeiro com a etapa da obra e com o que foi planejado anteriormente. No entanto, o portal da secretaria não apresenta nenhum link para a legislação da secretaria.

A secretaria de saúde disponibiliza publicações técnicas sobre os assuntos da secretaria, boletins administrativos, e indicadores sobre aplicação de vacinas e disseminação de doenças como a Dengue e informações sobre os programas e projetos da secretaria, mas não há documentos sobre os mesmos para download, assim como, não é apresentada no sítio a legislação específica da secretaria. A SSP não apresenta no seu sítio relatórios ou outros mecanismos que proporcionem ao usuário o conhecimento das atividades que foram ou estão sendo executadas pela secretaria, assim como, também não foram visualizados regramentos ou programas associados as atividades da secretaria.

Esses resultados permitem constatar, que a transparência das ações das secretarias pesquisadas ainda precisa melhorar consideravelmente, uma vez que poucas informações são disponibilizadas nos sítios e as poucas que são apresentadas, muitas vezes, são desatualizadas ou incipientes para avaliar as ações desenvolvidas pelos gestores, situação que dificulta a atuação de um controle social eficaz por parte da população, entretanto, ressalta-se, a relevância de já serem observadas algumas iniciativas das secretarias em disponibilizar informações para a sociedade.

Com o objetivo de verificar a facilidade de obtenção de informações nos sítios pesquisados, foi analisada a existência de algumas ferramentas de navegabilidade, como itens de busca de ajuda e de mapa do sítio. Verificou-se que, com exceção da SEEC, todas as demais apresentam ferramentas de busca nos sítios, o que facilita a procura de informações que não estão disponibilizadas na página principal, entretanto, ressalta-se, que nenhuma das secretarias tinha em seus sítios ferramentas de ajuda e somente a SEED apresentava um mapa que elencasse os principais links de informações e serviços que podem ser acessados nos sítios.

Tendo a perspectiva de observar a disponibilidade dos gestores das secretarias em interagir com os cidadãos, foi analisada a possibilidade de interação online entre governo e cidadão e de entrar em contato com o dirigente máximo da secretaria e a existência de convites para participação de eventos promovidos pela secretaria.

Constatou-se que todas as secretarias analisadas apresentam um formulário padrão para envio de sugestões e críticas, no entanto, é relevante ressaltar, que não existe uma garantia de que a informação encaminhada através do formulário padrão seja direcionada para o gabinete do secretário. Acrescenta-se a essas informações, que nenhuma das secretarias apresenta a possibilidade de contato com o seu gestor máximo e que apenas a secretaria de saúde disponibiliza convites para participação em eventos promovidos por ela. Ressalta-se, que não são exatamente convites que foram visualizados no sítio da secretaria de saúde, mas sim, uma espécie de agenda de eventos com datas, horários e locais para o público participar em eventos como caminhadas em pró da saúde, treinamentos para combate a dengue, mutirões e afins.

Visando verificar se os gestores das secretarias motivam a participação da sociedade em suas ações, foi observada a existência de solicitações aos cidadãos de sugestões quanto aos serviços prestados e de avaliação dos serviços públicos ofertados a população. Ao final da análise, constatou-se que nenhuma das secretarias apresentou

solicitações de sugestões e críticas com relação aos serviços oferecidos, o que permite inferir que esses gestores não incentivam a participação popular na avaliação dos serviços ofertados por suas secretarias.

Objetivando analisar se os sítios apresentam facilidade de segurança e inovação tecnológica, observou-se se as secretarias apresentam alguma inovação de governo eletrônico no sítio e se os sítios apresentam facilidade de segurança, como autenticação e identificação do cidadão. Ao término da análise, verificou-se que a SET necessita de cadastro no sítio para alguns serviços como cálculo e emissão de guias de tributos, por exemplo, para emissão de guia para o IPVA e para ter acesso notas fiscais eletrônicas. Com relação as inovações dos sítios, verificou-se que a SEGPLAN utiliza as redes sociais como twitter e facebook, além de áudios e vídeos que apresentam atividades desenvolvidas pela secretaria. A SEINFRA disponibiliza áudios com falas do secretário discorrendo sobre a importância das obras executadas pela secretaria e a possibilidade do cidadão ter acesso as obras/projetos por município, o que gera menos perda de tempo na procura do objeto desejado. A secretaria de saúde apresenta um mapa interativo com todos os municípios do Estado de Sergipe, que, quando acionado, disponibiliza o perfil epidemiológico da dengue para o conhecimento da população de cada município acionado. A SSP permite a realização de denúncias online e utiliza redes sociais como twitter e facebook.

Diante dos dados obtidos e do modelo proposto por Menezes (2006), pode-se identificar a maturidade dos sítios das secretarias do estado do SE: SSP e Secretaria de Saúde: a maior parte das características dessas secretarias as permitem classificar no Estágio I, em termos de maturidade do sítio, elas ainda precisam implantar outros itens como, por exemplo, ferramentas de ajuda e de mapa de sítio, para que possam mudar para o Estágio II; SEINFRA: o sítio dessa secretaria pode ser classificado no Estágio II, entretanto, ressalta-se a presença de algumas características do Estágio III (facilidade de download on-line e servidores públicos podendo ser contatados via e-mail, fax, correio ou telefone); SEED: as características de fácil navegação pelos sítios, assim como, a disponibilização de informações através de download para a sociedade e o fato dos cidadãos não conseguirem ter acesso a serviços online permitem classificar o sítio dessa secretaria no Estágio II de maturidade; a SEGPLAM e a SEFAZ permitem que os cidadãos possam ter acesso a serviços online, solicitam a identificação dos usuários para a realização determinados serviços como cálculo de tributos e impressão de 2ª via de

guias de recolhimento de tributos e facilidades de download de documentos das ações realizadas pelas secretarias.

Com base na análise realizada dos sítios pesquisados, pode-se constatar que os mesmos possuem estruturas fáceis de navegação, com plataformas agradáveis para consulta e instaladas com recursos tecnológicos que permitem a consulta rápida de informações nas páginas das secretarias. Entretanto, ressalta-se que apenas implantação das tecnologias da informação sem um incentivo a participação da sociedade, não garante uma interação entre governo e sociedade, dificultando um canal de comunicação bilateral que promova um eficaz controle social.

Dessa forma, para que o conceito de governo eletrônico proposto por Pinho, Iglesias e Souza (2005) possa ser visualizado, é indispensável que sejam inseridos mecanismos nesses sítios que incentivem a participação da população na gestão das atividades públicas, uma vez que segundo esses autores, pois esses autores, o governo eletrônico seria mais do que um meio para a disponibilização de serviços *online*, seria uma medida de capacitação política da sociedade, proporcionando uma maior participação da população no exercício da cidadania. Dessa maneira, essa ferramenta de controle social deve disponibilizar informações que sirvam para promoção de relações mais democráticas e transparentes entre governo e população.

5. Considerações finais

A pesquisa em atenção ao objetivo formulado analisou o governo eletrônico das secretarias do estado de Sergipe, com base no modelo proposto por Menezes (2006). O governo eletrônico pode-se ser compreendido como a capacidade de oferta de serviços aos cidadãos, associados com a dinamização dos processos públicos de forma integrada, ou seja, envolvendo todas as instâncias de âmbito público, por meio das inovadoras tecnologias de informação e comunicação, visando a integração, transparência, governabilidade e a democracia (JARDIM, 2007).

Recomendam-se outras pesquisas para que seja verificada como se encontra a maturidade dos sítios do governo em outras amostras de estudo, em virtude da relevância do tema, uma vez que ela torna mais transparente a forma de funcionamento do governo e possibilita aos diversos grupos da sociedade a capacidade de controlar com inteligência o Estado, apresentando a perspectiva de iluminar os principais

problemas de organização do setor público brasileiro, permitindo uma ação fiscalizadora inteligente e responsável.

Os resultados revelaram que todas as secretarias pesquisadas apresentam notícias atualizadas sobre as suas ações, possuindo links para outros sítios de secretarias/órgãos, o que permite constatar que existe um grau alto de integração entre as secretarias pesquisadas e outras secretarias e entre elas e a página principal do próprio governo do SE. Constatou-se, ainda, que nenhuma das secretarias apresentou solicitações de sugestões e críticas com relação aos serviços oferecidos e que a transparência das ações das secretarias pesquisadas ainda precisa melhorar consideravelmente, uma vez que poucas informações são disponibilizadas nos sítios e as poucas que são apresentadas, muitas vezes, são desatualizadas ou incipientes para avaliar as ações desenvolvidas pelos gestores.

Conclui-se que os sítios pesquisados possuem estruturas fáceis de navegação, com plataformas agradáveis para consulta e instaladas com recursos tecnológicos que permitem a consulta rápida de informações nas páginas das secretarias. Entretanto, ressalta-se, que apenas implantação das tecnologias da informação sem um incentivo a participação da sociedade, não garante uma interação entre governo e sociedade, sendo indispensável, portanto, que sejam inseridos mecanismos nesses sítios que incentivem a participação da população na gestão das atividades públicas.

6. Referências

AMARAL, M.S. **Accountability, governo local e democracia investigação em portais municipais do estado da Bahia**. 2007. 134 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2007.

BEUREN, I. M. (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2003.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GONTIJO, M. Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação. **Perspect. Cienc. Inf.**, Belo Horizonte, v. 7, n. 2, p. 179-188, jul./dez. 2002.

JARDIM, J.M. Governo eletrônico no Brasil: o Portal Rede Governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p. 28-37, jan./jun.2007.

MAIA, R. C. M. **Redes cívicas e Internet - do ambiente informativo denso às condições da deliberação pública.** In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.).

Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002, p.46-72.

MARTINS, G. de A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MEDEIROS, P. H. R. **Governo eletrônico no Brasil:** aspectos institucionais e reflexos na governança. 2004. 314 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Mestrado em Administração. Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

MENEZES, G. A. F. de. **A construção da política de governo eletrônico na Bahia e análise do grau de maturidade de sítios de secretarias do governo.** 2006. 192 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2006.

MONTGOMERY, C. A.; KAUFMAN, R. O elo perdido do conselho. **Harvard Business Review América Latina**, Santiago, v.81, n.3, p.62-69, mar. 2003.

PAIVA, R. M. M. **O Controle Social na Administração Pública:** Propostas para estruturar e estimular o seu desenvolvimento. 2004. 57 f. Monografia (Especialização em Controladoria Aplicada ao Setor Público) – Escola de Contas Otacílio da Silveira, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2004.

PINHO, J. A. G.; IGLESIAS, D. M.; SOUZA, A. C. P. de. Portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia e pouca democracia. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro v.42, n.3, p. 471-93, maio/Jun. 2008.

PRADO, O.; LOUREIRO, M R. G. Governo Eletrônico, transparência e democracia: a publicação das contas públicas das capitais brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, 17., 2004. Santos. **Anais...** Santos: CFC, 2004.

RUEDIGER, M. A. Governança democrática na era da informação. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 37, n. 6, p. 1257-1280, nov./dez. 2003.

SÁ-SILVA, J.R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, São Leopoldo, ano 1, n. 1, p. 1-15, jul. 2009.

SILVA, L. M. da; MOREIRA, S. V. A Internet como instrumento de comunicação organizacional no setor público. **UNirevista**, São Leopoldo, v. 1, n. 3, jul. 2006.

Recebido em: 03/08/2013

Aprovado em: 08/01/2014