1290000360
IE
TCC/UNICAMP L628g

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
INSTITUTO DE ECONOMIA
NÚCLEO DE ESTUDOS DE TECNOLOGIA E INDÚSTRIA

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO
M744
UNICAMP
INSTITUTO DE ECONOMIA

O GOVERNO ELETRÔNICO AO NÍVEL LOCAL:
A Situação das prefeituras paulistas

Mariana Lombardo de Lima,RA-993081
Prof. Orientador: Dr. Jorge Ruben Biton Tapia

(Junho,2003)

TCC/UNICAMP
L628g
IE/360

CEDOC/IE

Índice

Resumo....3
Introdução....4
Capítulo 1-A experiência brasileira e internacional....6
Capítulo 2-Análise da rede física e infra-estrutura das prefeituras municipais....13
2.1 Formas de comunicação disponível ao público....13
2.2 Informatização dos Sistemas de Informação....16
2.3 Existência de equipamentos para a informatização....18
2.4 Existência de redes de comunicação....23
2.4.1 Rede interna....23
2.4.2 Rede Externa....24
2.4.3 Intranet....26
Capitulo 3 - Informatização e comunicação das prefeituras paulistas por área da administração....29
3.1 Estrutura das prefeituras para informatização da administração local....29
3.1.1 Parque de computadores....29
3.1.2 Redes....31
3.2 Serviços público para comunicação com o cidadão a distância....33
3.2.1 Mídias utilizadas....33
3.2.2 Prestação de serviços pela Internet....36
Capítulo 4- Internet e participação da sociedade....42
4.1-Recursos para a interação com o cidadão existentes nas prefeituras....42
4.1.1 Ocorrência de páginas das prefeituras....42
4.1.2 Recursos para interatividade....44
4.1.3.Informações disponíveis nas páginas....45
4.2 Política de implantação de terminais on line para o acesso da população a redes em locais públicos....46
4.3 Promoção de cursos de informática para a população....49
Conclusão....52
Bibliografia....54

Resumo

O setor de telecomunicações vem conhecendo um rápido e profundo movimento de mudanças nas últimas décadas. Essas vêm sendo induzidas pelas inovações geradas na indústria de telecomunicações, com a substituição das redes públicas de comutação eletromecânicas por centrais digitais e o aparecimento de novos equipamentos de transmissão, como cabos de fibras óticas e satélites. Os impactos sobre o setor público são consideráveis especialmente em relação à gestão pública, também denominado de governo eletrônico. Este trabalho tem como objetivo examinar a questão do governo eletrônico ao nível local no Estado de são Paulo com bases nos dados da PMU 1999(Pesquisa Municipal Unificada). São quatro os seus objetivos principais: 1) descrever a infra-estrutura de telecomunicação das prefeituras do estado de São Paulo; 2) caracterizar a aplicação dos recursos telemáticos como instrumento de gestão administrativa; 3) investigar a disponibilidade de páginas na Internet das prefeituras; e 4) apontar se existe uma política da prefeitura de universalização de acesso público

Introdução

Com o surgimento das novas tecnologias digitais e dos recursos de informáticas relacionados ao que se convencionou chamar de tecnologia de Informação (TI), as possibilidades para uma reorganização nas relações entre cidadão e Estado adquiriu importância crescente na agenda de diversos países.

O objetivo desse trabalho é estudar a abrangência desse processo de difusão de TI entre administração municipais do estado de São Paulo com base nos dados gerados pela Pesquisa Municipal Unificada 1999 (SEADE). Considerando a importância dos avanços tecnológicos desta área na questão da ampliação da produção e disseminação de dados e informações municipais, serão enfatizados dois âmbitos do papel estratégico da informatização no setor público: o do uso das redes de comunicação de dados como instrumento de gerenciamento dos serviços municipais; e o de democratização dos benefícios gerados pela nova infra-estrutura de telecomunicações.

A análise se organizou em torno das seguintes questões: o grau de difusão dos equipamentos (computadores) e da infra-estrutura (redes); o uso das tecnologia da informação na gestão administrativa; a utilização das tecnologias da informação com a função de ampliar mecanismos de acesso do cidadão aos serviços públicos; e as diferenças de acordo com a área administrativa e o número de habitantes nestes aspectos citados. Para isso, será utilizada a estrutura da Pesquisa Municipal Unificada (PMU), que é um dos projetos mais tradicionais da Fundação SEADE e investiga a capacidade organizacional, financeira e administrativa das prefeituras, além da realidade socioeconômica, cultural e urbana municipal, através de levantamentos realizados em todos os municípios do Estado. A pesquisa foi organizada num conjunto de variáveis classificadas em comunicação, informática, internet, redes e páginas da prefeitura para responder a quatro objetivos básicos:

- Investigar a disseminação dos recursos físicos ligados às tecnologias de informação e de infra-estrutura de telecomunicação (parque de computadores, recursos multimídia, existência de redes de comunicação e de Inter e Intranet) entre prefeituras do Estado.
- Caracterizar as aplicações dos recursos telemáticos como instrumento de gestão administrativa, identificando quais os setores da prefeitura

encontram-se informatizados e como fazem uso das redes de comunicação na área de educação, saúde, finanças, gestão administrativa, saneamento e cultura, esportes e turismo.

- Investigar quais prefeituras dispõem de páginas na Internet indicando: qual as informações de utilidade pública e serviços disponíveis na página; os recursos oferecidos para a interação *on line* entre a administração municipal e os cidadãos (uso de e-mail, chats, grupos de discussão etc).
- Identificar se a prefeitura possuía uma política de universalização de acesso público a redes de comunicação de dados e a Internet através de terminais *on line* em quiosques, bibliotecas, postos de saúde, escolas etc.

Com a finalidade de sistematizar a análise, esta monografia está dividida em quatro capítulos. O primeiro consiste num histórico sobre o tema do governo eletrônico considerando o debate internacional e as iniciativas recentes no Brasil. No segundo capítulo, será feita uma análise da disseminação física das tecnologias da informação (parque de computadores, recursos multimídias, existência de Internet). O terceiro capítulo tenciona descrever a aplicação de recursos telemáticos à gestão municipal, existência de setores informatizados nas prefeituras e de integração em rede na área de educação, finanças, gestão urbana etc. O quarto e último apresentará uma análise das políticas de universalização do acesso público às redes de comunicação de dados e internet, incluindo os recursos para interação com os cidadãos (e-mail, chats, etc).

Capítulo 1-A experiência brasileira e internacional

As transformações na indústria de telecomunicações afeta o mercado global em várias esferas. Se por um lado ocorre uma expansão territorial de serviços, por outro acentua as alterações culturais, o que está diretamente vinculado com o padrão de consumo. Outra ampliação se dá no conhecimento científico que sofre uma difusão mais acelerada. Esse conjunto de modificações na infra-estrutura e nos padrões sociais está relacionado ao que muitos autores chamam de "sociedade da informação". Podemos compreender como uma sociedade informatizada aquela na qual ocupam posição central a produção e distribuição da informação (German,2000). Outros autores oferecem uma definição mais abrangente da Sociedade da Informação, relacionando o desenvolvimento da informação e da sua exploração à qualidade de vida e à perspectivas de transformação social e de desenvolvimento econômico de uma sociedade. Os impactos deste processo sobre o setor público são consideráveis, especialmente em relação à gestão publica, também denominado de governo eletrônico.

A necessidade de um consenso sobre a melhor estratégia a ser tomada estimula o debate sobre a postura do governo diante das Tecnologias de Informação (TI). Em decorrência disso, pode-se encontrar nos estudos acerca do tema vários caminhos com as respectivas definições de governo eletrônico.

É recorrente a associação do termo e-governo à distribuição de informações e serviços pela Internet e outros meios digitais. Porém, uma analise mais cuidadosa constata que as possibilidades neste campo não se esgota a simples, mas não menos necessária, disponibilização de materiais de publicações para uso do cidadão.

A revolução digital também pode propiciar juntamente uma reestruturação radical nas operações governamentais, agilizando, por exemplo, a comunicação e padronização da máquina publica. Além dos aspectos operacionais, a grande novidade está nas perspectivas de maior interatividade com o cidadão. Assim, o conceito de governança inclui muito mais que o uso da Internet ou a disseminação de quiosques eletrônicos em repartições públicas. Acima de tudo estão objetivos como: maior transparência do governo, o diálogo permanente com a sociedade civil e o aprofundamento da noção de cidadania. Em muitos países, em especial no Brasil, esses objetivos ainda estão distantes. Aliás, tais metas

requerem educação e mobilização permanentes do governo, da sociedade e da opinião pública.

Numa abordagem mais ampla, o governo usaria o desenvolvimento das TI não apenas para expandir seus serviços, mas para melhorá-los, buscando primordialmente a satisfação do cidadão. Como enfatiza Amadeu et al.(2000), "a legitimidade do Estado democrático pode crescer se conseguir o envolvimento da sociedade no processo decisório e no controle da atividade pública". Sendo assim, o conceito do e-governo parte de um definição direta de expansão de serviços para uma abordagem em que se insere numa política de maior democracia e igualdade de oportunidades.

Tendo em vista que cidadania abrange direitos civis, políticos e também econômicos, sociais e culturais, os novos modos de interação surgidos devem ser incorporados a este conceito. Dentro dessa aspiração da democracia, emerge a constatação que existe um desnível que precisa ser corrigido para alcançar essa etapa superior de modernização da participação do cidadão. A disponibilidade de acesso no campo da informação e da comunicação expande a possibilidade de ser cidadão e dá mais opções a grupos que atualmente são privados de um acesso efetivo à justiça, aos benefícios da política social, ao diálogo político, à comunicação social e à contestação contra toda forma de discriminação (Cepal, 2000).

No entanto, o problema de desigualdade deve ser diagnosticado pela base, combatendo não só uma parte dos sintomas, denominada na discussão internacional como exclusão digital. Sem dúvida, os menos favorecidos se beneficiam com a maior produção de meios de comunicação para o consumo de massa promovida por uma política de inclusão digital. Os grandes produtores de bens de informação também serão fortemente favorecidos e talvez até a economia como um todo através do efeito multiplicador, porém nossos problemas estruturais, tanto econômicos como político-sociais, responsáveis por essa divisão digital persistirão enquanto não houver vontade política e conscientização da maioria para mudar esse quadro.

Além desse conflito político a ser resolvido, muitos escritores apontam para a crescente defasagem entre as novas demandas sociais em expansão e a impossibilidade do Estado de atendê-las. Segundo Dupas(2000), para Manuel Castells o Estado-nação está perdendo seu poder, enquanto o capitalismo global prospera e as ideologias nacionalistas

explodem em todo o mundo. O aumento da transnacionalização da produção, especialmente pela difusão das redes de produção e de comércio acentua a limitação do estado no âmbito econômico. Porém, ainda está conservada boa parte de sua capacidade regulatória, de forma que a seleção da tecnologia apropriada é uma questão relevante dentro da discussão da governança. Para esse tipo de escolha não se pode perder de vista a incorporação das tecnologias que virão. "Há de se considerar também que a escolha de um padrão poderá ser decisiva para direcionar o mercado e a própria evolução de aplicações no futuro imediato"[1]. Outro determinante crucial para as diretrizes tecnológicas é a qualificação dos recursos humanos. Nesse aspecto o governo precisará qualificar seu quadro de recursos humanos para a pretendida introdução de tecnologias de informação, lembrando que esse tipo de profissionais é altamente demandado pelo setor privado. Os desafios da modernização tecnológica e da governança não se reduzem à essa disseminação de novas tecnologias de informação, engloba também os aspectos culturais da população. Mais que a criação de sites para os ministérios e agências, a tarefa imprescindível é incentivar a participação social nos processos decisórios e ampliar meios para isso. Torna-se necessário então criar e aperfeiçoar instrumentos de monitoramento do processo de tomada de decisões, mensuração da qualidade dos serviços e da satisfação dos cidadãos, ou seja, dos contribuintes. A apatia e alienação da maioria da população em relação à política pode constituir um obstáculo de difícil superação.

Dadas essas possibilidades, surge o questionamento se os enormes recursos da rede mundial de computadores estão ainda sub-utitilizados no âmbito do governo. As possibilidades da Internet no trabalho das organizações sociais, na educação e na relação entre cidadãos e seus governos precisam ser melhor exploradas. Mais especificamente, a utilização da Internet na administração pública pode abranger várias funções. As mais difundidas compreendem a prestação de serviço on-line e disseminação de informações acerca das atividades do setor público. No entanto, como mencionado anteriormente, a Internet abre inúmeras perspectivas para um novo relacionamento entre os cidadãos e seus governos no âmbito local, estadual ou nacional. Já existem exemplos suficientes para constatar que os recursos da Internet podem aumentar a transparência na gestão pública e a participação dos cidadãos nas decisões de governo. Porém, o processo de incorporação das

[1] MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA(2000), *Sociedade da Informação no Brasil*, Livro Verde,

tecnologias de informação não é feito de forma coordenada pelos governos, e iniciativas para interagir com o cidadão são feitas isoladamente. Essa descentralização do processo de inserção da Internet no setor público é apontada pelo trabalho da OCDE (1998)- *Impact of the Emerging Information Society on the Policy Development Process and Democratic Quality*[2] . Segundo esse mesmo trabalho, embora vários atores do processo político estejam adotando as novas tecnologias, sua utilização ainda se restringe à divulgação de decisões previamente tomadas pelos governantes. Nos países da OCDE a coleta de críticas e sugestões visando auxiliar o processo de tomada de decisões ainda é preponderantemente feita por meio de instrumentos tradicionais –como cartas, ofícios, conversas telefônicas, encontros informais ou formais de um grupo pequeno de pessoas. Portanto, as novas tecnologias ainda não estão sendo utilizadas objetivando ampliar a participação do cidadão no processo de decisão. Os governos divulgam decisões previamente tomadas, não incentivando a prática de coleta de críticas e sugestões para melhoria da gestão pública. Assim, iniciativas no sentido de aumentar essa interatividade com o cidadão tem sido esporádicas, não constituindo uma ação coordenada do setor público.

Outros trabalhos como um *survey- Government Use of the Internet*[3] e o Projeto G8 GOL[4] também constataram que o uso da Internet está se ampliando progressivamente, mas o uso dos *webs sites* é feito exclusivamente para publicação de informação.

Uma das questões fundamentais a ser resolvida neste tipo de abordagem é a universalização do acesso à informação. Obviamente, o acesso às novas tecnologias é mais rápido e fácil para indivíduos com maior poder aquisitivo. Por exemplo, a comunicação mediada por computador se estabelece, pelo menos a princípio, sob o domínio de um segmento populacional mais instruído e mais ricos e, freqüentemente, nas áreas metropolitanas maiores e mais sofisticadas.

No que diz respeito à transparência, o uso da Internet na função pública pode ampliar o controle da gestão fiscal por parte da população, facilitando o que se convencionou chamar de *accountability*, que compreende a obrigatoriedade de prestação

---

Brasília,pg72

[2] Esse trabalho está disponível na Internet no endereço http://www.ocde.org/puma/citizens/pubs.htm.

[3] Elaborado pelo Conselho Internacional sobre IT (*Information Technology*) na Administração Pública (ICA)

[4] Este projeto foi formulado em 1995, pesquisa o governo on-line em 16 países (Austrália, Canadá, Finlândia, Alemanha, Hungria, Irlanda, Israel, Japão, Coréia do Sul, Malta, Nova Zelândia, Noruega, Portugal, Suécia, Reino Unido, e Estados unidos);e conta com a participação de membros e não membros do G8.

de contas ao cidadão. Trata-se de um conjunto de medidas para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos e o combate à corrupção e ao desperdício, a ser atingido por meio da contínua divulgação de informações ao cidadão e sua participação em todas as fases do ciclo de gestão pública.

Já no que se refere à comunicação interna do governo, a divulgação de experiências bem sucedida de gestão, preços cotados em licitações, dentre outras atividades aumentam a eficiência na máquina pública. A sistematização da informação pode possibilitar melhoria no arquivamento que antes era feito de forma desorganizada; e rápido acesso à memória de operações passadas dos diversos setores. Um conceito importante que se insere neste debate é o da *interoperabilidade*. O governo Federal diagnosticou que, atualmente, existe um enorme descompasso entre órgãos quanto ao ritmo de implantação de soluções de integração. No Brasil, "...a Administração Federal não dispõe de sistemas integrados. O salto qualitativo necessário para aumentar, significativamente, a eficiência da máquina administrativa é a convergência e a integração dos sistemas existentes".[5] Em decorrência dessas constatações, a meta da interoperabilidade está incluída no projeto Br@sil.gov, projeto que será melhor definido posteriormente. No nível estadual, o estado de São Paulo com o programa Governo Eletrônico visa essa integração das redes existentes, tendo como objetivo melhorar o atendimento aos seus clientes.

Atualmente, existem no Brasil três conjuntos de iniciativas que procuram definir a implantação do e-governo no país: o projeto da Sociedade da informação, um conjunto de medidas conhecido como Brasil Transparente e o projeto do governo Br@sil.gov. O primeiro programa é desenvolvido pelo Conselho Nacional de Ciência e Tecnologia (CTI) e é coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e representa um aporte previsto de recursos de R$ 3,4 bilhões originários das fontes: Tesouro, setor privado, estados e municípios, além de renúncia fiscal. Iniciou-se em 2000, compreende três processos: Livro Verde (elaboração de uma primeira proposta detalhada do programa), processo de consulta à sociedade e o livro Branco (um plano definitivo de atividade). Pretende, dentre outras coisas, viabilizar junto com a iniciativa privada a capacitação de capital humano para pesquisas e desenvolvimento e garantir serviços avançados de comunicação e informação. Faz parte do Plano Plurianual 2000-2004, e sua meta em linhas gerais é aumentar a

participação da informatização na produção nacional e contribuir para a transferencia acelerada de tecnologia de redes do setor de P&D para as outras redes e a integração operacional das mesmas. No que diz respeito à exclusão digital[6], aponta-se quatro nessecidades básicas: capilarizar o acesso via Internet em todo o país(disponibilizar pontos de acesso em todas as cidades com mais de 50 mil habitantes, implantar mecanismos de acesso via telefonia fixa a custos mais acessíveis); produzir e disponibilizar no mercado brasileiro dispositivos de baixo custo para pessoas de menor poder aquisitivo; promover a implantação de serviços de acesso público a Internet (que deve ser feita no mínimo por 2000 bibliotecas públicas e pelo menos um centro comunitário em cada município além do incentivo a implantação de *cibercafés* comerciais em todo o país); e por fim oferecer mecanismos de avaliação e oportunidades de treinamento básicos (que deve ser provido por todos os centros diretamente apoiados pelo programa).

No que se refere ao projeto Brasil Transparente (www.brasiltransparente.gov.br), sua primeira medida foi a aprovação do Código de Conduta da Alta Administração Federal, que visa contribuir para aperfeiçoar os padrões éticos da administração pública, melhorando a imagem do administrador público e estabelecendo regras gerais para homogeneizar esses serviços. No âmbito do Poder Judiciário, existe o Anteprojeto de Emenda à Constituição, do qual pode-se destacar duas metas relevantes: determinar a articulação entre os órgãos de controle interno dos três poderes e promover o aperfeiçoamento do controle social das contas públicas. Já o anteprojeto Lei Complementar propõe princípios gerais para administração pública. Da série de medidas administrativas que virá complementar aquelas de natureza legal pode-se citar: serviço de atendimento ao cidadão, oferta de serviços pela Internet e por telefone, qualidade do atendimento e implantação de uma ouvidoria. Também existe a Lei de responsabilidade fiscal (Lei Complementar 101 de 4.5.2001), cuja grande inovação é a participação dos cidadãos no controle das ações dos governantes.

O Br@sil.gov está interligado aos outros dois projetos citados anteriormente. Seus objetivos podem ser resumidos da seguinte forma: planejar e coordenar a implantação de uma rede que compreenda vários serviços, no âmbito do governo federal, por meio da integração e do compartilhamento das diversas redes existentes, buscando: a redução do

---

[5] Trecho extraído do texto :Convergência e Integração dos Sistemas de Gestão Administrativa. Pode ser encontrado no site do ministério do planejamento (http:www.planejamento.gov.br)

[6] capitulo 3 do livro verde sociedade da informação no Brasil

preço do Kilobit transmitido; minimização da ociosidade dos circuitos; e a adoção, sempre que possível, de padrões mundialmente reconhecidos. Dentro dessa proposta, pretende também aumentar a articulação do Poder Executivo Federal com as demais esferas e níveis de governo(poderes Legislativo, Judiciário, estados e municípios).

Comum nestes três projetos nacionais, a preocupação com a democratização não será alcançada sem uma política mais efetiva. Esses projetos ainda não estão de fato perto do cidadão. "Considerando os baixos índices de serviços prestados via Internet, nota-se a falta de projetos de longo prazo que utilizem a tecnologia da informação como instrumento que viabilize a eficácia e eficiência dos serviços públicos" (Bessa,2001)[7]. Esses projetos ainda estão no estágio de definição de metas nacionais.

O portal de entrada para todas as páginas do governo Federal na Internet é o RedeGoverno (ww.redegoverno.gov.br), implantado em 1995. Seus serviços se concentram nas áreas de educação, fazenda, Poder Judiciário, previdência social, comunicações, justiça, minas, energia, planejamento e trabalho. Ao nível estadual, todas as unidades da federação têm sites ou portais de seus governos. Segundo Afonso e Fernandes (2001), muitos desses sites são focados na agenda dos respectivos governantes e servem apenas como um canal de notícias das principais ações do governo.

Pode-se dividir o desenvolvimento do e-governo em quatro estágios, que vai da criação desses sites que não passam de uma espécie de catálogo de endereços até a formação de um portal único como um lugar de convergência de todos os serviços prestados (declaração de imposto de renda, reclamações e denuncias, cadastro de empresas, educação a distancia, compras, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas etc.) O estado de São Paulo é modelo em termos de portal governamental. No momento o portal inaugurado em 2000 apresenta 60 serviços *on-line* que podem ser realizados em tempo real, além de informações.

No que se refere a municípios, em 2001, 358 têm sites ou portais e mais da metade das prefeituras de municípios com mais de 200 mil habitantes utilizam a Internet para prestação de serviços (Fernandes e Afonso,2001). Na América Latina o número de sites chegava a 578, entre junho e agosto de 2000, pertencendo a América do Sul 90%(578) desses sites, para efeitos de comparação os Estados Unidos possui 3119 sites. O Brasil é o

país da América Latina com maior população e concentra também o maior número de sites municipais na rede (Amadeu et al,2000).

[7] Trecho retirado do artigo "Governo eletrônico subaproveitado", escrito por Vagner de Carvalho Bessa e Alair Cerqueira e publicado na Gazeta Mercantil em 10 de dezembro de 2001.

Capítulo2-Análise da rede física e infra-estrutura das prefeituras municipais

A discussão sobre governança iniciada no capítulo anterior pode abranger questões como: problemas de infra-estrutura, capacitação, capilarização de serviços, participação na tomada de decisões e acesso amplo e igualitário aos conteúdos disponíveis ou que possam ser oferecidos nos meios de comunicação. Essa pesquisa pretende captar e descrever como está distribuída a infra-estrutura básica de informação nos 645 municípios paulistas e também, verificar qual a política no que diz respeito a universalização do acesso público. Outro enfoque deste trabalho será constatar se tal como outros bens, a infra-estrutura básica para a disseminação da Internet é restrita aos principais municípios.

Este capítulo particularmente terá como objetivo investigar a disseminação dos recursos físicos ligados às tecnologias de informação e de infra-estrutura de telecomunicações (parque de computadores, recursos multimídia, existência de redes de comunicação e da Inter e Intranet) entre as prefeituras de São Paulo. Para esse estudo, serão utilizados basicamente os dados da PMU (Pesquisa Municipal Unificada) da Fundação SEADE. Todas as tabelas e gráficos expostos terão como fonte esse banco de dados. Para captar as diferenças de recurso de informação dividiu-se os municípios em seis faixas: até 15mil habitantes, de 15 a 50 mil, de 50 a 100mil, de 100 a 200mil de 200 a 500mil e mais de 500mil.

2.1 Formas de comunicação disponível ao público

Neste tópico, cabe primeiramente questionar a compatibilidade dos recursos disponíveis da população e os canais de comunicação da prefeitura. Na tabela 1, fica evidente a predominância do telefone convencional para disponibilização de informações, sendo utilizado para esse fim em 89% das prefeituras entrevistadas. Em contraste com essa alta utilização, o CD ROM pode ser usado para o acesso a informações municipais em apenas 3,86%. Em cidades de até 15 mil habitantes somente 2,4% das prefeituras podem utilizar esse recurso. Do outro lado, das prefeituras de cidades com mais de 500 mil habitantes (estando classificadas nessa categoria em ordem crescente de quantidade populacional , as cidades: S. J. dos Campos, Osasco, Santo André, S. Bernardo do Campo,

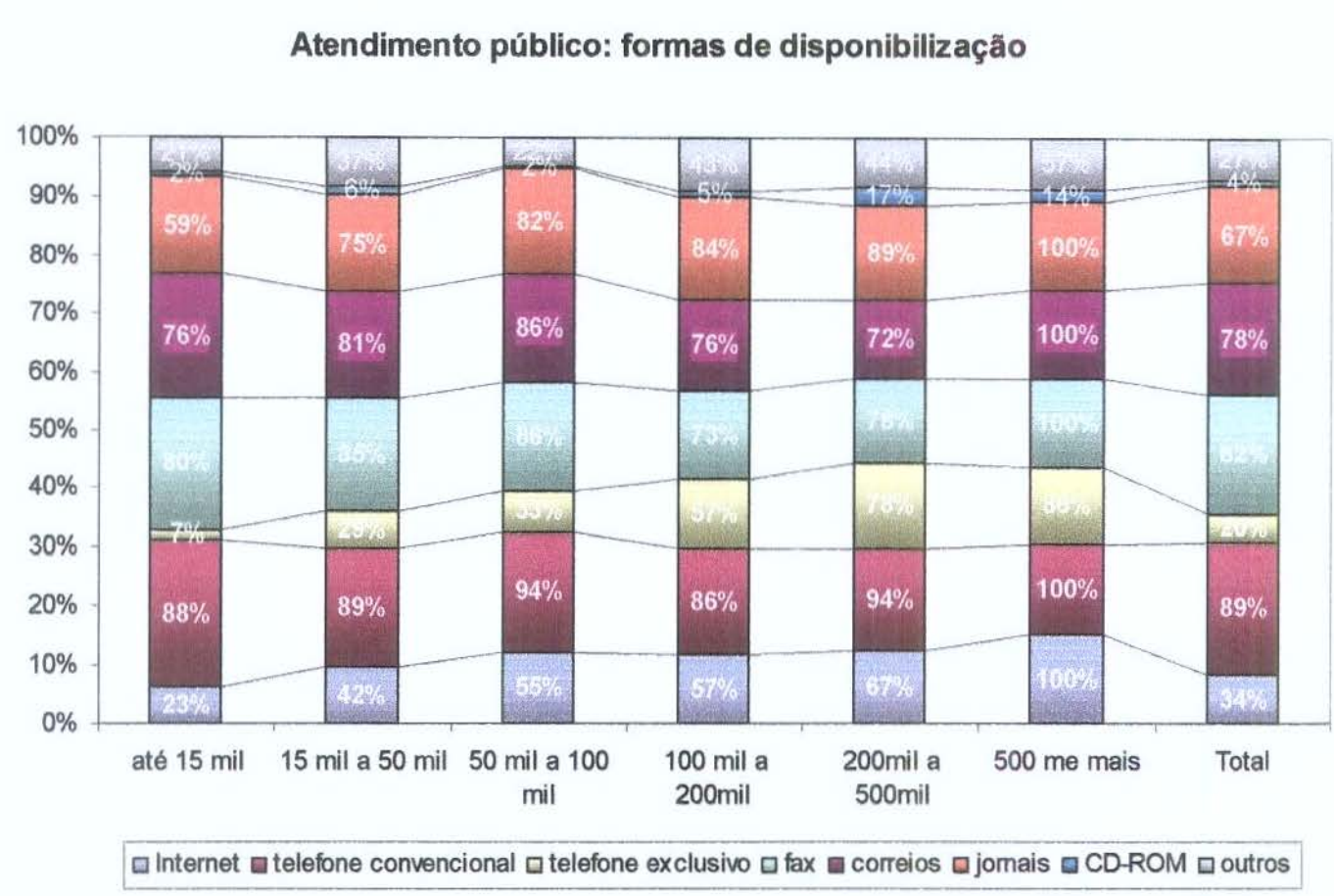
Campinas, Guarulhos e São Paulo) apenas Santo André dispõe desse recurso para disponibilização de informações ao público.

TABELA 1: Distribuição dos municípios por formas de **disponibilização para atendimento público** segundo faixas de população

	até 15 mil	*15 mil a 50 mil*	*50 mil a 100 mil*	*100 mil a 200mil*	*200mil a 500mil*	*500 mil ou mais*	*Total*
Internet	84	68	27	21	12	7	219
telefone convencional	329	143	46	32	17	7	574
telefone exclusivo	25	46	16	21	14	6	128
fax	299	137	42	27	14	7	526
correios	282	130	42	28	13	7	502
jornais	221	120	40	31	16	7	435
CD-ROM	9	9	1	2	3	1	25
outros	79	59	11	16	8	4	177
número total de municípios	373	161	49	37	18	7	645

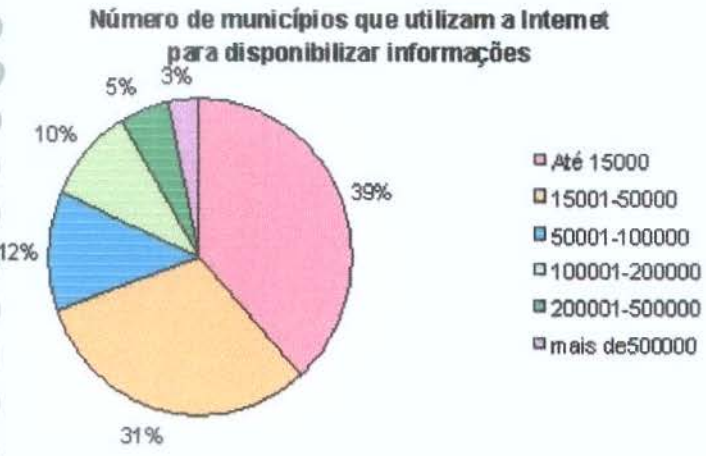
FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

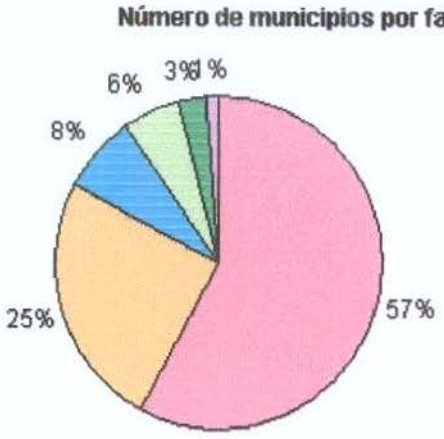
O gráfico a abaixo ilustra as porcentagens de municípios de cada faixa populacional que apresentam o tipo de mídia em questão. A conclusão geral que pode ser extraída é que municípios de pequeno porte utilizam, se compararmos com os municípios mais populosos, predominantemente os meios tradicionais para divulgar informações sobre a administração municipal, são estes o correio, o fax e o telefone convencional. Este fato é coerente se levarmos em conta que esses são os meios mais acessíveis à população.



FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

Analisando separadamente o item Internet como forma de disseminação de informações da administração pública, percebe-se que 34% do total de municípios apresentam esse recurso. Dentre as faixas populacionais, as prefeituras dos municípios com até 15 mil habitantes estão relativamente defasadas neste item. Podemos observar melhor como aumenta a utilização desse recurso de acordo com o aumento de porte do município, se notarmos que a participação dos que possuem Internet aumenta dentro do grupo a medida que passamos para as faixas de maior índice populacional: até 15 mil 22% dos municípios possuem Internet para disponibilizar informações; de 15 a 50 mil, 42%; de 50 a 100 mil, 55%; de 100 a 200 mil, 58%; de 200 a 500 mil, 67% e por fim todas as 7 cidades de São Paulo com mais de 500 mil habitantes dispõem dessa forma de acesso.

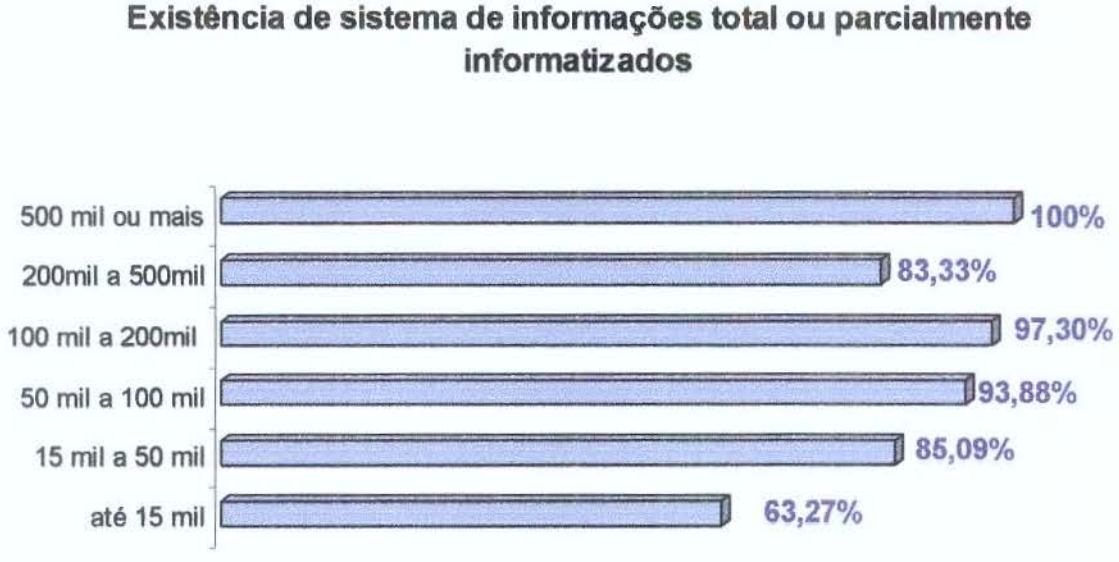




FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

2.2 Informatização dos Sistemas de Informação

O gráfico abaixo representa os 74% dos municípios pesquisados que possuem parcial ou integralmente os sistemas informatizados divididos por faixas populacionais. Para analisar melhor, é preciso comparar com a participação das faixas no total global. Na faixa das cidades com menos de 15 mil habitantes, dos 373 municípios que ela engloba, 131 deles não possuem informatizados seus sistemas de informação nem sequer parcialmente. De outro lado dos 107 municípios com mais de 50 mil, apenas 7 não declararam possuírem informatização neste aspecto.



FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

TABELA 2: Distribuição dos municípios por tipo de sistemas de informação segundo faixas de população

	até 15	*15 mil a 50 mil*	*50 mil a 100 mil*	*100 mil a 200 mil*	*200 mil a 500 mil*	*500 mil ou mais*	*Total*
Bancos de dados	160	106	40	34	13	7	360
Sistemas operacionais	210	124	41	34	13	7	429
Sistemas gerenciais	113	85	32	25	7	7	269
Macrossistema de planejamento e gestão relacionados a políticas globais que reunam a maioria das secretarias e órgãos	17	13	7	7	4	2	50
Outros	29	12	5	8	1	1	56
Número total de municípios	373	161	49	37	18	7	645

FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

De acordo com o tipo de sistema o mais freqüente informatizados em município de menos de 15 mil são os operacionais; 56% desses municípios possuem esse tipo de sistema informatizado. No total de municípios o sistema operacional é informatizado em 66,5 %, estando a frente dos outros tipos. Por sua vez, macrossistemas de planejamento e gestão relacionados a políticas globais que reúnam a maioria de secretarias e órgãos estão informatizados em apenas 7,7% da área pesquisada . A tecnologia de informação nesta área seria estratégica na administração pública no sentido de promover uma comunicação interna do governo e sistematização de informações, diminuindo a descentralização das políticas governamentais, como comentado no capítulo 1 desse trabalho. O governo federal aponta para esse problema de falta de convergência e integração dos sistemas de gestão administrativa, essa preocupação está explícita no site do ministério do planejamento (www.planejamento.gov.br). Porém, entre as setes maiores cidades pesquisadas somente Guarulhos e São Bernardo do Campo declararam ter seus macrossistemas informatizados.

2.3 Existência de equipamentos para a informatização

Esse item descreve o parque de computadores e acessórios, considerando os tipos de computadores e outros equipamentos na administração pública. Praticamente todas as prefeituras da pesquisa dispõem de computadores para atividades administrativas e gerenciais. Apenas duas cidades, Torre de Pedra com 2076 habitantes e Ubirajara com 4160 habitantes, declararam não ter esse recurso para fins administrativos.

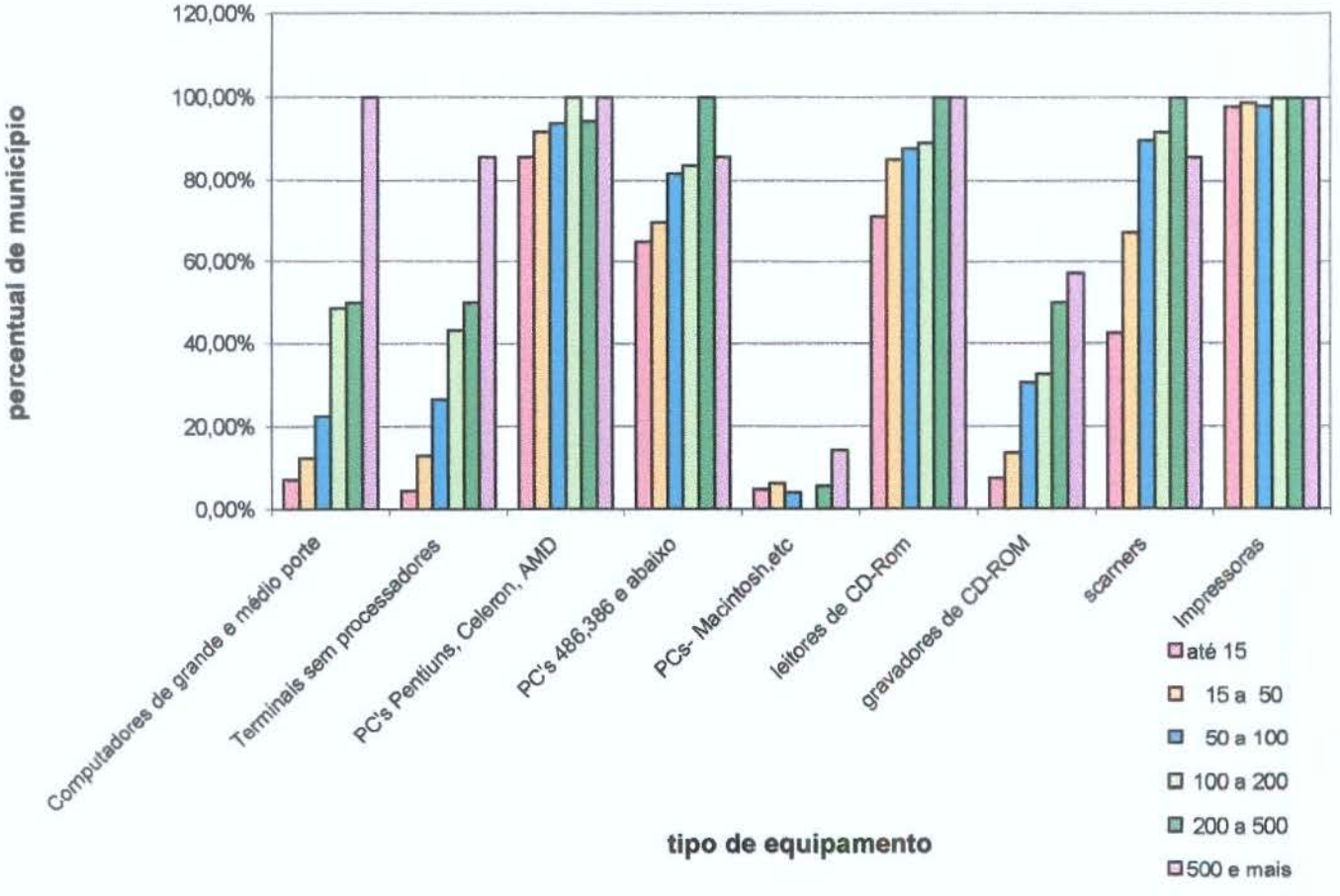
553 municípios, 86%do total pesquisado, não possuem computadores de médio ou grande porte. Os microcomputadores foram divididos em três categorias: A)Pentium, Celeron, AMD; B)486, 386 e abaixo e C)Macintosh, etc. Os mais presentes nesses órgãos são os da primeira categoria, que apresentam tecnologia mais recente. Somente 11% dos municípios (70 prefeituras) não possuem nenhum computador classificado na primeira categoria.

TABELA3: Existência de equipamento de informática segundo tipo de equipamento e faixa populacional

Tipo de equipamentos	*até 15*	*15mil a 50mil*	*50mil a 100mil*	*100mil a 200mil*	*200mil a 500mil*	*500mil ou mais*	*Total*
Computadores de grande e médio porte	7,24%	12,42%	22,45%	48,65%	50,00%	100,00%	14,26 %
Terminais sem processadores	4,56%	13,04%	26,53%	43,24%	50,00%	85,71%	12,71 %
PCs Pentiuns, Celeron, AMD	85,79 %	91,93%	93,88%	100,00%	94,44%	100,00%	89,15 %
PCs 486,386 e abaixo	64,88 %	69,57%	81,63%	83,78%	100,00%	85,71%	69,61 %
PCs Macintosh etc	4,83%	6,21%	4,08%	0,00%	5,56%	14,29%	4,96%
leitores de CD-Rom	71,05 %	85,09%	87,76%	89,19%	100,00%	100,00%	77,98 %
gravadores de CD-ROM	7,51%	13,66%	30,61%	32,43%	50,00%	57,14%	13,95 %
scarners	42,63 %	67,08%	89,80%	91,89%	100,00%	85,71%	57,21 %

É notável a diferença dos percentuais das cidades pequenas para cidades mais populosas no gráfico abaixo. Principalmente quanto se refere à existência de computadores de grande e médio porte. Enquanto todas as prefeituras de cidades com mais de 500 mil habitantes possuem esse tipo de equipamento apenas 7,24% e 12,42%de cidades de até 15 mil e de 15 a 50 mil, respectivamente, declararam tê-los. Apenas metades das 55 prefeituras com população entre 100 e 500 mil podem utilizar computadores de médio porte na administração pública direta. Já na faixa entre 50 a 100 mil esse porcentual é de 22%. Os percentuais das cidades com menos de 15 mil habitantes só atingem número maior que 50% nos itens de microcomputadores e impressoras, apresentando índices baixos no que se refere a terminais, médio e grande computador, *scarmners* e gravadores de CD-ROM.

Existência de equipamento segundo tipo de equipamento e faixa populacional



FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

Para examinar melhor o parque de computadores, nas tabelas abaixo foram distribuídas as cidades de acordo com o número de equipamento que possuíam instalados na administração direta. Em média as cidades com menos de 15 mil habitantes possuem 0,25 computadores por habitante. De outro lado a cidade de São Paulo apresenta 41 computadores médios ou de grande porte instalados.

Os microcomputadores mais freqüentemente encontrados na administração direta são os Pcs-Pentium, Celeron, ADM. 44,3% das prefeituras com menos de 15 mil habitantes que possuem esse tipo de micro apresentam de 2 a 5 deles. De outro lado, a maioria das cidades de 15 a 50 mil habitantes (56,25%) têm mais que 16 computadores desse tipo. Desse grupo de município duas cidades apresentam mais de 100 microcomputadores desse tipo: Campos do Jordão de 43.352 habitantes com 106 micros e Piedade de 49.308 habitantes com 137 micros. Os PCs do tipo 486,386 e abaixo também estão presentes em quase todos os municípios pesquisados mais em menor quantidade em relação ao outro tipo, salvo as cidades com menos de 15 mil habitantes, nas quais os dois tipos ocupam praticamente o mesmo espaço dentro dos órgãos de administração direta. Microcomputadores-Pentium, Celeron, ADM são em relação aos 486, 386 etc modernos e 60,3 % dos municípios possuem 6 ou mais desses computadores.

TABELA 4: Distribuição dos municípios por faixa populacional e quantidades de ***computadores de grande e médio porte*** *instalados nos órgãos da administração direta*

Número de Equipamentos	*até 15 mil*	*15 mil a 50mil*	*50mil a 100mil*	*100mil a 200mil*	*200mil a 500mil*	*500mil ou mais*	*Total*
1	4	7	6	4	10	1	0
2 a 5	9	5	3	4	6	1	28
6 a15	5	4	0	0	2	4	15
16 a 30	1	0	0	0	0	0	1
Mais que 31	0	0	0	0	0	1	1
Total	19	16	9	8	18	7	77

FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

TABELA5: Distribuição dos municípios por faixa populacional e quantidades de ***microcomputadores PC-Pentium, Celeron, ADM*** *instalados nos órgãos da administração direta*

Tipo de equipamentos	*Até 15 mil*	*15 mil a 50 mil*	*50 mil a 100 mil*	*100 mil a 200 mil*	*200 mil a 500 mil*	*500 mil ou mais*	*Total*
1	13	0	0	0	0	0	13
2 a 5	138	14	1	0	0	0	153
6 a15	126	49	0	0	6	0	181
16 a 30	28	45	16	3	2	1	95
31 a 50	6	24	6	0	3	0	39
51 a 100	0	10	17	4	13	0	44

FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

TABELA6: Distribuição dos municípios por faixa populacional e quantidades de ***microcomputadores PC-486,386 e abaixo*** *instalados nos órgãos da administração direta*

Número de equipamentos	*Até 15 mil*	*15 mil a 50 mil*	*50 mil a 100 mil*	*100 mil a 200 mil*	*200 mil a 500 mil*	*500 mil ou mais*	*Total*
1	54	8	1	0	0	0	63
2 a 5	128	41	9	1	1	1	181
6 a15	45	44	13	1	10	0	113
16 a 30	8	10	7	5	9	1	40
31 a 50	0	7	6	1	4	0	18
51 a 100	0	0	2	3	6	0	11
mais de 100	0	1	0	5	1	4	11
Total	235	111	38	16	31	6	437

FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

TABELA7: Distribuição dos municípios por faixa populacional e quantidades de **microcomputadores PC-Manchintosh, etc** instalados nos órgãos da administração direta

Tipo de equipamentos	*Até 15 mil*	*15 mil a 50 mil*	*50 mil a 100 mil*	*100 mil a 200 mil*	*200 mil a 500 mil*	*500 mil ou mais*	*Total*
1	3	3	0	0	0	1	7
2 a 5	4	2	0	0	0	0	6
6 a15	2	1	0	0	0	0	3
Total	9	6	0	0	0	1	16

FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

TABELA9: Distribuição dos municípios por faixa populacional e quantidades de **computadores** instalados nos órgãos da administração direta

Números de equipamentos	*Até 15 mil*	*15 mil a 50 mil*	*50 mil a 100 mil*	*100 mil a 200 mil*	*200 mil a 500 mil*	*500 mil ou mais*	*Total*
1	1	0	0	0	0	0	1
2 a 5	112	5	1	0	0	0	118
6 a15	200	42	0	0	0	0	242
16 a 30	41	58	10	1	3	1	114
31 a 50	9	31	7	0	3	0	50
51 a 100	1	18	20	1	9	0	49
mais de 100	0	3	9	14	22	6	54
Total	364	157	47	16	37	7	628

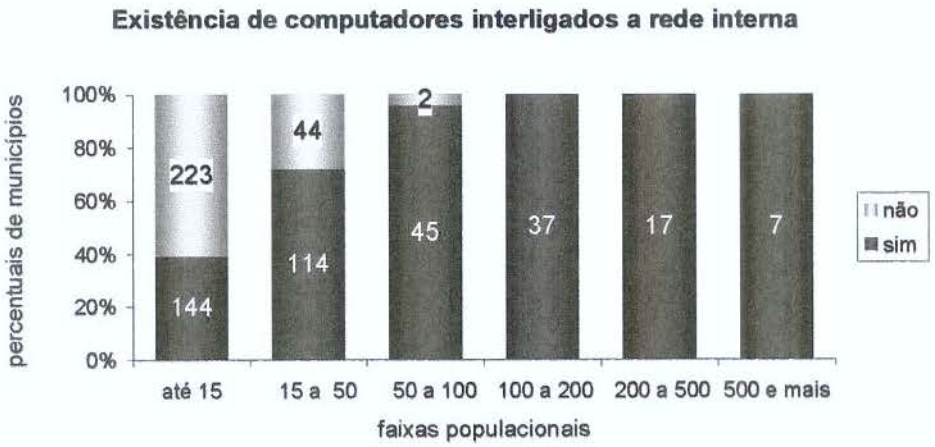
FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

2.4 Existência de redes de comunicação

2.4.1 rede interna

A Rede interna é um sistema que interliga vários terminais de computadores formando uma rede dentro do mesmo departamento, grupo de trabalho, escritório ou prédio, para possibilitar que aplicativos e arquivos sejam compartilhados por diversos usuários simultaneamente.

Do conjunto de municípios do Estado de São Paulo (645) 269 deles (41,7%) não possuem rede interna. Todos os municípios com mais de 100 mil habitantes possuem rede interna. No entanto, nas faixas menores que 100 mil habitantes, quanto menor o município em termos de população menor a probabilidade de encontrarmos rede interna. Do total de municípios na faixa de 50 a100 mil habitantes, 92% deles possuem rede interna; já nas faixas de 15 a 50 mil esse percentual cai para 71% e chega à 39% para cidades menores de 15 mil habitantes.



FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

Além disso, a interconexão entre setores da própria prefeitura é rara em prefeituras de municípios com menos de 15 mil habitantes. O inverso pode ser dito de cidades mais populosas. Os setores mais freqüentemente conectados á rede interna são os de finanças

públicas e administração, apresentando altos percentuais em todas as faixas populacionais. Essa interconexão à rede interna é de fundamental importância para o aumento de eficiência da máquina pública, pois possibilita acesso mais rápido a informações e padronização de procedimentos. Por sua vez os setores menos conectados são os que apresentam funções sociais (saúde, promoção e assistência social, educação etc) como pode ser visualizado no gráfico. abaixo A interconexâo entre os setores da prefeitura será melhor explorado no capítulo três desse trabalho.

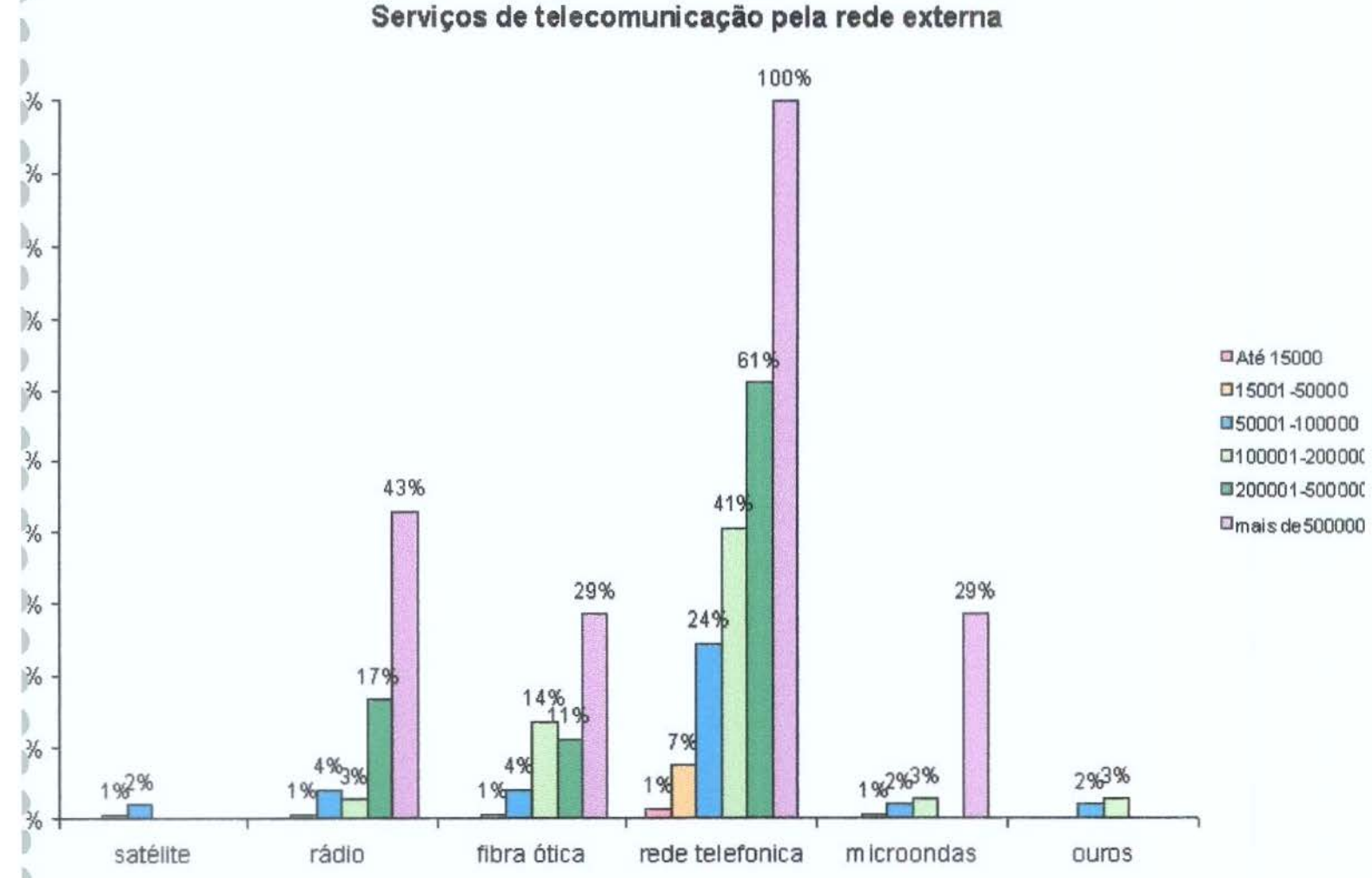
2.4.2 Rede Externa

CEDOC/IE

A rede externa corresponde à interligação de dois ou mais computadores separados fisicamente por longas distâncias por meio de uma rede de transmissão de dados. A rede externa pode interligar escolas, postos de saúde, bibliotecas e outras unidades da prefeitura que não se encontram no mesmo estabelecimento. Do total de municípios, 15,12% apenas apresentam infra-estrutura própria de rede externa. Em municípios com menos de 15 mil habitantes, essa porcentagem é de 5,69 %, por outro lado todas as cidades com mais de 500 mil habitantes foram encontradas rede externa.

FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

O meio mais utilizado para serviços de telecomunicação para rede extena em todos os tipos de município do estado de São Paulo são as redes telefônicas e o satélite, o menos utilizado. Outro meio de telecomunicação pouco usado pela rede externa das prefeituras é a fibra ótica. Com o surgimento dessa tecnologia houve a passagem da telefonia de analógica para digital, com mais velocidade e quase sem perda de dados. Além disso, sistemas digitais permitem velocidades de transmissão muito maiores e de melhor qualidade de sinal que os analógicos. Entre suas vantagens encontramos: grande capacidade de transmissão e imunidade de interferência ou linha cruzada (diafonia).

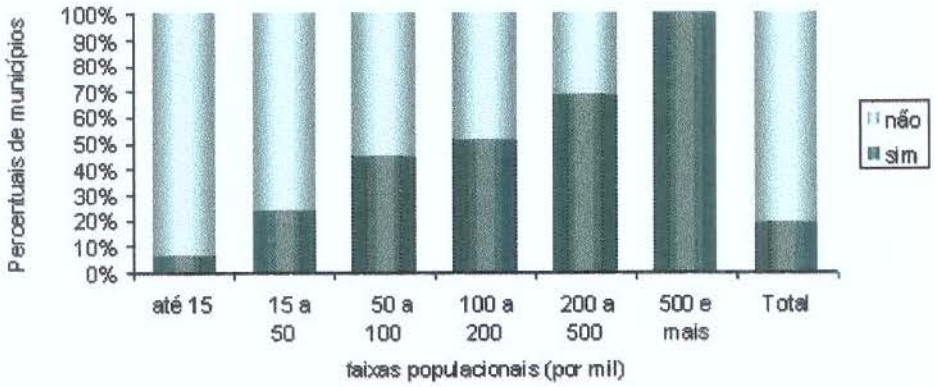


FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

2.4.3 Intranet

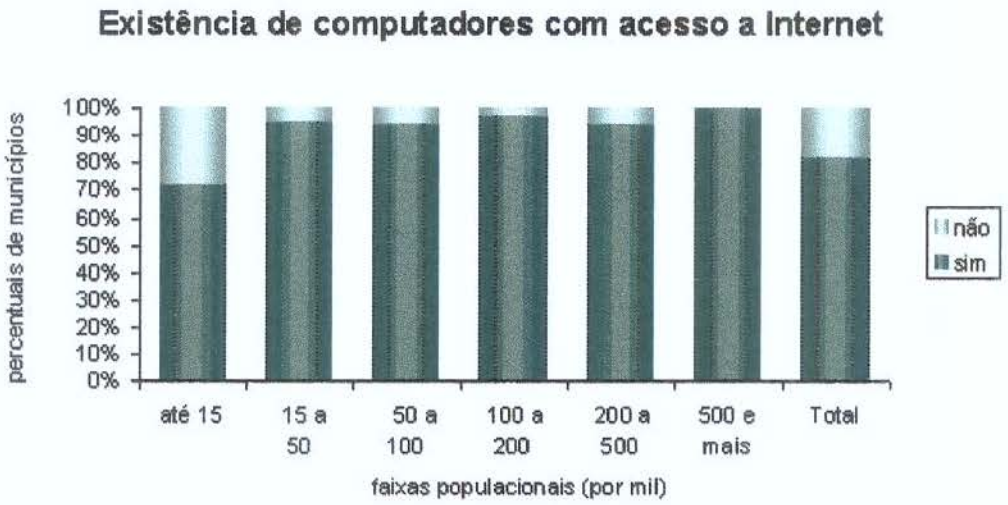
As Intranets são redes corporativas que se utilizam da tecnologia e infra-estrutura de comunicação de dados da Internet. São utilizadas na comunicação interna da própria prefeitura e/ou comunicação com suas unidades e departamentos. Na gestão pública, é um meio que permite a troca de informações e oferece vantagens em termos de custo e recursos através da integração de serviços de rede tradicionais. Elas existem somente dentro das organizações, utilizando os recursos da rede interna, tem seu acesso restrito, enquanto que a Internet é uma rede global e aberta a todos. Estão diretamente relacionadas à Internet, pois compartilham os mesmos softwares e equipamentos de rede, falando a mesma linguagem. O item Internet já foi mencionado quando se tratou das formas de disponibilização de informações sobre a administração pública e será melhor detalhado no capítulo quatro deste trabalho. Porém, como estes dois assuntos estão relacionados, será apresentado abaixo um gráfico que retrata a existência de computadores com acesso a Internet, e a seguir outro que permite comparar esses percentuais com os da existência de intranet.

Existência de Intranet



FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

De certa forma, os percentuais do segundo gráfico acompanham o primeiro gráfico, pois somente poderá apresentar intranet se existirem computadores com acesso a Internet. Sendo assim, 86% das prefeituras em questão dispõem de Internet para montarem sua intranet. Esse percentual cai para 70% para cidades com menos de 15 mil habitantes. Dada a importância da Internet na administração pública, é admirável que 5,56% de cidades entre 200 e 500 mil habitantes não possuam computadores próprios ligados a Internet.



FONTE: dados do SEADE(1999), Pesquisa Municipal Unificada

No que se refere a intranet, ela pode ser encontrada em 18,45 % dos 645 municípios e se concentra nas cidades mais populosas. Somente 6% dos municípios de menos de 15 mil habitantes disseram dispor da intranet para troca de informações. Essa porcentagem aumenta progressivamente à medida que aumentamos o porte dos municípios: 22,98% na faixa de 15 a 50 mil,42,86% na faixa de 50 a 100mil,51,35% na faixa de 100 a 200 mil, 61,11% na faixa de 200 a 500 mil e por fim 100% nas cidades com mais de 500 mil habitantes. A Intranet simplifica a interação do usuário, tornando fácil o acesso a aplicações e a informações, não importando onde esteja ou qual a plataforma utilizada; viabiliza publicações em tempo real, de informações atualizadas, favorecendo o desempenho dos funcionários da empresa e auxilia no processo de descentralização das informações, da distribuição de dados e do desenvolvimento de aplicações, além de permitir maior

participação do usuário final na criação de aplicações. Os métodos tradicionais, baseados em papéis e pessoas, utilizam documentos escritos, envelopes internos (vai-e-vem), fax, telefonemas via ramais internos, etc., são caros, lentos e estão sujeitos a muitos transtornos e extravios.

Porém, como nos outros itens tratados neste capitulo, as cidades de pequeno porte raramente podem utilizar a intranet. Existe uma heterogeneidade nas infra-estruturas para informatização da gestão pública no Estado de São Paulo, que poderá refletir em exclusão digital dessas pequenas cidades, que representam 57% do total de prefeituras de São Paulo. Torna-se necessário políticas no sentido de diminuir esse hiato tecnológico entre os municípios e ao mesmo tempo continuar incorporando as novas tecnologias de informação. Fica a reflexão se é possível implementar politicas no sentido de diminuir esse hiato tecnológico e ao mesmo tempo continuar incorporando novas tecnologias de informação difundidas por outros países. Mas, essa discussão foge ao escopo deste trabalho, que tem ambição apenas de mostrar as diferenças existentes entre a infraestrutura nos meios de comunicação da administração das prefeituras paulistas.

Capitulo 3 - Informatização e comunicação das prefeituras paulistas por área da administração.

Neste terceiro capítulo, será feita uma descrição da aplicação de recursos telemáticos à gestão municipal, constatando quais setores estão informatizados nas prefeituras. Além disso, identificará a existência de integração em rede nas áreas da administração pública. Para isso serão consideradas as seguintes áreas: Administração, Finanças Pública, Planejamento Urbano, Abastecimento, Saneamento Básico, Educação, Saúde, Promoção/Assistência Social, Cultura, Esporte e Turismo. Utilizando os dados da PMU, buscou-se uma indicação para a necessidade de investimentos e mudanças nas administrações das prefeituras paulistas.

Esta abordagem foi dividida em dois blocos: a)infra-estrutura para informatização da administração local (que por sua vez compreende dois itens, parque de computadores e rede); e b)serviços públicos prestados.

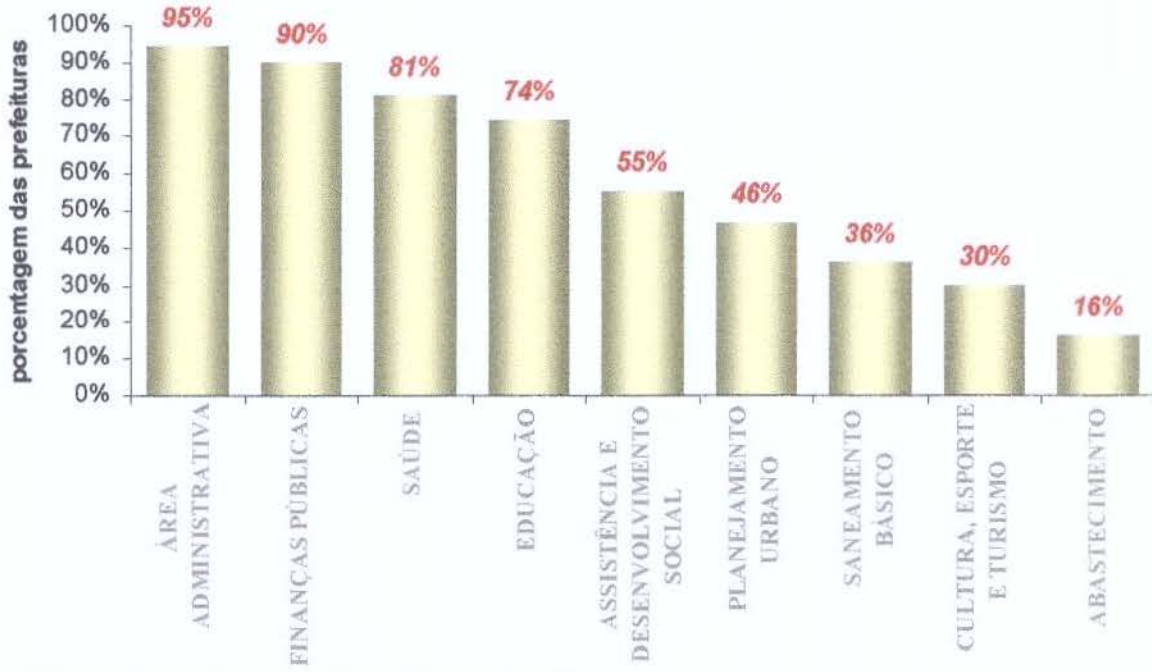
3.1 Estrutura das prefeituras para informatização da administração local

3.1.1 Parque de computadores

Quanto ao parque de computadores, mais de 90% das prefeituras possuem Área de Finanças e Administrativa informatizadas. Na Educação, 74% das prefeituras possuem computadores, sendo que na faixa das cidades com menos de 15 mil habitantes, essa percentagem é de 62% contrastando com o fato de quase a totalidade de municípios com mais de 100 mil habitantes possuírem computadores no setor de ensino público. Por outro lado, somente 16% das prefeituras paulistas estão informatizadas no setor de Abastecimento e 36%, 46%, respectivamente no setor Saneamento Básico e de Planejamento Urbano. Esses dados indicam baixo nível de informatização em áreas nas quais se verifica exigência de um parque de computadores para eficiência em seus serviços de planejamento, processamento de dados etc. A análise dos municípios por porte de habitantes nessas áreas, permite considerar que Planejamento Urbano apresenta percentuais

inferiores a 50% de municípios de computadores em todas as faixas. O mesmo pode ser afirmado na área de saneamento básico. Quanto ao setor de Abastecimento, é relativamente mais informatizado nas cidades com mais de 500 mil habitantes, nas quais alcança um índice de 71%. Outro setor com baixíssimo grau de informatização é o ligado a Cultura, Esporte e Turismo, em que a diferença entre cidades com menos de 50 mil e cidades com mais de 200mil é bastante discrepante, 42% e 85%, respectivamente.

Existência de computadores por setor, São Paulo, 1999

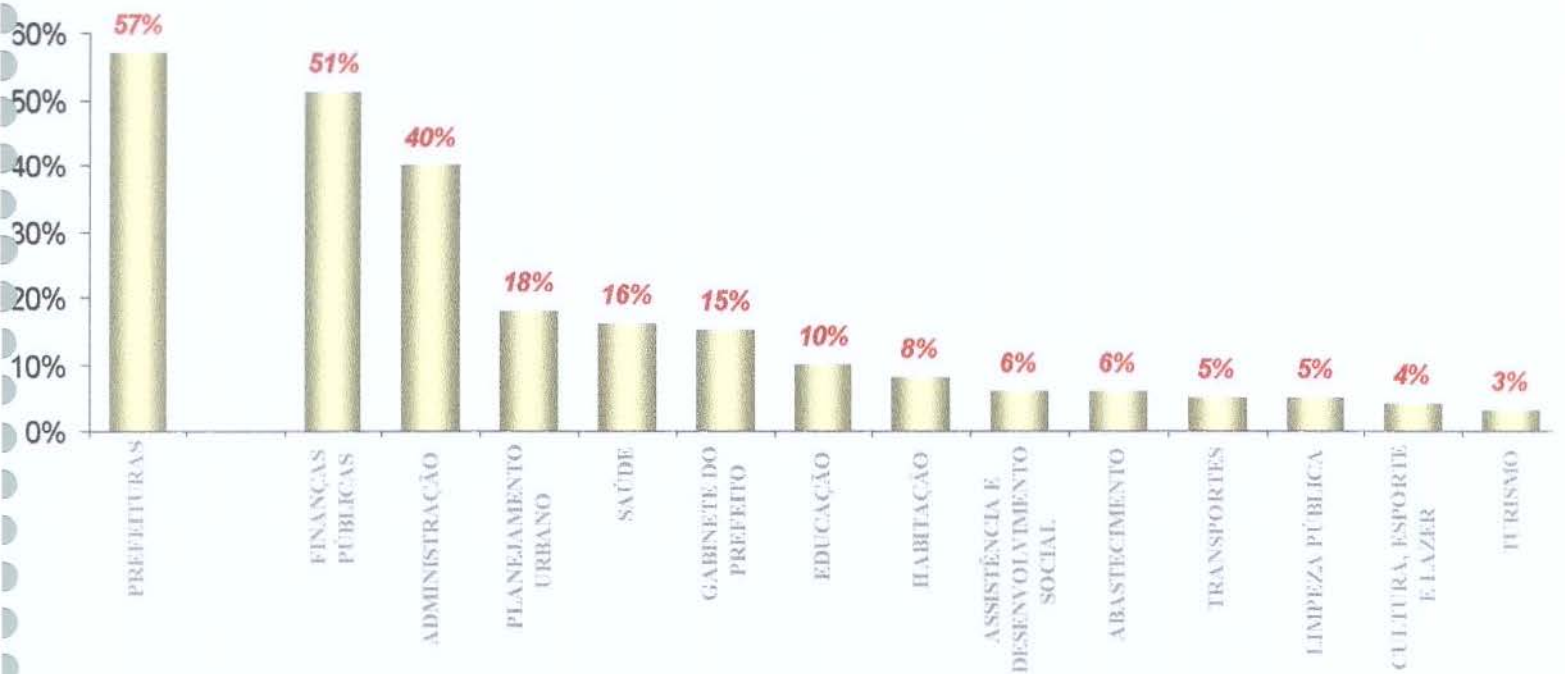


Fonte:Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada-PMU. 1999

3.1.2 redes

Redes internas de computadores interligados é premissa para a articulação da administração municipal, na medida em que permitem o compartilhamento de dados, gestão eletrônica de documento, correio eletrônicos ou periféricos (impressora). Ademais possibilitam planejamento organizado e padronizado dos cursos de capacitação em termos de recursos humanos. Porém, apesar destas vantagens, no Estado de São Paulo, 57% das prefeituras têm rede interna, como mostrado no gráfico abaixo.

Existência de rede interna por setor, São Paulo, 1999



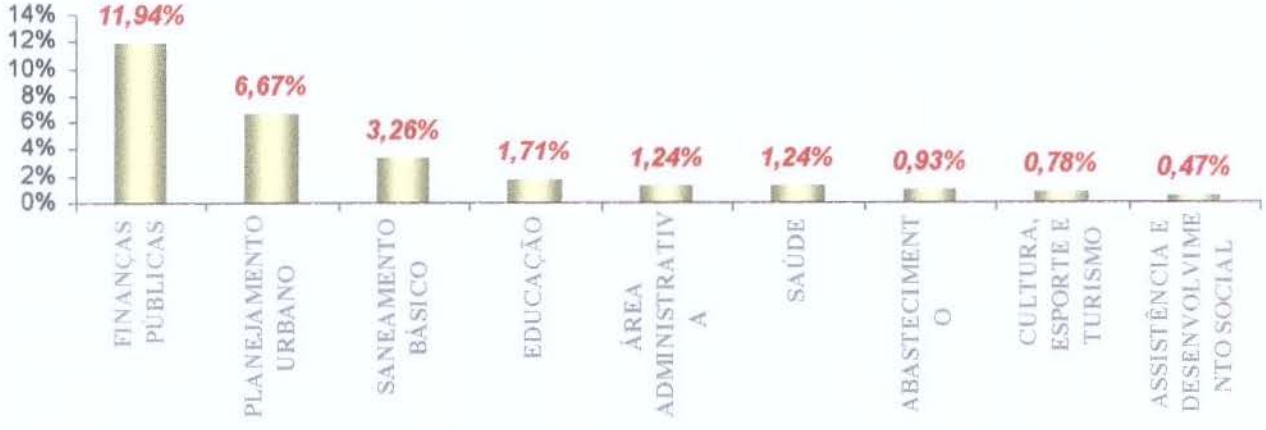
Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

Entre os setores, a área de Finanças se destaca com a metade das prefeituras possuindo rede interna neste setor, seguida pela Administrativa (39,6%). Isso pode ser

devido ao fato de que as prefeituras quando dispõem de sistemas de gerenciamento informatizados dão prioridade ao processamento de documentos, contrato e recursos humanos. A baixa utilização de redes nas áreas sociais como Saúde, Educação, Habitação e Promoção/Assistência Social, não estão de acordo com a necessidade de uma visão global da administração para o acompanhamento das políticas sociais. Pelas características destas áreas intensivas em recursos humanos, torna-se fundamental a conexão com outras repartições governamentais, pois são dependentes de indicadores e do tratamento de dados estatísticos.

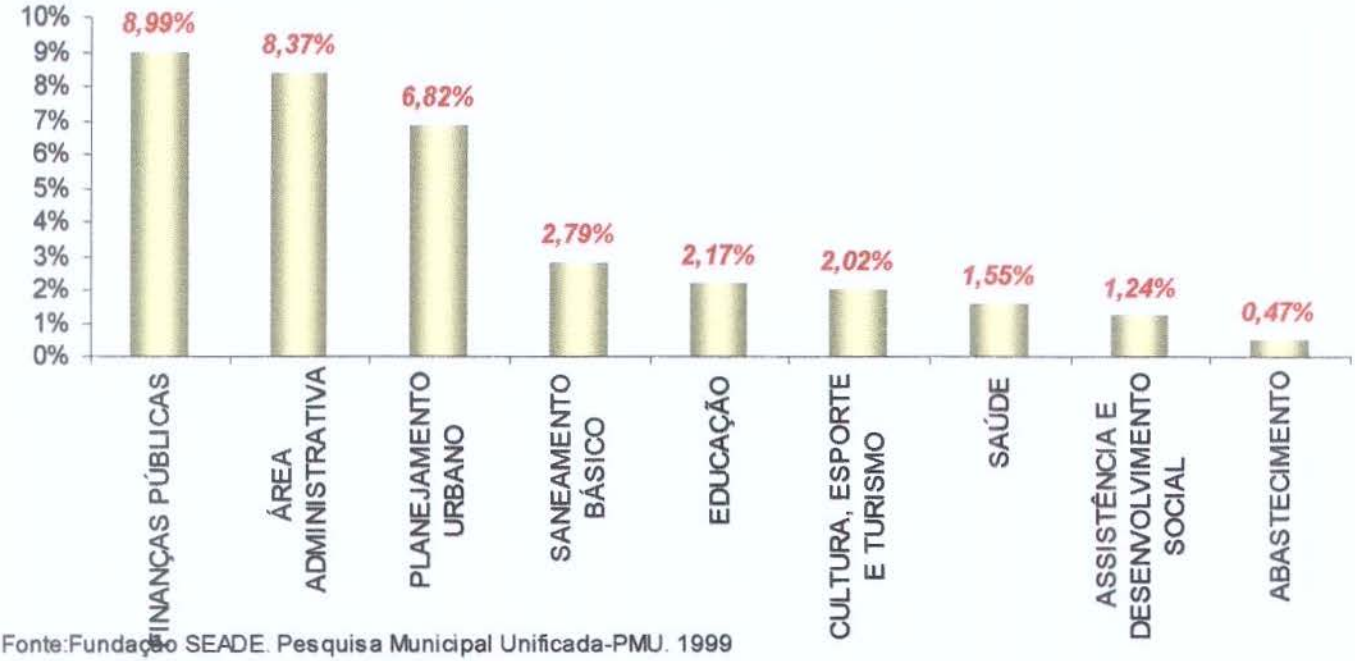
No aspecto de integração em rede entre os setores da prefeitura, o índice mais alto de interconexão pertence à área de Finanças públicas com 11% dos municípios com esta característica. As outras duas áreas que possuem mais de 3% das prefeituras integradas são as áreas de planejamento urbano e saneamento básico, nas restantes, incluindo a administrativa, praticamente inexiste a interconexão em rede de computadores com algum outro setor da prefeitura nos municípios paulistas. Quanto à interconexão dos setores a um órgão central, os dados são bem próximos aos estudados acima, destacando as áreas de Finanças e Administrativa. No que se refere ao aumento de comunicação dentro da própria administração pública, utilizar as novas TI's melhoraria a disponibilização de informações e serviços ou trocas informações, principalmente via Internet, visando uma melhoria nos aspectos de eficiência e eficácia organizacionais governamentais. No entanto, a insuficiência de interconexão retratada a cima reflete a insuficiência da utilização das TI na burocracia estatal como um todo. O processo de integração de computadores às redes de comunicação está condicionado ao aprimoramento de recursos já existente e a capacidade das estações de trabalho de processar dados, imagem e voz em um mesmo canal de acesso.

Interconexão com outros setores, São Paulo, 1999



O próximo gráfico mostra o baixíssimo nível de integração em rede do gabinete do prefeito, área vital para a tomada de decisões estratégicas do governo com o restante da administração municipal. Este fato é explicado pela reduzida proporção de administrações que dispõem de macrossistemas de planejamento e gestão (7,7% das prefeituras), ligados a políticas que reúnam as secretarias e departamentos.

Interconexão do setor com o gabinete do prefeito, São Paulo, 1999



Fonte:Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada-PMU. 1999

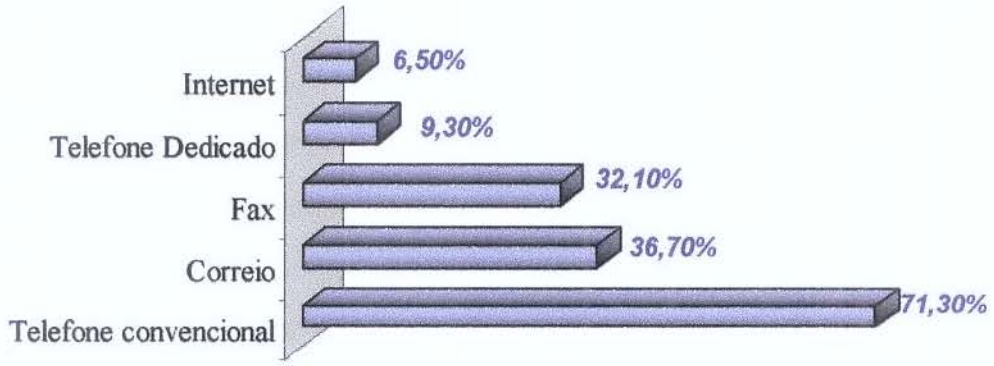
3.2 Serviços público para comunicação com o cidadão a distancia

3.2.1 Mídias utilizadas

Como visto no capitulo 2, do ponto de vista dos canais de prestação de serviços a distância, o telefone convencional, o fax e os correios ocorrem em 90,4%, 82,8% e 79,1% das prefeituras, respectivamente. Estes três canais também serão os mais utilizados em cada área administrativa.

Na Saúde, por exemplo, 71% das prefeituras fornecem atendimento por telefones comuns. Esse índice cai para 9 % no que se refere a existência de telefone exclusivo para prestar esse serviço ao cidadão. Possuir esses telefones dedicados significa primar pela organização e rapidez no atendimento à população.

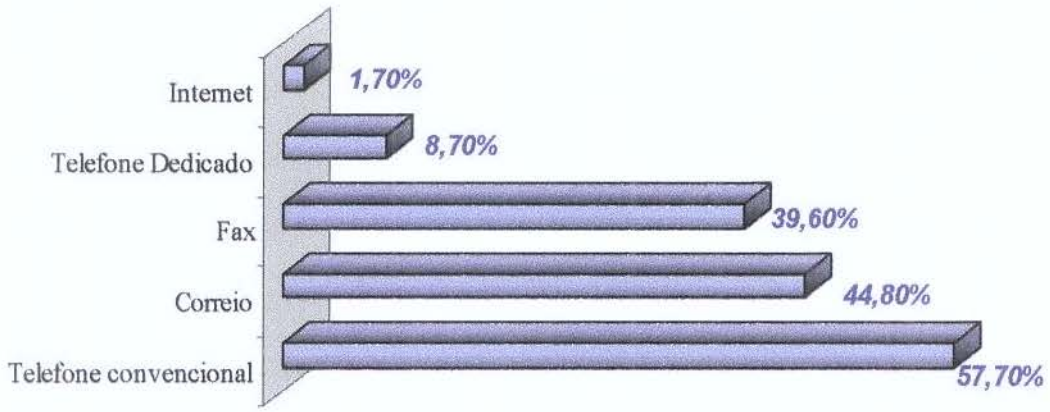
Serviços a distância na àrea de SAÚDE, São Paulo, 1999



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

Na Educação, o telefone convencional é utilizado menos do que na Saúde, com 57% dos municípios. No entanto, o correio é mais utilizado em relação a área de Saúde, pois aparece como canal de comunicação a distância em 44% dos municípios. Mas, nesta área, chama a atenção o fato do telefone dedicado ser usado menos que a Internet (1,7% e 8,7%, respectivamente) para esses serviços.

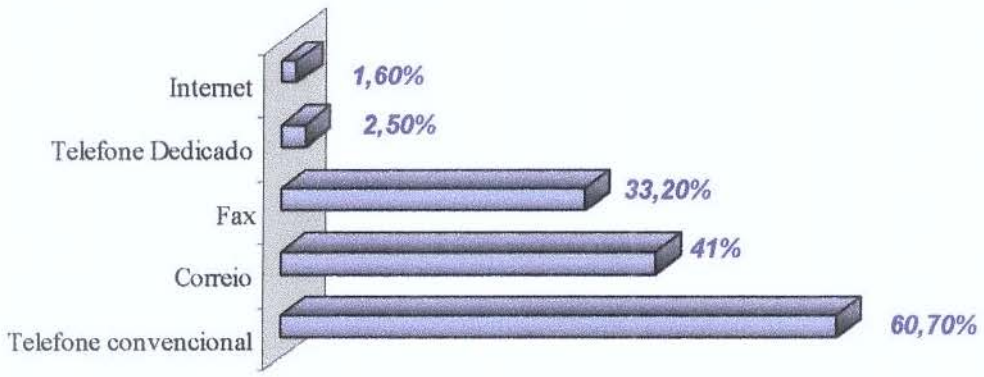
Serviços a distância na área de EDUCAÇÃO, São Paulo, 1999



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

Por sua vez, na área de Assistência Social, o percentual de municípios que disponibilizam o telefone para prestação de serviços alcança 60 %. O correio é utilizado por 40 % dos municípios e o fax em 33%. Já o uso da Internet é bastante limitado, pois abrange 1,6% das administrações.

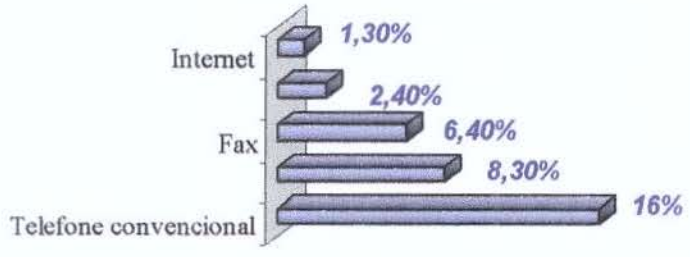
Serviços a distância na área de PROMOÇÃO E ASSISTÊNCIA SOCIAL, São Paulo, 1999



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

Segundo Bessa e Cerqueira(2001), o baixo nível de organização das prefeituras, em relação aos setores voltados especificamente para a área de Abastecimento, faz com que uma proporção reduzida de administrações preste algum atendimento por meio de comunicação a distância. No gráfico 7, isso é confirmado: 16% das administrações tornam disponíveis informações ou serviços por telefones, 8,3% por fax, 6,4% por correio, 2,4% por telefones dedicados e 1,3% por Internet.

Serviços a distância no setor de ABASTECIMENTO, São Paulo, 1999



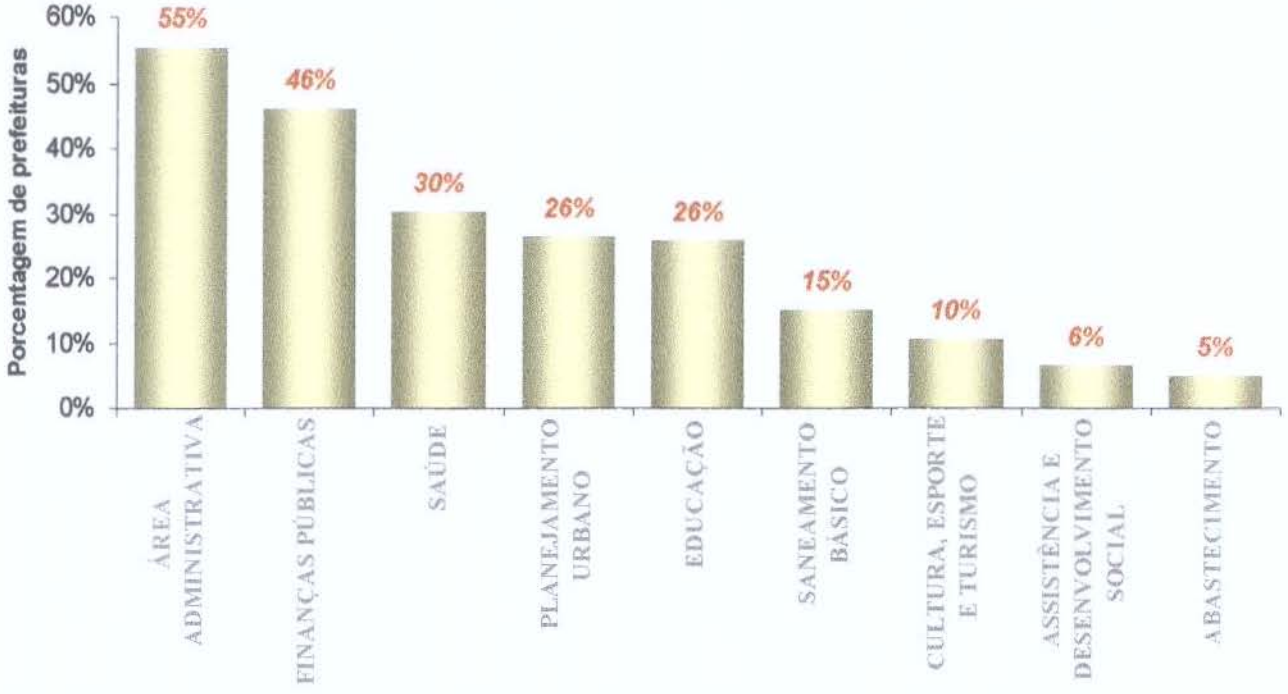
Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

3.2.2 Prestação de serviços pela Internet

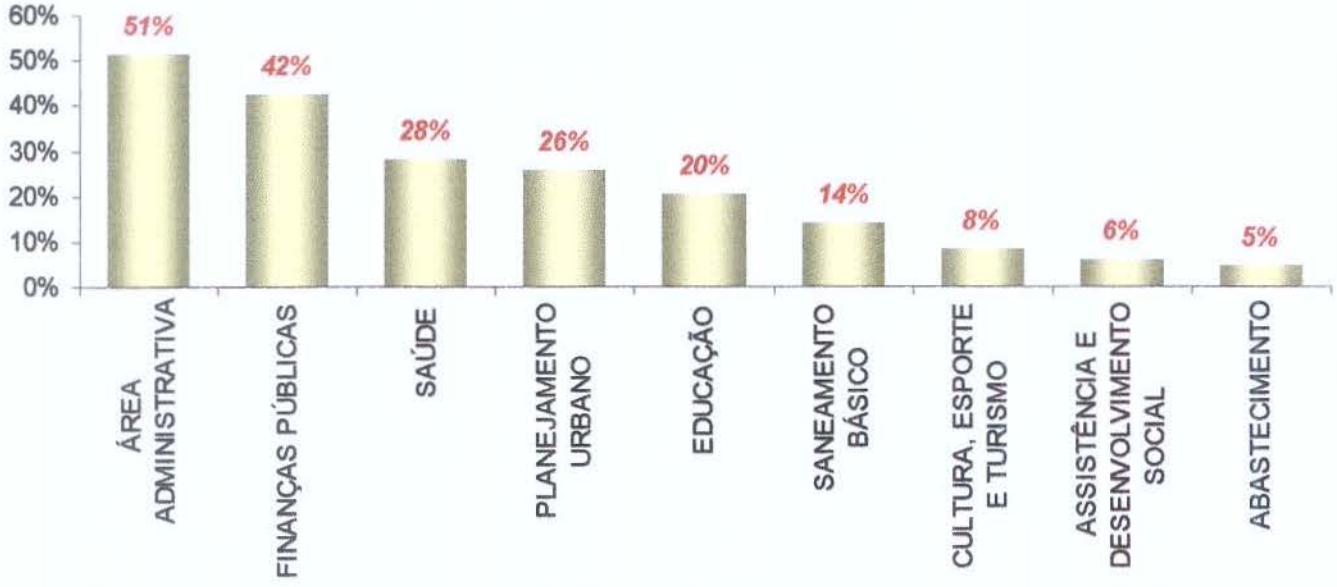
O acesso à Internet é restrito em todos os setores da administração. Mesmo na área relativamente mais informatizada, a administrativa, somente pouco mais da metade das prefeituras paulistas possuem computadores com acesso à rede mundial de computadores. Nas Finanças Públicas, 46%. Esse índice é ainda mais baixo nas áreas sociais, particularmente nos departamentos de assistência e desenvolvimento social (6,36%) e não passa de 30% no setor de saúde e educação. A percentagem mais baixa é encontrada no setor de abastecimento, onde 4,65% dos municípios apresentam computadores com acesso

à Internet. Os dados sobre a possibilidade de comunicação via e-mail são semelhantes à

Acesso à Internet por Setor, São Paulo, 1999



Comunicação via e-mail por setores, São Paulo, 1999



Fonte:Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada-PMU.

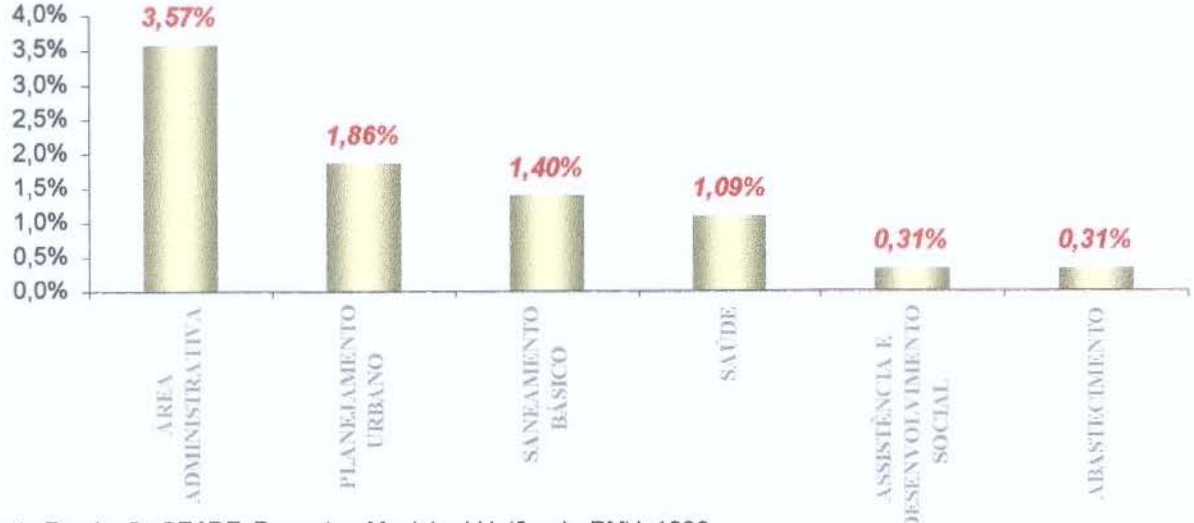
Levando em consideração os dados apresentados, fica explicito que a comunicação direta dos municípios com as áreas da administração municipal não pode ser feita somente

pela Internet. Para promover uma melhora qualitativa na relação cidadão-governo torna-se indispensável utilizar os recursos já existentes (telefone, televisão, rádio, correio), como discutido nos capítulos anteriores. Os dados levantados juntamente com o quadro de exclusão digital[8],evidencia que não há recursos nos dois elos da interface cidadão/área da administração pública para utilizar as novas tecnologias na sua comunicação.

No que se refere mais estritamente à possibilidade dos municípios participarem da administração pública por meio de reclamações e/ou denúncias, os índices são baixíssimos.Mesmo na área administrativa, que se apresentou relativamente mais informatizada, apenas 3,7% dos 639 municípios possuem o serviço de recebimento de reclamações e/ou denúncias. Nas áreas de assistência e desenvolvimento social e abastecimento serviço público praticamente inexiste.

Das cidades com mais de 500 mil habitantes, esse tipo de prestação de serviço é encontrado mais freqüentemente nas áreas de Planejamento Urbano e Assistência e Desenvolvimento Social, em ambos os setores 28% dessas cidades utilizam a Internet para obter opiniões dos munícipes. Porém, em nenhuma dessas cidades existe recebimento de denúncias e/ou reclamações na área de Saúde pela internet. Nas demais áreas (Administração, Saneamento básico e Abastecimento), este serviço é prestado em 14,29% das cidades com mais de 500 mil habitantes. Em cidades de outra faixa populacional, os índices são em média menores que 10% em todas as áreas.

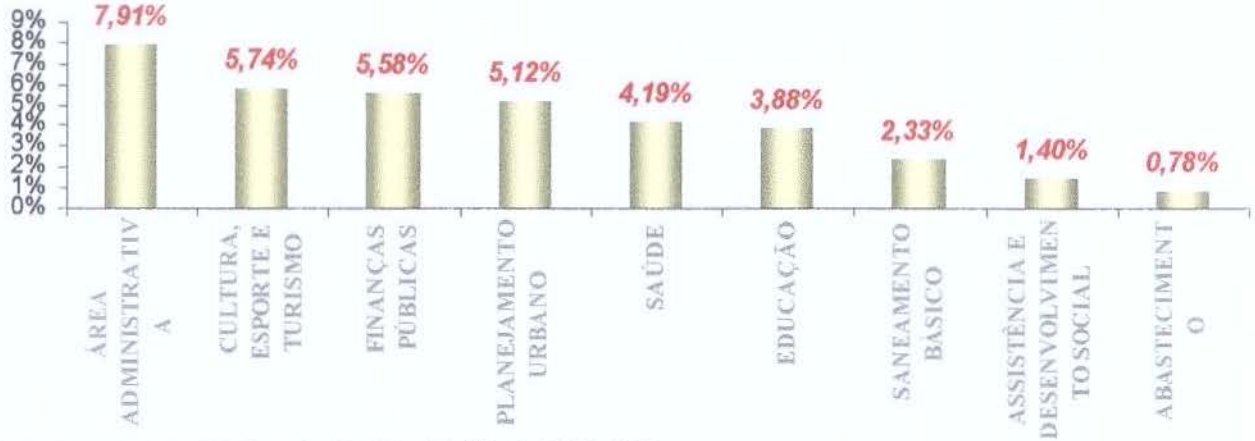
Recebimento de reclamação e/ou denúncia por setor, São Paulo, 1999



Fonte:Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada-PMU. 1999

Mesmo os índices que revelam a existência de página na Internet ou link da prefeitura são muito baixos em todas as divisões da prefeitura. Isso evidencia a falta de informações e meios para interatividade entre esses setores da prefeitura e os cidadãos através da Internet. A participação mais alta é da área administrativa que possui página em 8% das prefeituras pesquisadas, acompanhada com os departamentos de cultura, esporte e turismo com 5,7%. Nas cidades com mais de 200 mil habitantes é possível encontrar páginas ou link desses ramos da prefeitura em pelo menos 30% delas.

Existência de página própria ou link na página da prefeitura, São Paulo, 1999



Fonte:Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada-PMU. 1999

Tratando mais detidamente dos serviços que a área administrativa pode oferecer à população pela Internet, só existem informações sobre o organograma da prefeitura em 3,1 % das prefeituras paulistas, até nas cidades com mais de 500 mil habitante somente 14% desses municípios disponibilizam esse tipo de informação. Informações sobre concurso público e licitações da prefeitura é oferecido em 3,5% e 2,4% das prefeituras, respectivamente. Na área de Planejamento Urbano, em menos de 2% dos municípios de

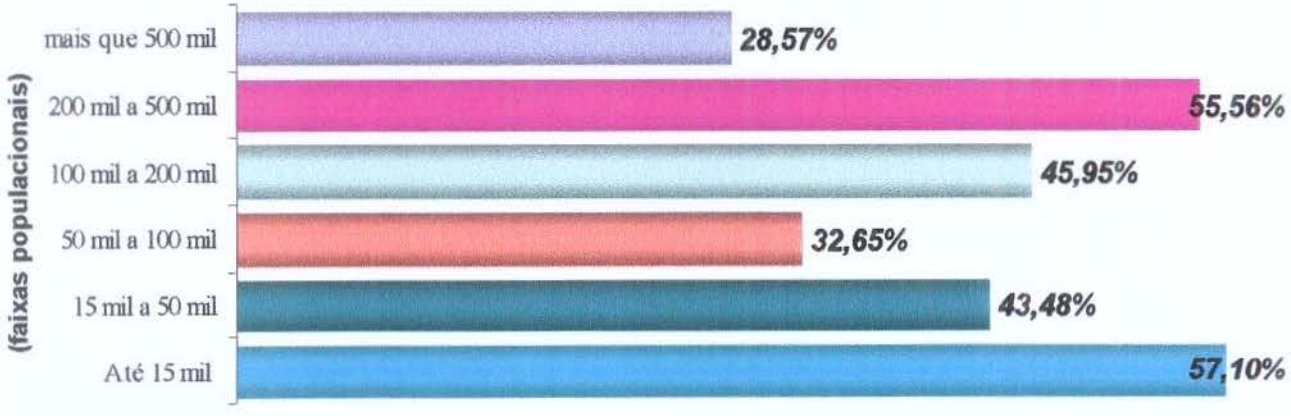
---

Cnpq,"Exclusão digital ou infoinclusão?", feito por Talita Rocha Navaro

São Paulo existem meios para solicitação de conserto e manutenção de vias públicas; fornecimento de requerimento, pedidos de licença; consulta sobre CEP, certidões de nascimento, alvarás, dados e informações específica de planejamento. Na área de saneamento básico, menos de 1% das prefeituras disponibilizam algum tipo de serviço de segunda via de conta, de revisão de conta ou comunicação de vazamentos. Neste mesmo setor, 35,66% dos municípios possuem cadastro informatizado de consumidores e em 16% tem cadastro informatizado da rede de água e esgoto.

É interessante investigar como está o desenvolvimento da Saúde no âmbito da comunicação com os cidadãos. Apenas em 50 % dos municípios do estado de São Paulo este tipo de serviço está presente no setor de Saúde. Frequência da existência de agendamento de consultas não está diretamente relacionada ao porte do município como pode ser visto pelo gráfico.Em 57,21% dos municípios paulista disponibiliza o telefone para obtenção de informações sobre serviços e equipamento de Saúde,63% para prestar orientação ao usuário, 56% para o recebimento de reclamações e denúncia. Pode-se concluir que é considerável o número de prefeituras paulistas que não permitem ao cidadão fazer suas reclamações e denúncias nem por telefone nem pela Internet [9]no setor da Saúde. Outros serviços por telefone que podem ser prestados pelo setor da saúde atingem 3% dos municípios.

Serviço de agendamento de consultas e/ou exames por telefone no setor de Saúde



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

[9] 98,9% das prefeituras paulistas não disponibilizam o recebimento de reclamações pela Internet na Saúde.

Em todas as variáveis estudadas, as áreas que apresentaram melhor infra-estrutura para informatização e comunicação foram as áreas de Finanças e Administrativa. Da parte social, as áreas em destaque foram Saúde e Educação e a menos informatizada é a ligada mais especificamente a Promoção Social. No âmbito da interatividade com o cidadão, a área social deve ser privilegiada nos investimentos público em prestação de serviço, pois está ligada diretamente com o atendimento ao cidadão.

Capítulo 4- Internet e participação da sociedade

A preocupação permanente na discussão sobre governança, isto é, gestão transparente e responsável dos recursos tendo em vista um desenvolvimento eqüitativo e sustentável, consiste em buscar uma estratégia de generalização do acesso à tecnologias da informação. Evidentemente, a participação do cidadão pelos novos meios só será expressiva se abranger o maior número possível da população. A luz dessa necessidade, esse capítulo será dividido em três itens. O primeiro constatará a existência de páginas municipais da Internet, seus conteúdos e os recursos disponíveis para o usuário que podem possibilitar o aumento da interatividade. Os dois últimos tratam da democratização de acesso público às redes de comunicação de dados e Internet, tratando do debate sobre a política de implantação de terminais on line e da ocorrência de promoção de cursos de informática para a população. Assim, esse estudo tem como propósito dimensionar o grau de abrangência das políticas já efetivadas.

Assim, além da análise sobre as políticas de universalização do acesso público à Internet, este capítulo visa incluir uma descrição dos recursos para interação com os cidadãos, ou seja, a existência de e-mail, chats, possibilidade de download etc. para prestação de serviços, abordados no item a seguir.

4.1-Recursos para a interação com o cidadão existentes nas prefeituras

4.1.1 Ocorrência de páginas das prefeituras

Entre os municípios paulistas, apenas 18% tem páginas na Internet, o que corresponde à 107 cidades. Esse percentual é consideravelmente maior que o mesmo índice em âmbito nacional, que é de 6,3% nos 5 507 municípios brasileiros, ou seja, 352 sites de prefeituras (Amadeu et alli, 2000)[10]. Portanto, dos 315 dos sites municipais brasileiro na rede mundial de computadores praticamente um terço pertence ao estado de São Paulo. Analisando por faixa populacional, constata-se que enquanto 72% das cidades com mais de 200 mil habitantes possuem site da administração local, apenas 9% das 534 cidades com

[10] dado extraído da pesquisa realizada pelo Instituto Florestan Fernandes

menos de 50 mil habitantes dispõem dessas páginas. Quanto à utilização de site de terceiros para possibilitar a existência de página, estratégia adotada por 19 cidades, todas elas com menos de 100 mil habitantes. A maioria dos sites (88) possui domínios próprios. Destaca-se o fato de 82% das cidades do estado de São Paulo não possuírem páginas para comunicação com o cidadão. No trabalho citado acima do Instituto Florestan Fernades, mostrou-se que dos 19 países da América Latina, 6 não possuem sites em nenhum de seus municípios. Em contraste, os Estados Unidos possuem 3 119 sites oficiais de suas administrações locais.[11] Isso retrata o quanto deve ainda ser feito caso o governo tenha em vista "modernizar" sua comunicação com o cidadão no que diz respeito somente a infra-estrutura das administrações locais, ou seja não considerando os obstáculos da divisão digital. Vale lembrar ainda que é preciso primeiro estabelecer uma cultura de comunicação entre cidadão e governo para depois modernizá-la.

Existência de página com informações da prefeitura, São Paulo, 1999

Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada 1999

[11] informação encontrada no Official City Sites,2000

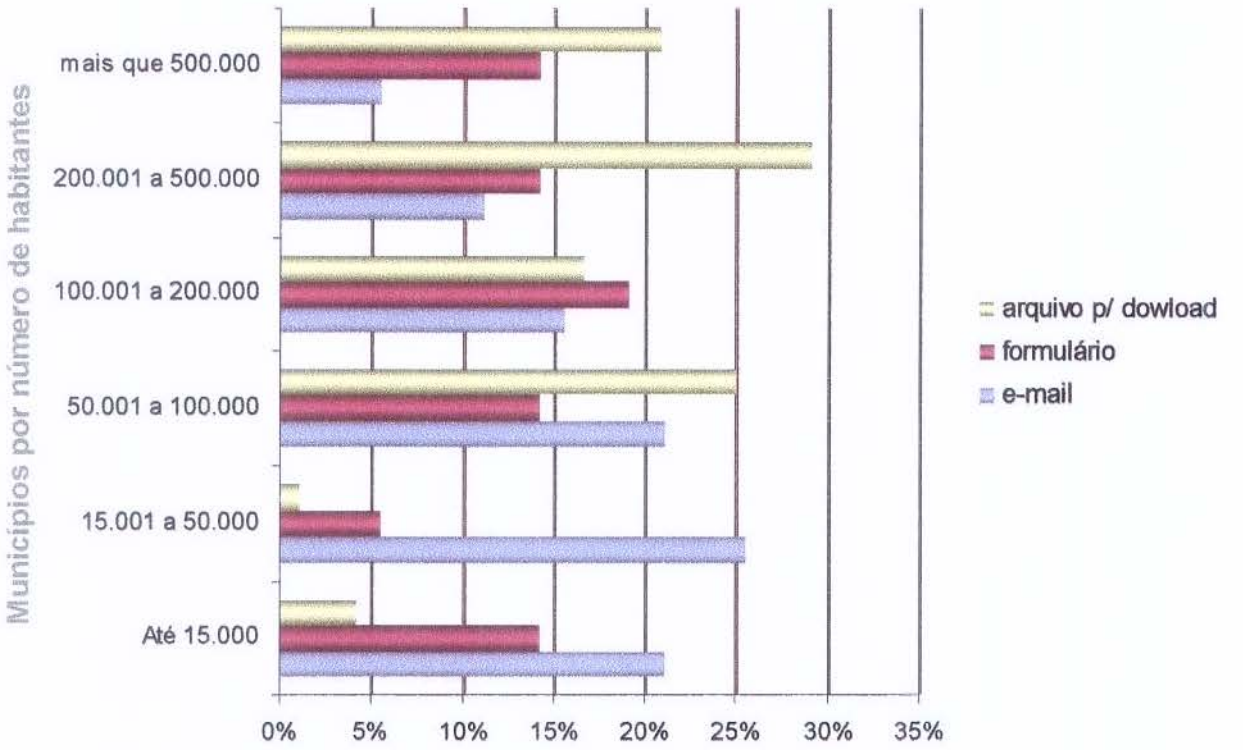
4.1.2 Recursos para interatividade

A disponilização de espaços nas páginas para integração social (sala de bate papos com presença regular de autoridades municipais, listas de discussões etc.) é muito restrita. Um percentual de 0,93% da totalidade dos municípios de São Paulo apresentam listas de discussões dos moradores interessados em debater/receber informações na página da prefeitura na Internet, sendo estas as seis cidades que apresentam esse recurso na páginas: Conchal, Indaiatuba, São Caetano do Sul Ribeirão Pires, Santo André, e São Paulo. Esse índice desce para 0,78% no que se refere a existência de sala de bate-papo (chats), pois somente cinco cidades (Buri, Itatiba, Santana de Parnaíba, Indaiatuba e Osasco) abrem esse espaço em seus sites. Nem mesmo a capital disponibiliza sala de bate-papos no seu site da prefeitura. Na América Latina, 2,4 % dos seu sites municipais, que totalizam 578, possuem chat. No Brasil, 3,4%[12] e em São Paulo 5% dos sites.

O gráfico abaixo expressa o quadro de recursos interativos para prestação de serviços ao público como a possibilidade de comunicação via e-mail, do uso de formulário e arquivo download através da Internet; para a analise segundo tamanho do município dividiu-se por faixa populacional. Em linhas gerais, em 13,95% das cidades do estado existe a possibilidade de comunicação via e-mail, o uso de formulários abrange 3,26% e só é possível fazer download de arquivo em 3,72 %.

[12] Amadeu *et alli*, 2000

Recursos interativos para prestação de serviço, São Paulo, 1999



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

Tabela 1- Recursos interativos para prestação de serviços

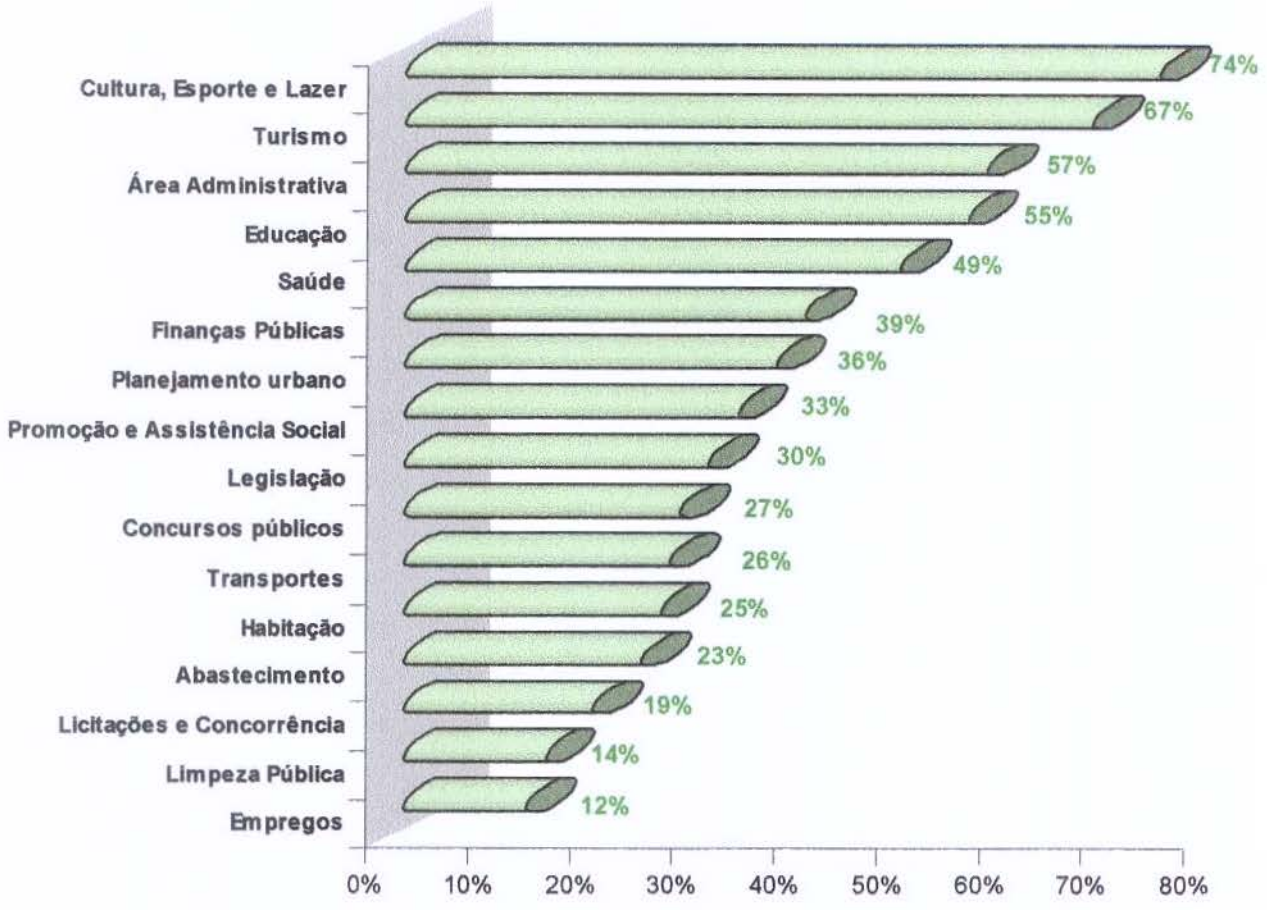
	Até 15.000	15.001 a 50.000	50.001 a 100.000	100 001 a 200 000	200 001 a 500 000	mais que 500 000	Total Global
e-mail	19	23	19	14	10	5	90
formulário	3	5	3	4	3	3	21
arquivos dowload	1	1	6	4	7	5	24

Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada - PMU 1999

4.1.3.Informações disponíveis nas páginas

As informações disponíveis nas páginas das prefeituras podem ser descritas de acordo com o gráfico abaixo. Em 74%, dos sites existentes há informações sobre Cultura, Esporte e Lazer,que é o assunto predominante nestas páginas. Outro tipo de informações que ganha destaque nestes sites são aquelas ligadas ao turismo, existentes em 67% das páginas. Dos assuntos pesquisados, o menos ocorrente são os ligados ao mercado de trabalho.

Tipo de informações na página das prefeituras, São Paulo, 1999



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

4.2 Política de implantação de terminais on line para o acesso da população a redes em locais públicos

Neste item, será apresentada uma analise da proposta que tem ganho destaque nos projetos de combate à exclusão digital: a instalação de Internet nas escolas públicas ou outras instituições e a construção de "Ilhas Digitais", que são quiosques públicos para uso subsidiado ou gratuito da Internet e de outras ferramentas da informática.

Infoinclusão, em síntese, significa aumentar o número de pessoas que tem oportunidades de utilizar as redes públicas de comunicação e informação. Sendo assim essa expansão de oportunidades não deve se concentrar na questão da computação, pois existem meios mais baratos e acessíveis de informação. Levando em conta que no Brasil menos de 9% da população(que constituem 14 milhões de usuários) tem acesso à Internet(IBOPE, 2002), seria razoável ter como meta principal desenvolver a prestação de serviços públicos em meios que abranjam a maior parte da população, enquanto ocorre a expansão da rede. São exemplos de propostas para melhorar a interface de governo com os cidadãos: promover maior utilização da telefonia convencional prestação de serviços público(marcar consulta em hospitais públicos, coleta de opiniões etc.); buscar atrair e abranger o maior número de espectadores para canais do governo(TV senado, TV Câmara etc.), trazendo-os para redes abertas; maior divulgação de informações do governo por informativos impressos ou pela televisão; desenvolver a interatividade através da televisão e telefone sobre assuntos do governo. Enquanto persiste a exclusão digital, são várias e pouco exploradas as possibilidades de melhorar a comunicação governo-cidadão nestes outros recursos, nos quais a população é menos excluída em relação à Internet.

Atualmente o acesso à TI está vinculado ao maior poder aquisitivo e ao nível de escolaridade. O cuidado que se deve ter ao introduzir uma nova tecnologia de informação resulta da possibilidade de agravar esse quadro de acesso diferenciado à informação sobre ações do governo e outros bens públicos propiciados por essas inovações.

Uma medida para tornar mais generalizada a divulgação dos atos públicos é a construção de "quiosques", nos quais os grupos cujo acesso à Internet é mais restrito poderiam consultar os sites do governo. Nos países pesquisados pelo trabalho da OCDE (1998) - Impact of the Emerging Information Society on the Policy Development Process and Democratic Quality[13], foi observado que os governos não têm investido pesadamente na construção de postos de serviço onde se ofereça amplo acesso a Internet. Segundo essa mesma pesquisa, o que existe em alguns países são apenas projetos para a construção de tais terminais ainda não colocados totalmente em pratica. Em Portugal, por exemplo, é prevista a implantação de 300 "info-quiosques". Outra conclusão do trabalho é que projetos dessa natureza são realizados com maior freqüência pelos governos locais do que pelos

[13] Esse trabalho está disponível na Internet no endereço http://www.ocde.org/puma/citizens/pubs.htm.

governos centrais. Portanto, o estabelecimento de "quiosques" é pouco difundido se observarmos até mesmo na experiência internacional.

Na opinião de Ferreira e Araújo(2000),uma das razões para a ausência de uma política nacional efetiva nos países desenvolvidos é que o acesso popular às novas tecnologias já se encontram em estágio avançado, o que não é verdadeiro para países em desenvolvimento. Esses autores sugerem que seja aproveitada a estrutura já existente para o estabelecimento desses terminais on line utilizando instituições como bibliotecas, escolas e outros postos comunitários para reduzir o custos dessas implantações. Foi o que fez o governo da Austrália, onde 1400 bibliotecas foram equipadas com acesso à Internet. Na América Latina, o Peru é o país mais avançado no sentido de democratização de acesso. Segundo Afonso (2000), praticamente não há centro urbano no Peru sem pelo menos um telecentro de acesso comunitário ou com cabinas individuais.

No Brasil, este ano, estão sendo instalados 5. 690 terminais de acesso público à Internet nas agências de correio para: navegação, cadastramento de endereço eletrônico, recebimento e envio de mensagens eletrônicas e operações de comércio eletrônico. Este investimento terá parceria privada e será de aproximadamente R$ 113 milhões [14]. Descrevendo melhor o programa, o cidadão poderá navegar gratuitamente por 10 minutos nos sites dos correios, portais governamentais e parceiros conveniados (como a Unisy Brasil Ltda, que proverá os equipamentos que compõem os terminais e a Br T Serviços da Internet S.A, responsável pelos correios eletrônicos) e poderá dispor de um endereço eletrônico permanente. Os demais serviços serão tarifados, tais como a navegação em outros sites, impressão e transferência de arquivo.

De certa forma, esse projeto do governo central irá amenizar um pouco a situação de inexistência desses terminais na quase totalidade das prefeituras do estado de São Paulo. Pelos dados da PMU, a existência de informações e serviços disponíveis para a população através de terminais fixos só é verificada em quatro das 645 cidades paulistas: Araraquara com 179 mil habitantes, Santo André com 644 mil, São Bernardo do Campos de 683 mil e São Paulo com 10 milhões. [15]Mesmo nessas cidades, os terminais são relativamente escassos se considerarmos a sua população, caso de Santo André com 2 terminais on line em locais públicos. São Bernardo dos Campo é a cidade do estado de São Paulo com o

[14] www.governoeletronico.gov.br/Noticias

maior número desses terminais ligados em rede externa da prefeitura (32 terminais seguida por São Paulo com 20. Araraquara se destaca por ser a única cidade com menos de 500 mil habitantes com esse tipo de serviço prestado em 5 terminais. Assim, menos de 0,5% das cidades paulistas possuem esse tipo de terminal, que possibilitaria a prestação de serviço desenvolvida numa rede própria da prefeitura. Além disso, as informações integradas on-line promovem maior eficácia como instrumento de fiscalização e participação, pois as denúncias e sugestões podem ser melhor articuladas entre os setores da prefeitura.

Tabela 2- Terminais on line segundo faixa populacional

	Interligados à rede		Interligados à Internet	
	Prefeituras	Terminais	Prefeituras	Terminais
Até 15.000	0	0	2	1
15.001 a 50.000	0	0	1	1
50.001 a 100.000	0	0	1	1
100 001 a 200 000	1	5	0	0
200 001 a 500 000	0	0	2	11
mais que 500 000	3	54	3	39
Total Global	4	59	9	53

Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada PMU 1999

Já os terminais on line conectados à Internet ocorrem em 1,4% das cidades paulistas. Os moradores beneficiados são os das cidades de Campinas, Jundiaí, Santo André, Santos, São Paulo, Gálea, Itanhaém, Itápolis, Tarumã. Sendo que essas três últimas possuem uma população inferior à 70 mil habitantes. Na capital encontram-se 26 desses terminais com acesso a rede mundial de computadores, em Campinas e Jundiaí, 10, em Santo André, 3. Nas demais cidades citadas somente um terminal é disponibilizado para seus munícipes.

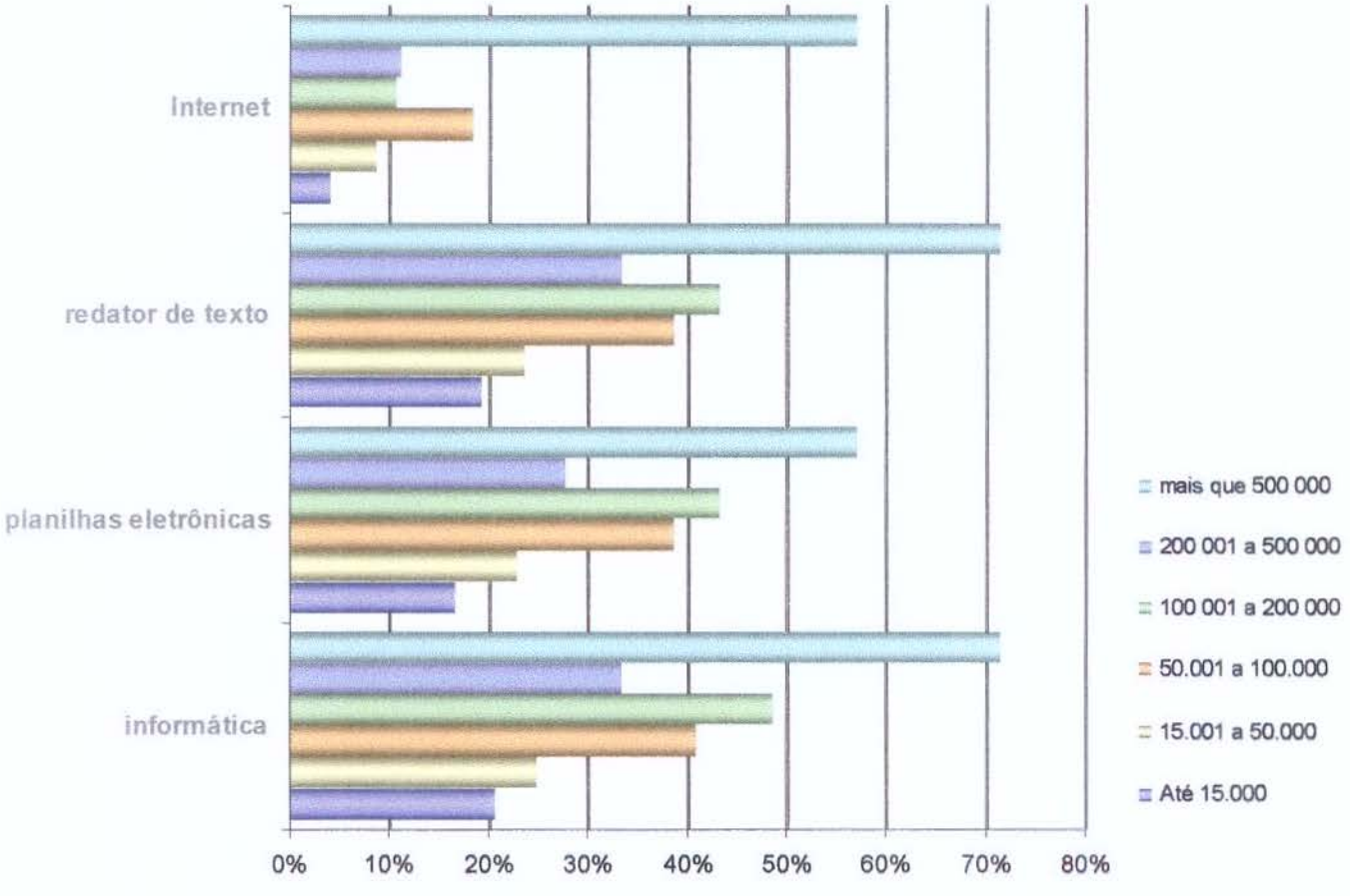
4.3 Promoção de cursos de informática para a população

A outra face da promoção à acessibilidade digital é patrocinar cursos de informática à população. Neste âmbito, os dados apesar de não revelarem qual a abrangência dessas políticas, por não informarem a que grupo e a quantas pessoas são oferecidos esse curso,

[15]Fundação SEADE,1999

mostram que os percentuais de prefeituras que promovem cursos de "alfabetização digital" são maiores se comparados aos dados sobre a existência de quiosques públicos. Cursos de capacitação e/ou treinamento em informática para a população são oferecidos por 25,74% das prefeituras paulistas. Sendo os cursos de planilha eletrônica em 22,17% e de redator de texto em 24,19% dos municípios. Esse índice cai para 7,44% no que se refere a curso para navegação na rede mundial de computadores. Outros tipos de cursos de informáticas para capacitação da população são promovidos por 5,74% dos municípios. Ademais o oferecimento desses cursos é encontrado predominantemente nas grandes cidades.

Gráfico 2- Tipos de cursos de capacitação e /ou treinamento segundo faixa populacional, São Paulo, 1999



Fonte: Fundação SEADE. Pesquisa Municipal Unificada – PMU 1999

A parceria com outras instituições para o fornecimento de equipamentos e/ou treinamento de recursos humanos ou da população no setor de informática ocorre em 18,14% dessas prefeituras.

Promover esse tipo de curso é fundamental na implantação do e-governo na medida que permite a um segmento da população excluído um primeiro contato com os novos meios de comunicação, além de possibilitar conhecimentos básicos sobre informática. Dessa forma, os cidadãos menos privilegiados podem de alguma forma se familiarizar com esses novos meios, o que constitui o primeiro passo para alcançar o hábito da interatividade com o governo.

Conclusão

De acordo com os dados analisados, há poucos avanços nos serviços públicos paulistas prestados relacionados a telecomunicação e informática. Isto indica a carência de investimentos de longo prazo neste setor que visem a utilização como forma de viabilizar a eficiência e transparência ou a democratização de seus serviços.Como visto no decorrer deste trabalho, o governo eletrônico pode ser uma alternativa para conseguir formas mais descentralizadas, eficazes e claras de gerenciamento público; além de poder garantir uma distribuição mais igualitária dos benefícios da Sociedade da Informação numa perspectiva de inclusão digital.

Neste sentido, o Estado de São Paulo apresenta baixos índices de desenvolvimento, como pode ser evidenciados pelos seguintes fatos:

- 86% das prefeituras paulistas não possuem computadores de médio e grande porte. Por outro lado praticamente todas as prefeituras dispõem de PC's em sua maioria (69,3%) Pentium, Celeron e AMD ou similares. Porém esse parque é relativamente restrito quando comparado ao do setor privado[16] .
- Os terminais *on line* conectados à Internet ocorrem em 1,4% das cidades paulistas.
- No que se refere ao atendimento público, os municípios disponibilizam predominantemente os meios mais tradicionais para divulgar informações sobre sua administração, são estes o correio (78%), o fax (82%) e o telefone convencional (89%). O que é coerente com os meios disponíveis à população.
- Apenas 18% das administrações apresentam *home pages*. Nestas páginas os serviços limitam-se a um perfil estático, pois são poucos as que possuem serviços realizados por meio do envolvimento de todos os setores da administração pública e mecanismos de interatividade com a população (fóruns, sala de bate papo, murais virtuais).

[16] Os 41.378 computadores das 639 administrações municipais correspondem ao parque das 23 maiores empresas industriais que atuavam no estado de São Paulo no ano de 1996, segundo dados da Pesquisa da Atividade Econômica Paulista (PAEP/96). Trecho citado em Bessa (1999)

- Somente 25% das administrações patrocinaram cursos de informática para comunidade

Esses indicadores acima são mais graves para cidades menores. Um projeto para promover avanços em relação ao governo eletrônico deve considerar sobretudo os municípios com até 15 mil habitantes (58% do total de prefeituras do estado), para não correr o risco de acentuar ainda mais a heterogeneidade entre os padrões de gestão pública e agravar o processo de exclusão digital.

Em geral, não há perspectivas de projetos para melhorar a relação do setor público com o cidadão principalmente no que concerne a maior transparência da administração ou o fortalecimento da "cidadania eletrônica".

Bibliografia

AMADEU *et alli* (2000), *Cidades Virtuais e Interatividade na América Latina* Fundação Florestan Fernandes, São Paulo

AFONSO, C. *A*(2000), *Internet no Brasil: O acesso para Todos É Possível?* ILDES/Fundação Friedrich Ebert, São Paulo (Policy Papers, 26).

BESSA, V e CERQUEIRA, A(2001) *E-Governo: um Estudo das Prefeituras Paulistas*, São Paulo.

BESSA, V e CERQUEIRA, A(2001) *Governo Eletrônico Subaproveitado.* (GazetaMercantil,Dez.10)

CASTELL, M. (1999), *A Sociedade em Rede,* editora Paz e Terra, São Paulo

CEPAL(2000), *América Latina y el Caribe en La Transición Hacia una Sociedade del conocimento* . Reunião Regional de Tecnologia de Información para el desarrollo, Florianópolis, Santa Catarina.

DUPAS, G.(1999), *Economia Global e Exclusão Digital,* editora Paz e Terra, São paulo

FUNDAÇÃO SEADE (1999), *Pesquisa Municipal Unificada*, São Paulo

GERMAN, C.(2000), O *Caminho do Brasil Rumo à era da informação,* editora Fundação Konrad Adenauer Stiffung, São Paulo

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA(2000), *Sociedade da Informação no Brasil*, Livro Verde, Brasília

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO -SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO(2001) A política de governo eletrônico no Brasil,Brasília.

OCDE (1998), *Impact of the Emrging Information Society on the Policy Development Process and Democratic Quality.* Esse trabalho está disponível na Internet no endereço, http://www.ocde.org/puma/citizens/pubs.htm.

PAEP (1996*) Pesquisa da Atividade Econômica Paulista*

SECRETARIA PARA ASSUNTOS FISCAIS/BNDE(2000).*E-Governo: O que Já Fazem Estados e Municípios, Rio de Janeiro.*

SECRETARIA PARA ASSUNTOS FISCAIS/BNDES(2000).E-Governo: O que Ensina a Experiência Internacional, Rio de Janeiro.

TAPIA, J.R.B. & BESSA, V.(2001) *Exclusão Digital e Cidades Mundiais: a experiência de São Paulo,* São Paulo.

THE ECONOMIST(2000*). The Next Revolution: a Survey of Government and the Internet,*Jun.24.

Sites

http://federativo.bndes.gov.br(site do BNDES)

http://www.acessasaopaulo.gov.br (projeto do estado de São Paulo)

http://www.brasil.gov.br (portal institucional do Governo Brasileiro)

http://www.brasiltransparente.gov.br (projeto Brasil Transparente)

http://www.govonline.gov.au/features/Newmeasures.htm(Site do governo da Austrália)

http://www.ibam.org.br (página do IBAM-Instituto Brasileiro de administração Municipal)

http://www.internet.gouv.fr/francais/editeurs.html(Site do governo da França)

http://www.planejamento.gov.br(Site do ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão)

http://www.redegoverno.gov.br (portal de informações e serviços do governo federal-Rede Governo)

http://www.rio.rj.gov.br (site da prefeitura do rio de Janeiro)

http://www.sintegra.gov.br (site do Sintegra-Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e serviços)

http://www.socinfo.org.br (programa Sociedade da Informação no Brasil)