

ESTUDO DAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA ELETRÔNICA PARA OS MUNICÍPIOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE NATAL/RN

Rosimeire Marroque Torres¹
Joana D`arc Medeiros Martins²

RESUMO

Atualmente, com o crescente uso de computadores e demais meios de comunicação, surge a necessidade do uso dessas tecnologias de informação e comunicação (TICs) na relação entre governo e sociedade, uma vez que tais tecnologias possibilitam uma administração pública mais transparente e democrática. É partindo desse princípio que surge a governança eletrônica, com o intuito de utilizar as facilidades das TICs na busca de uma melhor atuação social, em todos os ramos do setor público. O objetivo deste artigo é verificar a observância de um conjunto de práticas de governança eletrônica pelos municípios da Região Metropolitana de Natal/RN, segundo o modelo adotado por Mello (2009). Para atingir tal objetivo, houve a proposição do IGERMN (Índice de governança eletrônica dos municípios da Região Metropolitana de Natal/RN), considerando os 5 subgrupos de práticas (conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade), todos igualmente ponderados. Os dados da pesquisa foram obtidos nos *sites* dos 9 municípios, no período de 01 a 18 de novembro de 2013. Apenas o município de Monte Alegre não foi considerado, uma vez que atualmente não possui *site* oficial. Por meio do IGERMN proposto, foi possível verificar o percentual das práticas observadas pelos municípios, recebendo destaque Natal (67,75% das práticas sugeridas) e Ceará-Mirim (apenas 25,94% das práticas).

Palavras-chave: TICs. Governança eletrônica. Municípios da Região Metropolitana de Natal/RN.

ABSTRACT

Currently, with the growing use of computers and other media, the need arises for the use of these information and communication technologies (ICTs) in the relationship between government and society, since these technologies allow a public administration more transparent and democratic. It is from this principle that arises electronic governance, in order to use the ICT facilities in search of a better

¹ Acadêmica do Curso de Especialização em Auditoria e Perícia Contábil do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: rosilegion@yahoo.com.br

² Professora orientadora do Curso de Especialização em Auditoria e Perícia Contábil do Centro Universitário do Rio Grande do Norte. E-mail: joanadarc@unirn.edu.br

social performance, in all branches of the public sector. The aim of this article is to verify compliance with a set of electronic governance practices by the Metropolitan Region of Natal/RN, according to the model adopted by Mello (2009). To achieve this goal, there's proposition IGERMN (Index electronic governance of the Metropolitan Region of Natal/RN), considering the 5 groups of practices (content, services, citizen participation, privacy and security and usability and accessibility), all equally weighted. Survey data were obtained from the websites of the 9 municipalities in the period from 01 to 18 November 2013. Only the municipality of Monte Alegre was not considered, since it currently has no official website. Through IGERMN proposed, we found the percentage of practices observed by municipalities, received attention Natal (67.75% of the practices suggested) and Ceará-Mirim (only 25.94% of practices).

Keywords: *ICTs. Electronic governance. Municipalities of Metropolitan Region of Natal / RN*

INTRODUÇÃO

Na era da informação, faz-se necessário que as empresas, para se manterem competitivas frente à concorrência no atual mundo dos negócios, utilizem meios que lhes possam agregar valor. Um meio bastante utilizado hoje são as tecnologias de informação e comunicação (TICs). Segundo Beal (2001), o principal benefício que a tecnologia da informação traz para as organizações é a sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a empresa, seus clientes e fornecedores. Assim sendo, tais tecnologias proporcionam um relacionamento mais achegado entre a empresa e sua clientela, visto que estes últimos terão mais confiança na empresa ao ter acesso aos seus dados. Na relação entre governo e sociedade não é diferente.

As TICs são capazes de proporcionar uma administração pública mais transparente e democrática, e isso trará mais confiança à população em relação aos serviços prestados pelo Estado. Daí surge a importância da governança eletrônica, sendo esta a capacidade do Estado, com o uso das TICs, de formular e implementar políticas públicas, utilizando mecanismos de participação dos cidadãos (VALE, 2006, p. 01). Na verdade, governança eletrônica nada mais é que a utilização das TICs para se obter uma melhor governança, tendo como finalidade uma melhor atuação social (SILVA; CORREA, 2006, p. 2).

Considerando a necessidade de existência da governança eletrônica nos tratos dos municípios com a população, este artigo verificará quais práticas de

governança eletrônica estão sendo observadas pelos municípios que integram a Região Metropolitana de Natal/RN, segundo o modelo adotado por Mello (2009). Para tanto, foi feita uma análise nos *sites* de nove municípios que integram a Região Metropolitana de Natal/RN. Este estudo justifica-se pela importância do assunto para transparência dos tratos públicos com a sociedade.

REFERENCIAL TEÓRICO

As Tecnologias de Comunicação e Informação e a Governança Eletrônica Como Instrumentos da Controladoria

No decorrer dos últimos anos, muitos países entraram na era da informação através de avanços tecnológicos. Com a tecnologia, novos modelos de comunicação tornaram-se cada vez mais acessíveis à sociedade, de maneira rápida e eficaz. “A tecnologia incorpora a capacidade de transformação das sociedades, bem como os usos que estas decidem dar ao seu potencial tecnológico” (CASTELLS, 2003, p. 44). Dessa forma, quanto melhor a tecnologia adotada por uma sociedade, maior é sua capacidade de transformação.

Para Ruelas et al. (2006, apud MELLO, 2009, p. 37), as novas tecnologias de informação e comunicação podem ser utilizadas como instrumento útil à administração pública, sendo a chave para torná-la mais eficaz, eficiente, democrática e com maior qualidade.

Sem dúvida, as tecnologias de informação e comunicação têm alterado a face da governança. As TICs estão sendo utilizadas pelos governos para estreitar a relação entre o Estado e a sociedade, ao proporcionar uma administração pública mais transparente. Os cidadãos passam a ter maior segurança em seus governantes quando têm conhecimento de quais ações estão sendo tomadas em prol do bem-estar público.

Neste contexto, as TICs podem ajudar na construção de um ambiente de confiança que permita a participação dos cidadãos no processo político, promovendo um governo aberto e responsável e ajudando a prevenir a corrupção (OECD, 2003, apud MELLO, 2009, p. 38). As TICs mencionadas neste artigo dizem respeito apenas à utilização da Internet como meio de informação e comunicação,

exercendo esta ferramenta um papel fundamental na disseminação de informações e no oferecimento de serviços à sociedade.

A governança eletrônica pode ser definida como a capacidade do Estado, com a utilização das TICs, de formular e implementar políticas públicas, utilizando-se de mecanismos de participação dos cidadãos (VALE, 2006, p. 01). É a aplicação das TICs para uma melhor governança, na busca de uma melhor atuação social. Dessa forma, a governança eletrônica volta-se em seus processos para a busca pela eficiência e melhores resultados, e ao mesmo tempo, associa-se às possibilidades de ampliação de democracia, ao propiciar transparência, controle público e participação cidadã (SILVA; CORREA, 2006, p. 2). Levando-se em consideração tais definições, pode-se utilizar o conceito dado pelas *United Nations* (2002, apud MELLO, 2009, p. 41):

A governança eletrônica é a utilização pelo setor público de tecnologias de informação e comunicação inovadoras, como a Internet, para ofertar aos cidadãos serviços de qualidade, informação confiável e mais conhecimento, de modo a facilitar o acesso aos processos de governo e encorajar a participação do cidadão.

É papel da administração pública manter uma relação de troca com a sociedade, transmitindo-lhe informações tempestivas sobre assuntos que digam respeito ao bem-estar público, com a devida transparência. Para tanto, é fundamental que as entidades públicas utilizem os recursos das TICs, uma vez que a maioria das pessoas e das instituições almeja ter algum tipo de controle, o que pode ser alcançado com a ajuda da Internet, principalmente na área governamental (HOLANDA, 2002, p. 1).

Daí surge a governança eletrônica, que faz uso das TICs visando aumentar a capacidade de ação governamental na implementação de políticas públicas, de gestão e de controle, auxiliando no processo de controladoria da empresa. (MELLO, 2009, p. 70).

Uma das atividades da controladoria é a divulgação de informações a usuários externos, ou seja, que não fazem parte diretamente da entidade. Essa também é uma função da governança eletrônica. Portanto, é razoável que o Estado ou as empresas que prestam serviços públicos utilizem a governança eletrônica

também como instrumento de controladoria, visando demonstrar a eficácia do serviço prestado.

Para Mello (2009, p. 74), “fazer governança eletrônica é fazer controladoria”. De fato, se uma entidade faz bom uso da governança eletrônica, prestando as devidas informações aos usuários externos e implantando políticas de controle, pode-se dizer que ela está fazendo controladoria e certamente terá maior eficácia no alcance de seus objetivos.

Identificação das Práticas de Governança Eletrônica Para os Municípios da Região Metropolitana de Natal/Rn

Este artigo levará em consideração o modelo de práticas de governança eletrônica adotado por Mello (2009, p. 75-91), que se baseou no estudo conduzido por Holzer e Kim (2005), o qual teve como objetivo propor um índice de desempenho da governança eletrônica para avaliar os *sites* das cem maiores cidades do mundo (MELLO, 2009, p. 75). Mello, por sua vez, propôs um índice de desempenho para avaliar os *sites* dos 26 estados brasileiros e do Distrito Federal.

Holzer e Kim adotaram a estrutura conceitual que inclui o governo eletrônico (prestação de serviços públicos) e a democracia eletrônica (participação cidadã no governo) dentro da governança eletrônica. Segundo tais estudiosos, esses dois grupos são representados por cinco subgrupos de práticas: conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade (IBID., p. 75). Mello optou em incluir as práticas relacionadas à acessibilidade junto com as práticas relacionadas à usabilidade, pois, para ele, na estrutura proposta por Holzer e Kim, as práticas relacionadas à acessibilidade não estão amplamente contempladas. Por isso, o último subgrupo foi chamado “usabilidade e acessibilidade” (IBID., p. 75). Essas práticas foram adaptadas à realidade dos municípios, os quais têm obrigação de prestar contas aos cidadãos.

Cada um dos cinco subgrupos de práticas será considerado, os quais formam a estrutura da governança eletrônica para os municípios da Região Metropolitana de Natal/RN. Elas representarão as variáveis para formação do IGERMN. Todas as práticas identificadas a seguir (PCon, PSer, PPC, PPS e PUA) fazem parte do conceito de governança eletrônica e se aplicam aos municípios da Grande Natal.

PRÁTICAS DE CONTEÚDO

Sem dúvidas, não adianta uma empresa ter um *site* moderno e tecnologicamente avançado, se o seu conteúdo apresentar informações desatualizadas ou inverídicas. Assim, o conteúdo apresenta-se como elemento indispensável em qualquer *site*.

Segundo Mello (2009, p. 77), as práticas de conteúdo podem ser divididas em quatro áreas fundamentais: informações de contato, documentos públicos, informações sensíveis e materiais multimídia.

Ao todo, são 10 as práticas de conteúdo. O Quadro 1 faz um resumo dessas práticas, as quais são denominadas da seguinte forma: prática de conteúdo 1 (PCon-1), prática de conteúdo 2 (PCon-2), prática de conteúdo 3 (PCon-3) e, assim, sucessivamente.

Quadro 1 – Práticas de conteúdo

Variáveis	Práticas	Fontes
PCon-1	Disponibilizar a localização da Prefeitura.	Holzer e Kim (2005); Schuele (2005).
PCon-2	Disponibilizar as informações do orçamento, relatórios contábeis e/ou anexos da LRF, atualizados.	OECD (2001); Eisenberg (2004); Rose (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Braga (2007)
PCon-3	Disponibilizar as informações das licitações em andamento.	OECD (2001); Eisenberg (2004); Rose (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Braga (2007)
PCon-4	Disponibilizar as informações sobre os cargos, competências e salários dos empregados.	Chahin et al. (2004); Fernandes (2004); Holzer e Kim (2005); Braga (2007)
PCon-5	Disponibilizar as informações sobre concursos públicos.	Torres et al. (2006); Braga (2007); Tripathi (2007).
PCon-6	Permitir o acesso a documentos, por meio de impressão, <i>download</i> etc.	Holliday (2002); Holzer e Kim (2005)
PCon-7	Utilizar o <i>site</i> como um mecanismo de alerta.	Holzer e Kim (2005); Tripathi (2007)
PCon-8	Disponibilizar um quadro de anúncios/informativos à população.	Holzer e Kim (2005); Tripathi (2007); Navarro et al. (2007)
PCon-9	Disponibilizar informações com atribuição de responsabilidade formal pelo conteúdo e pela atualização das páginas.	Chahin et al. (2004)
PCon-10	Disponibilizar em seu <i>site</i> os arquivos de áudio/vídeo de eventos.	Holzer e Kim (2005)

Fonte: Adaptado de Mello (2009, p. 97)

PRÁTICAS DE SERVIÇOS

O subgrupo serviços está relacionado aos serviços interativos. Atualmente, com a expansão da Internet, é possível aproximar os centros de serviços aos usuários, disponibilizando serviços públicos diretamente aos cidadãos e permitindo que estes adquiram produtos e serviços de forma mais rápida e com menor custo (MELLO, 2009, p. 79). Dessa forma, os cidadãos se sentirão mais achegados ao órgão público.

Dentro desse subgrupo existem os serviços que permitem a interação dos usuários com a instituição e aqueles que lhes permitem o registro para acesso aos serviços oferecidos.

O Quadro 2 apresenta um resumo das práticas de serviço, totalizando 11 práticas, as quais são denominadas da seguinte forma: prática de serviço 1 (PSer-1), prática de serviço 2 (PSer-2), prática de serviço 3 (PSer-3) e, assim, sucessivamente.

Quadro 2 – Práticas de serviços

Variáveis	Práticas	Fontes
PSer-1	Disponibilizar <i>e-mails</i> , telefones e endereços para solicitar informações.	Eisenberg (2004); Holzer e Kim (2005)
PSer-2	A página principal deve ser personalizada para facilitar o acesso do cidadão aos serviços.	Holzer e Kim (2005)
PSer-3	Permitir o acesso aos serviços utilizando senhas.	Silva Filho e Perez (2004); Holzer e Kim (2005)
PSer-4	Permitir o acesso a informações relacionadas aos serviços prestados.	Tripathi (2007)
PSer-5	Identificar o responsável ou gerenciador do <i>site</i> para possível contato ou responsabilização.	Holzer e Kim (2005)
PSer-6	Disponibilizar um relatório das violações de leis e regulamentos administrativos.	Holzer e Kim (2005)
PSer-7	Disponibilizar um mecanismo para submissão, monitoramento e eliminação de queixas/denúncias.	Tripathi (2007)
PSer-8	Disponibilizar as notícias e informações sobre políticas públicas.	Parreiras et al. (2004)
PSer-9	Permitir o pagamento de faturas, taxas, tarifas, multas etc.	Chahin et al (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Torres et al. (2006)
PSer-10	Permitir a obtenção eletrônica de documentos, como certidões negativas, nada consta ou declaração de quitação anual.	Chahin et al. (2004) Torres et al. (2006)
PSer-11	Permitir o registro do cidadão e/ou empresa para serviços online.	Holzer e Kim (2005)

Fonte: Adaptado de Mello (2009, p. 98)

PRÁTICAS DE PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

As práticas relacionadas à participação cidadã dizem respeito “às oportunidades de participação cívica *on-line*” (MELLO, 2009, p. 82). De acordo com Okot-Uma (2005, apud MELLO, 2009, p. 82), o surgimento da democracia eletrônica proporciona o acesso participativo, igualitário e universal dos cidadãos às informações públicas.

O Quadro 3 resume as 7 práticas de participação cidadã, as quais são denominadas da seguinte forma: prática de participação cidadã 1 (PPC-1), prática de participação cidadã 2 (PPC-2), prática de participação cidadã 3 (PPC-3) e, assim, sucessivamente.

Quadro 3 – Práticas de participação cidadã

Variáveis	Práticas	Fontes
PPC-1	Possuir um boletim informativo <i>on-line</i> .	Holzer e Kim (2005)
PPC-2	Disponibilizar informações de governança.	Holzer e Kim (2005)
PPC-3	Disponibilizar um <i>e-mail</i> para contato, com a descrição da política adotada, estimando um prazo para resposta.	Clift (2003); Holzer e Kim (2005); Navarro et al. (2007)
PPC-4	Disponibilizar um quadro de anúncios, bate-papo, fórum de discussão, grupos de discussão, <i>chats</i> etc., para discutir questões relacionadas ao serviço prestado.	Panzardi et al. (2002); Clift (2003); Chahin et al. (2004); Eisenberg (2004); Parreiras et al. (2004); Rose (2004); Holzer e Kim (2005); Knight e Fernandes (2006); Navarro et al. (2007); Braga (2007); Bertot e Jaeger (2008)
PPC-5	Fazer pesquisas ou sondagens, breves ou mais detalhadas, de satisfação, opinião, manifestação de preferências e sugestões, para verificar a percepção do cidadão quanto aos serviços prestados.	Clift (2003); Holzer e Kim (2005); Bertot e Jaeger (2008)
PPC-6	Disponibilizar um canal específico para encaminhamento de denúncias.	Knight e Fernandes (2006)
PPC-7	Disponibilizar um <i>link</i> específico para “participação cidadã” na página principal do seu <i>site</i> .	Clift (2003)

Fonte: Adaptado de Mello (2009, p. 99)

PRÁTICAS DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA

É necessário passar segurança aos usuários, que se sentirão mais à vontade ao interagir com a prestadora de serviços através dos meios eletrônicos, até pela questão da comodidade. Os usuários precisam ter a certeza de que terão a proteção de sua privacidade ao acessar *sites* de órgãos públicos. Além disso, se o usuário estiver convencido sobre a confidencialidade das informações prestadas, certamente

irá aumentar suas visitas a tais *sites*, podendo fazer até recomendações a outros cidadãos para fazerem o mesmo.

Holzer e Kim (2005, apud MELLO, 2009, p. 85) sugerem que o exame das práticas de privacidade e segurança seja dividido em políticas de privacidade e autenticação de usuários.

O Quadro 4 faz um resumo das 6 práticas de privacidade e segurança, as quais são denominadas de prática de privacidade e segurança 1 (PPS-1), prática de privacidade e segurança 2 (PPS-2), prática de privacidade e segurança 3 (PPS-3) e, assim, sucessivamente.

Quadro 4 – Práticas de privacidade e segurança

Variáveis	Práticas	Fontes
PPS-1	Declarar a política de privacidade no <i>site</i> , descrevendo os tipos de informações recolhidas e as políticas de utilização e partilha das informações pessoais.	Bonett (2004); Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005); Schuele (2005)
PPS-2	Informar as práticas antes de qualquer informação pessoal ser coletada.	Schuele (2005)
PPS-3	Limitar o acesso de dados e garantir que não será utilizado para fins não autorizados.	Manber et al. (2000); Holzer e Kim (2005)
PPS-4	Disponibilizar um endereço de contato, telefone e/ou e-mail, específicos para denúncias, críticas etc, sobre a política de privacidade e segurança.	Holzer e Kim (2005)
PPS-5	Permitir o acesso a informações por meio de uma área restrita que exija senha e/ou registro.	Chahin et al. (2004); Hayat et al. (2005); Holzer e Kim (2005)
PPS-6	Permitir o acesso a informações não públicas para os empregados mediante uma área restrita que exija senha e/ou registro.	Holzer e Kim (2005)

Fonte: Adaptado de Mello (2009, p. 100)

PRÁTICAS DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE

Quando se fala em acessibilidade a um determinado *site*, a primeira ideia que surge é a facilidade do seu acesso por qualquer pessoa, independente de suas limitações. Assim, haverá inclusão do maior número possível de pessoas ao *site*. Desta forma, os sítios eletrônicos que disponibilizam os serviços públicos devem ser atrativos, de modo a atender as necessidades dos usuários de todos os perfis. No que diz respeito às práticas de usabilidade, Mello (2009, p. 88-91) sugere o exame das seguintes áreas: páginas tradicionais, formulários, ferramentas de pesquisa e deficiência de acesso.

No Quadro 5 têm-se as 12 práticas de usabilidade e acessibilidade, que são denominadas de prática de usabilidade e acessibilidade 1 (PUA-1), prática de

usabilidade e acessibilidade 2 (PUA-2), prática de usabilidade e acessibilidade 3 (PUA-3) e, assim, sucessivamente.

Quadro 5 – Práticas de usabilidade e acessibilidade

Variáveis	Práticas	Fontes
PUA-1	Fornecer <i>links</i> clicáveis para a página inicial em todas as páginas.	Holliday (2002); Holzer e Kim (2005); Navarro et al. (2007)
PUA-2	Disponibilizar na página principal um mapa ou esboço do <i>site</i> .	Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005); Torres et al. (2006); Braga (2007)
PUA-3	As páginas devem ser constituídas com cores padrão e consistentes, com a adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos etc.	Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005)
PUA-4	Os textos devem estar sublinhados indicando os <i>links</i> .	Holzer e Kim (2005)
PUA-5	Disponibilizar a data da última atualização das páginas.	Vilella (2003); Holzer e Kim (2005)
PUA-6	Disponibilizar versões alternativas de documentos longos, como arquivos em .pdf ou .doc.	Holzer e Kim (2005)
PUA-7	Permitir que os campos dos formulários sejam acessíveis por meio das teclas ou do cursor; identificando, claramente, aqueles com preenchimentos obrigatórios.	Holzer e Kim (2005)
PUA-8	Dispor de um <i>site</i> de busca ou um <i>link</i> no próprio <i>site</i> .	Torres et al. (2006)
PUA-9	Dispor de seu próprio mecanismo de pesquisa, permitindo que as pesquisas sejam feitas de forma específica, com recursos de pesquisas avançados, como a utilização de palavras, frases exatas, combinação etc.	Holliday (2002); Parreiras et al. (2004); Holzer e Kim (2005); Braga (2007); Navarro et al. (2007); Shi (2007)
PUA-10	Disponibilizar um mecanismo de acesso aos portadores de necessidades especiais.	Holzer e Kim (2005)
PUA-11	Disponibilizar os conteúdos do <i>site</i> em mais de um idioma.	Vilella (2003); Holzer e Kim (2005)
PUA-12	Disponibilizar os conteúdos de áudio com transcrições escritas e/ou legendas.	Shi (2007)

Fonte: Adaptado de Mello (2009, p. 100)

METODOLOGIA

Quanto aos objetivos, este artigo apresenta caráter descritivo, uma vez que preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los (ANDRADE, 2002, apud BEUREN, 2004, p. 81). Além disso, é descritivo porque busca identificar características gerais de uma amostra relevante,

a partir de um rol de informações apuradas, no sentido de ajudar a responder os questionamentos da pesquisa.

Quanto aos procedimentos, esta pesquisa configura-se como bibliográfica, uma vez que lança mão de informações disponíveis em fontes como livros, artigos científicos, teses, dissertações e pesquisas na Internet, no sentido de dar embasamento teórico à temática estudada.

Em relação à abordagem do problema, esta pesquisa é predominantemente quantitativa, já que se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados (BEUREN, 2004, p. 92).

Para Beuren (2004, p. 118), população ou universo é a “totalidade de elementos distintos que possui certa paridade nas características definidas para determinado estudo”. Já amostra é “um subconjunto do universo, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo” (GIL, 1999, apud BEUREN, 2004, p. 118).

A população estudada neste trabalho diz respeito aos dez municípios que integram a Região Metropolitana de Natal/RN. Este artigo baseou-se numa amostra envolvendo nove desses municípios (90% da população), uma vez que o município de Monte Alegre não possui atualmente *site* oficial.

Os municípios da Grande Natal e seus *sites* oficiais constam no Quadro 6.

Quadro 6 – Relação dos *sites* dos municípios da Região Metropolitana de Natal

Municípios	<i>Sites</i>
Ceará-Mirim	http://www.prefeituradecearamirim.com.br/
Extremoz	http://www.extremoz.rn.gov.br/
Macaíba	http://www.prefeiturademacaiba.com.br/portal/
Monte Alegre	Não possui <i>site</i> oficial
Natal	http://www.natal.rn.gov.br/
Nísia Floresta	http://nisiafloresta.rn.gov.br/nisia/
Parnamirim	http://www.parnamirim.rn.gov.br/
São Gonçalo do Amarante	http://www.saogoncalo.rn.gov.br/
São José de Mipibu	http://www.saojosedemipibu.rn.gov.br/
Vera Cruz	http://www.veracruzrn.net/

Fonte: Elaboração Própria

PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO DO IGERMN

O critério utilizado para coleta dos dados foi baseado no de Mello (2009), que levou em consideração a escala adotada por Eisenberg (2004) e Holzer e Kim

(2005) em seus estudos. Todos estes estudiosos fizeram coleta de dados em *websites*.

Para este trabalho, foi utilizada uma escala de 0-1 (zero a um), onde 0 (zero) é equivalente à não observância da prática pelo município e 1 (um) equivale à observância da prática. Com base nesses dados, foi formada a escala de referência apresentada no Quadro 7.

Quadro 7 – Escala de referência

Escala	Descrição
0	Não observância da prática
1	Observância da prática

Fonte: Adaptado de Mello (2009, p. 102)

Após a formação da escala de referência, foi feita uma consulta ao *site* de cada um dos 9 municípios, no período de 01 a 18 de novembro de 2013, a fim de saber se as práticas de governança eletrônica (discriminadas nos Quadros 1, 2, 3, 4 e 5) estavam, ou não, sendo observadas pelos municípios.

Com a obtenção destes dados, levando em consideração o estudo de Mello (2009) e, por consequência, o de Holzer e Kim (2005), tem-se a Tabela 1, com todos os procedimentos adotados para criação do IGERMN.

Tabela 1 – Procedimentos para elaboração do IGERMN

Procedimentos	Práticas					Total
	Conteúdo	Serviços	Participação cidadã	Privacidade e Segurança	Usabilidade e Acessibilidade	
Peso igual entre os subgrupos (a)	20	20	20	20	20	100
Número de práticas por subgrupo (b)	10	11	7	6	12	46
Pontuação de cada prática dentro do subgrupo (a/b)	2	1,818	2,857	3,333	1,667	
Práticas com resposta 0-1	10	11	7	6	12	46
Pontuação para resposta 0	0	0	0	0	0	
Pontuação para resposta 1	2	1,818	2,857	3,333	1,667	

Fonte: Elaboração própria

Primeiramente, foram estabelecidos pesos iguais para cada subgrupo. Assim, cada um deles (conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade) recebeu peso 20, já que foi utilizada uma escala de 0 a 100. Em seguida, foi calculada a pontuação de cada prática dentro do subgrupo, dividindo-se o peso de cada um pelo seu número de práticas.

Para ilustrar: o subgrupo participação cidadã possui peso 20 e tem 7 práticas, o que quer dizer que cada prática ficou com uma pontuação de 2,857. Logo, para as

práticas não observadas (com resposta 0), a pontuação é 0, enquanto que para as práticas observadas (com resposta 1), a pontuação é 2,857.

Esse procedimento foi adotado em todas as práticas, nos respectivos subgrupos. Então foram somados todos os pontos dados para cada município, chegando-se ao total de pontos que representam o total de práticas observadas em uma escala de 0 a 100. Tal procedimento originou o IGERMN.

A equação matemática que melhor representa o IGERMN é a mesma utilizada por Mello (2009, p. 104) e pode ser visualizada a seguir.

$$\text{IGERMN}_M = \sum_{j=1}^5 \sum_{i=1}^{N_j} P_i(M) \quad (\text{Equação 1})$$

Onde:

M = município integrante da Região Metropolitana de Natal/RN;

j = subgrupos de prática;

N_j = número de práticas do tipo j;

$P_i^1(M)$ = Peso $PCon_i$ do município M; ($i = 1 \dots, N_1$) ($N_1 = 10$)

$P_i^2(M)$ = Peso $PSer_i$ do município M; ($i = 1 \dots, N_2$) ($N_2 = 11$)

$P_i^3(M)$ = Peso PPC_i do município M; ($i = 1 \dots, N_3$) ($N_3 = 7$)

$P_i^4(M)$ = Peso PPS_i do município M; ($i = 1 \dots, N_4$) ($N_4 = 6$)

$P_i^5(M)$ = Peso PUA_i do município M; ($i = 1 \dots, N_5$) ($N_5 = 12$)

ANÁLISE DOS DADOS

Com a obtenção da pontuação dos nove municípios e utilizando a Equação 1, foram classificados os municípios em ordem decrescente e por quartil, com o auxílio do *Microsoft Office Excel*, de acordo com a observância das práticas de governança eletrônica, levando em consideração o IGERMN encontrado para cada município.

Tabela 2 – Índice de governança eletrônica dos municípios da Região Metropolitana de Natal/RN

Municípios	Pontuação das práticas					IGERMN	QUARTIL
	PCon	PSer	PPC	PPS	PUA		
Natal	16,000	18,182	8,571	13,333	11,667	67,753	4°
Parnamirim	18,000	18,182	8,571	10,000	10,000	64,753	
São Gonçalo do Amarante	18,000	18,182	8,571	10,000	6,667	61,420	
Macaíba	14,000	14,545	11,429	10,000	6,667	56,641	3°
Extremoz	16,000	14,545	5,714	10,000	8,333	54,593	2°
Nísia Floresta	14,000	18,182	8,571	6,667	6,667	54,087	
São José de Mipibu	8,000	18,182	8,571	6,667	5,000	46,420	
Vera Cruz	10,000	7,273	5,714	0,000	6,667	29,654	1°
Ceará-Mirim	4,000	9,091	2,857	6,667	3,333	25,948	

Fonte: Elaboração própria

Analisando os dados da Tabela 2, percebe-se que o município com maior pontuação foi o de Natal, com o IGERMN de 67,753, o que significa que teve aproximadamente 68% das práticas de governança eletrônica observadas em seu *site*. Por outro lado, Ceará-Mirim foi o município com menor pontuação, com apenas 25,94% de práticas observadas.

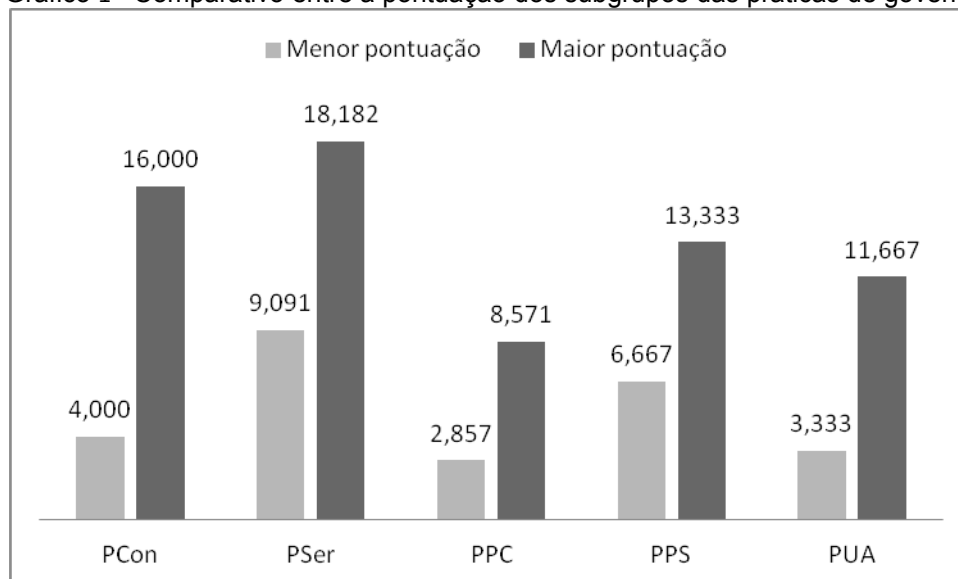
Os municípios com maior número de práticas observadas são os que ocupam posição no 4° quartil, ou seja, Natal, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante.

No 3° quartil está o município de Macaíba, com 56,64% das práticas observadas. Logo em seguida, no 2° quartil, vêm Extremoz (54,59%), Nísia Floresta (54,08%) e São José de Mipibu (46,42%). Por fim, no 1° quartil, estão Vera Cruz e Ceará-Mirim, com 29,65% e 25,94%, respectivamente, das práticas observadas.

Ao analisar as empresas sob a ótica do IGERMN é notável a discrepância entre os resultados encontrados, que variaram de 25,94% a 67,75%. Mesmo a maior pontuação não atingiu nem 70% de observância às práticas, o que demonstra que os municípios devem readequar o conteúdo dos sites às práticas de governança eletrônica.

O Gráfico 1 faz um comparativo entre a pontuação dos cinco subgrupos das práticas de governança eletrônica. Analisando tais dados percebe-se que a maior pontuação entre esses subgrupos ficou com as práticas de serviços (18,182). Assim, pode-se concluir que houve uma maior preocupação das empresas com as práticas de serviços; em seguida, com as práticas de conteúdo, de privacidade e segurança, de usabilidade e acessibilidade e, por último, com as práticas de participação cidadã.

Gráfico 1– Comparativo entre a pontuação dos subgrupos das práticas de governança eletrônica



Fonte: Elaboração própria

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desse artigo foi verificar a observância de um conjunto de práticas de governança eletrônica pelos municípios da Região Metropolitana de Natal/RN, segundo o modelo adotado por Mello (2009).

Para alcançar esse objetivo, foi feita uma pesquisa bibliográfica, com o intuito de identificar e organizar um conjunto de práticas de governança eletrônica para estes municípios. Identificados os cinco subgrupos de práticas (conteúdo, serviços, participação cidadã, privacidade e segurança e usabilidade e acessibilidade), totalizando 46 práticas, foi feita uma análise nos *sites* de nove dos dez municípios que integram a Grande Natal para saber quais dessas práticas estavam sendo observadas. Se a prática era observada, aplicava-se pontuação 1; se não, a pontuação atribuída seria 0. Com base na pontuação geral de cada município, foi proposto um índice para mensuração da governança eletrônica, o IGERMN (Índice de governança eletrônica dos municípios da Região Metropolitana de Natal/RN), que considerou um peso igual para cada subgrupo de práticas.

Por meio do IGERMN, foi possível verificar o percentual de práticas observadas pelos municípios. Os municípios com maior pontuação foram Natal, Parnamirim e São Gonçalo do Amarante. Estes demonstraram maior observância às práticas de governança, destacando-se Natal, com aproximadamente 68% das

práticas sugeridas implantadas. Por outro lado, os municípios com menor pontuação foram Vera Cruz e Ceará-Mirim. Ceará-Mirim teve apenas 25,94% das práticas observadas, o que demonstra uma considerável discrepância entre os resultados encontrados. Fazendo um comparativo entre a pontuação dos cinco subgrupos das práticas de governança eletrônica, percebeu-se que a maior preocupação das empresas foi com as práticas de serviços, em seguida com as práticas de conteúdo, de privacidade e segurança, de usabilidade e acessibilidade e, por último, com as práticas de participação cidadã.

A maior limitação deste estudo está relacionada às eventuais mudanças que podem haver nos *sites* dos municípios analisados. Os dados recolhidos nos *sites* representam as práticas de governança eletrônica no período coletado (01 a 18 de novembro de 2013), podendo haver alterações na quantidade de práticas observadas após esse período.

Espera-se que este estudo tenha contribuído para demonstrar a importância da governança eletrônica para os municípios e as vantagens desta técnica para própria população, que terá maior transparência e qualidade nos serviços públicos oferecidos.

Recomenda-se novos estudos sobre a implantação de práticas de governança eletrônica em outras áreas do setor público, a fim de averiguar se tais práticas estão sendo observadas.

REFERÊNCIAS

BEAL, Adriana. **Introdução à gestão de Tecnologia da Informação**. 2001. Disponível em: <www.2beal.org/ti/manuais/GTI_INTRO.PDF>. Acesso em: 20 mar. 2011.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em Contabilidade: Teoria e Prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. A sociedade em rede. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

HOLANDA, Victor Branco de. **Controladoria governamental no contexto do governo eletrônico** – uma modelagem utilizando o enfoque sistêmico e a pesquisa na Coordenadoria de Controle Interno da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo. São Paulo, 2002. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, Departamento de Contabilidade e Atuária, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de

São Paulo. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v44n4/v44n4a03.pdf>>. Acesso em: 25 maio 2011.

MELLO, Gilmar Ribeiro de. **Estudo das práticas de governança eletrônica:** instrumento de controladoria para a tomada de decisões na gestão dos estados brasileiros. São Paulo, 2009. Tese (Doutorado em Ciências Contábeis). Departamento de Contabilidade e Atuária, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-15102009-102145/pt-br.php>>. Acesso em: 01 mar. 2011.

SILVA, Juliano Mario da; CORREA, Patrícia Soares Azoline. **Governança eletrônica e o empreendedorismo:** uma análise dos *sites* das prefeituras do Estado do Paraná. In: Encontro anual da associação nacional dos programas de Pós-Graduação em Administração – ENANPAD, 30., 2006, Salvador. Anais. Rio de Janeiro: ANPAD, 2006.

VALE, Paulo Henrique Macedo. **Governo eletrônico nas dimensões e-capacidade administrativa, e-participação e e-transparência:** identificando aspectos da governança eletrônica em municípios da região metropolitana de Belo Horizonte. Dissertação de Mestrado – Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, FJP, Belo Horizonte, 2006.