

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO

**GOVERNO ELETRÔNICO COMO CANAL DE  
COMUNICAÇÃO DIRIGIDA AO CIDADÃO**

Cláudia Salles Ribeiro

Porto Alegre, junho de 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO  
PROJETO EXPERIMENTAL EM RELAÇÕES PÚBLICAS I – MONOGRAFIA

**GOVERNO ELETRÔNICO COMO CANAL DE  
COMUNICAÇÃO DIRIGIDA AO CIDADÃO**

Cláudia Salles Ribeiro

0644/02-0

Trabalho de conclusão do Curso de Graduação em Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas – apresentado ao Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil.

Orientadora: Professora Vera Regina S. Gerzson

Porto Alegre, junho de 2007.

## **AGRADECIMENTOS**

*À professora Vera Gerzson pela paciência, sabedoria e dedicação na orientação durante todo esse semestre.*

*Aos meus pais, Vera e Renato, por todos os ensinamentos constantes, principalmente no que diz respeito ao exemplo de conduta, retidão e amor que nenhuma faculdade poderia oferecer. E aos meus irmãos, Cristina, Eduardo, Maurício e Natália, por serem capazes de compor, cada um com seu jeito, uma família completa e que muito me orgulha.*

*Aos amigos que a Fabico me trouxe, que sempre fizeram dessa faculdade um local mais interessante de se estar. E também aos que a vida me proporcionou sempre, tornando cada jornada mais simples e agradável.*

*Ao Gabriel pela paciência e apoio durante esse período conturbado de monografia, e pela atenção e carinho incondicionais.*

*À Universidade Federal do Rio Grande do Sul que me oportunizou a conquista deste diploma universitário.*

## RESUMO

A tecnologia trouxe diversas inovações que provocaram a alteração de alguns padrões, influenciando significativamente na vida das pessoas. O uso do computador trouxe a comunicação de rede, que possibilitou a interação via Internet e alterou os meios comunicacionais entre os diversos atores sociais. O desenrolar deste novo meio de comunicação fez com que viesse à tona o conceito de governo eletrônico, consistindo no uso das tecnologias da informação pelos governos para satisfazer às demandas dos cidadãos. Partindo do princípio que o transporte de informações funciona melhor se utilizados os veículos adequados, a comunicação dirigida se apresenta como estratégia eficiente para os governos no momento em que visam alcançar, através de seus *sites*, seu principal público de interesse, o cidadão. Para verificar a funcionalidade dos *sites* governamentais como instrumentos que liguem governantes e governados, são analisados os portais de três prefeituras do país, Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre, com o propósito de, através de um estudo de caso, avaliar seus aspectos estruturais e comunicacionais.

**Palavras-chave:** Tecnologia, Internet, Governo Eletrônico, Cidadão, Comunicação Dirigida, Comunicação Pública.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	A TECNOLOGIA A SERVIÇO DA COMUNICAÇÃO.....	8
2.1	A Geração das Tecnologias da Informação e Comunicação.....	8
2.2	Governo Eletrônico: facilitando conexões indispensáveis.....	17
3	COMUNICAÇÃO DIRIGIDA E COLABORAÇÃO NA ÁREA PÚBLICA.....	25
3.1	Comunicação Dirigida: estratégia nas organizações.....	26
3.2	A comunicação no ambiente político.....	32
4	ANÁLISE VIRTUAL.....	40
4.1	Metodologia.....	40
4.2	Caracterização das Cidades.....	44
4.3	Análise dos <i>sites</i> de informação.....	49
4.4	Pontuação.....	58
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	60
	BIBLIOGRAFIA	
	ANEXOS	

## 1 INTRODUÇÃO

As últimas décadas apresentaram mudanças significativas no que diz respeito às tecnologias da informação, ocasionando a necessidade de adequação dos diversos setores da sociedade. Como parte dos novos artifícios aplicados ao que concerne à comunicação e informação, a Internet se destaca, provando se tratar de meio de comunicação eficaz e em constante ascendência, conquistando cada vez maior espaço e confiança entre os públicos em geral.

Dentro desse contexto de inovações, os diversos atores sociais engendram desafios e oportunidades que surgem a partir das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) nas práticas econômicas, políticas e administrativas. Ao setor público passa a ser exigida atualização na administração do sistema, considerando que as demandas da sociedade são cada vez mais seletivas e necessitam de maior agilidade para atendê-las. A sociedade da informação abre possibilidades para a gestão pública, proporcionando comunicação mais efetiva e dirigida efetivamente ao seu principal público, o cidadão.

Este trabalho busca avaliar a Internet quando utilizada pelos órgãos públicos como instrumento de comunicação que objetiva atender as necessidades, dúvidas, interesses e serviços solicitados pelos cidadãos. Este processo resulta na implantação de políticas de governo eletrônico, conceito esse que engloba canais de acesso a informações públicas e de comunicação entre governantes e governados.

O principal objetivo deste trabalho é promover avaliação da funcionalidade dos *sites* das prefeituras como meio de acesso direto com o cidadão, no que tange os aspectos das informações e serviços disponíveis. Para tanto, foram escolhidos os portais das prefeituras de Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre, as três capitais da região sul do Brasil, para serem analisadas no decorrer do estudo. A análise é feita através da

utilização de tabela elaborada baseada nos trabalhos de Vilella (2003) e Araújo (2006) sobre avaliação de *sites* governamentais, sendo utilizados os critérios: informações técnicas, navegabilidade e conteúdo.

A fundamentação teórica do trabalho é feita, inicialmente, a partir da explosão tecnológica à qual nos inserimos, que vem ocorrendo nos últimos 30 anos, explorando, no primeiro capítulo, bases teóricas acerca da Internet e o seu aproveitamento estratégico como instrumento comunicativo. Então é abordado o tema governo eletrônico, como instrumento que possibilita a boa governança através da ligação estabelecida entre governo e cidadãos.

O segundo capítulo traz conceitos da comunicação dirigida, destacando-a como estratégia de sucesso no alcance da mensagem aos públicos de interesse. Pode ser observada, então, sua interseção pertinente com a área pública quando se busca o contato efetivo com a população. Neste capítulo também é desenvolvido o estudo sobre a comunicação pública, o funcionamento do governo em relação ao que transmite para a população através de suas ações e procedimentos comunicativos.

O trabalho propõe a análise dos *sites* informativos de três prefeituras brasileiras, sendo selecionados os pertencentes às cidades de Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre, capitais dos três estados da região Sul do país. O último capítulo consiste na análise dos principais pontos críticos destes *sites*, observando critérios sugeridos para a avaliação de *sites* governamentais propostos por alguns autores e atribuindo conceito avaliativo a cada um deles.

Por fim, o trabalho é concluído com as considerações gerais acerca da análise das informações técnicas, navegabilidade e conteúdo dos *sites*, buscando oferecer uma contribuição ao debate relacionado ao governo eletrônico, possibilitando o crescimento e os bons resultados concernentes ao assunto.

## **2 A TECNOLOGIA A SERVIÇO DA COMUNICAÇÃO**

A ciência e a tecnologia avançam a largos passos desde o surgimento dos primeiros equipamentos eletrônicos, oferecendo inovações que propiciam alteração de alguns padrões da vida cotidiana, substituindo rotinas em lares e empresas. Este primeiro capítulo trata desta revolução tecnológica acelerada no final do século XX, a partir do importante surgimento da informática e de suas aplicações nas diversas áreas de conhecimento que transformaram a administração das informações no planeta. Aborda também a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação, chegando ao surgimento das redes, que possibilitaram a interação via Internet e abriram espaço para a execução de projetos, estudos e trabalhos à distância, alterando significativamente os meios comunicacionais entre pessoas e instituições. E, finalmente, fundamenta o conceito de Governo Eletrônico, alternativa ainda emergente através da qual os órgãos públicos primam em fornecer ou tornar disponíveis informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a qualquer momento, em qualquer local, atendendo às demandas dos cidadãos.

### **2.1 A Geração das Tecnologias da Informação e Comunicação**

A sociedade convive com mudanças graduais no decorrer da história, adaptando-se e evoluindo de acordo com a conjectura cultural e científica na qual se enquadra. No entanto, desde as últimas décadas do século XX, apresentou-se um novo paradigma tecnológico que se organiza em torno da tecnologia da informação, onde a principal característica é a transformação da nossa cultura material.

Tecnologia se entende pelo conjunto de conhecimentos e princípios técnicos e científicos que se aplicam a determinado ramo de atividade, e

entre as tecnologias da informação, inclui Manuel Castells (1999), o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (*software e hardware*), telecomunicações/rádiodifusão, e optoeletrônica. E juntamente com este grupo amplo, enormes avanços tecnológicos desenvolvem-se nas mais diversas áreas, criando-se a necessidade de controlar as informações para que sejam processadas corretamente, colaborando para o avanço dos conhecimentos.

Castells (1999) salienta as possíveis interações proporcionadas pela expansão tecnológica:

[...] o processo atual de transformação tecnológica expande-se exponencialmente em razão de sua capacidade de criar uma interface entre campos tecnológicos mediante uma linguagem digital comum na qual a informação é gerada, armazenada, recuperada, processada e transmitida. Vivemos em um mundo que, segundo Nicholas Negroponte, se tornou digital. (CASTELLS, 1999, p. 50).

O domínio das novas formas tecnológicas amplia o poder do conhecimento humano, trazendo à tona nova realidade econômica, social e cultural, de maneira veloz, induzindo o surgimento de novos produtos e serviços e necessitando de rápida adaptação das forças de produção e distribuição. Há nesse processo a capacidade única de transformar grande quantidade de conteúdo em sistemas comuns de informações que são processadas com velocidade cada vez mais superior e com custo cada vez mais inferior e, sem dúvida, os contextos culturais e sociais participam efetivamente deste novo sistema.

Em meados dos anos sessenta, a indústria dos computadores e terminais funcionava de maneira definida, com máquinas ainda com poucos recursos e informática simples, até o surgimento da microeletrônica. Em

1971 surgiu o microprocessador, com a capacidade de incluir o microcomputador em um *chip*<sup>1</sup> e, a partir disso, o desenvolvimento dos sistemas estourou, fazendo com que, em 1976, a *Apple Computers* criasse o primeiro microcomputador de sucesso comercial, alcançando a marca de US\$ 583 milhões em vendas e iniciando, assim, a era da difusão do computador. Desde então, a seqüência foi a diminuição do tamanho dos computadores, concomitante ao aumento da capacidade dos *chips*. Ressalta Wilson Dizard (1998), que a maioria dos avanços eletrônicos nas últimas décadas se baseia em aperfeiçoamentos na tecnologia do *chip*. Uma nova geração de *chips* mais eficiente surge, em média, a cada dois anos desde que os primeiros dispositivos semicondutores de silício foram desenvolvidos na década de 60. Além disso, as telecomunicações, juntamente com as tecnologias de integração de computadores, proporcionaram o desenvolvimento das máquinas em redes.

A televisão surgiu no século XX conseguindo unir sons e imagens, superando as influências da comunicação escrita e atingindo em cheio o público massivo, no entanto, com a evolução da tecnologia, finalmente se tornou possível integrar vários modos de comunicação em rede interativa. Assinala Castells que "a integração potencial de textos, imagens e sons no mesmo sistema, interagindo a partir de ponto múltiplos, no tempo escolhido (real ou atrasado) em rede global, em condições de acesso aberto e de preço acessível, muda de forma fundamental o caráter da comunicação" (1999, p. 354). Dessa forma, se altera também a cultura, uma vez que é mediada e transformada pela comunicação, e essa transformação seguirá enquanto persistir o desenvolvimento dos sistemas eletrônicos de comunicação. As novas mídias possibilitam a segmentação da audiência, diferenciando-se da audiência em massa como a da televisão, por exemplo, tendo em vista as

---

<sup>1</sup> Pastilha de silício que forma uma pequena superfície de material semicondutor, capaz de comportar circuitos integrados contendo até centenas de milhares de transistores.

múltiplas opções de fontes e de mensagens, resultando na aproximação do relacionamento individual entre emissor e receptor.

Dênis de Moraes (1997, p. 14) afirma que “a informação tornou-se fonte alimentadora das engrenagens indispensáveis à hegemonia do capital, isto é, o lubrificante dos ciclos de troca e de lucro, nesse sentido a mercadoria mais importante”. Através de circuitos informacionais, são ligadas atividades econômicas e financeiras, facilitando expressivamente o contato entre empresas, governos e demais segmentos. Essa facilidade termina por agilizar processos científicos e também apresenta o ciberespaço como meio central de convivência, acesso e entretenimento, fornecendo subsídios para a compreensão integrada dos elos entre os diferentes setores da sociedade. Com a interconexão que os sistemas em rede proporcionam, milhões de usuários, independentemente de religião, raça, idioma ou filosofia de vida, se encontram nesta teia virtual, por interesses variados, em busca do estoque inimaginável de dados, imagens e opções de entretenimento, ali disponibilizados.

A rede mundial de computadores, hoje chamada de Internet, surgiu durante a Guerra Fria, criada com objetivos militares para que as forças armadas norte-americanas pudessem manter comunicações em caso de ataques inimigos que destruíssem os meios convencionais de telecomunicações. Nas décadas de 1970 e 1980, além de ser utilizada para fins militares, a Internet também foi importante meio de comunicação acadêmico. Estudantes e professores universitários, principalmente dos EUA, trocavam idéias, mensagens e descobertas pelas linhas da rede mundial. Mas foi somente com a abertura para o mercado comercial que, em 1990, a Internet começou a alcançar a população em geral, permitindo a maior democratização de seu uso. Neste ano, o engenheiro inglês Tim Bernes-Lee desenvolveu a World Wide Web, possibilitando a utilização de interfaces gráficas e a criação de sites mais dinâmicos e visualmente interessantes. A partir deste momento, a Internet cresceu em ritmo acelerado, sendo

considerada por muitos a maior criação tecnológica depois da televisão na década de 1950. Para facilitar a navegação, surgiram vários navegadores (browsers) como, por exemplo, o Internet Explorer da Microsoft e o Netscape Navigator.

O surgimento acelerado de provedores de acesso e portais de serviços on-line contribuiu para este crescimento. Castells (1999) afirma que quando a tecnologia digital permitiu a compactação de todo tipo de mensagens, inclusive sons, imagens e dados, formou-se uma rede capaz de comunicar todas as espécies de símbolos sem o uso de centros de controle. Para ele a universalidade da linguagem digital e a lógica pura do sistema de comunicação em rede criaram condições tecnológicas para a comunicação horizontal global. Com o tempo, a parcela da população que tem acesso à comunicação mediada por computadores vem se expandindo globalmente, no entanto, essa tecnologia ainda é considerada privilégio das elites, deixando à parte a camada massiva de pessoas de nível financeiro e instrução inferiores, tendo em vista as desigualdades sociais advindas da péssima distribuição de renda em muitos países no mundo.

A Internet é vista como o canal de comunicação de informações que obteve o maior sucesso dos últimos tempos. A comunicação tecnológica ultrapassa fronteiras regionais e continentais, ganhando o poder de estabelecer identidades culturais que são capazes de atingir horizontes incalculáveis. O lançamento de algo novo pode agora ser feito em tempo real e em caráter mundial, independente do local de origem do evento. A exemplo disso, o CD gravado em um estúdio em Londres pode ser lançado, ao mesmo tempo, em pelo menos mais cem grandes cidades espalhadas pelo planeta. O clipe de divulgação do disco pode fazer uma "viagem virtual" e o público brasileiro pode assistir, concomitantemente com fãs do resto do universo, ao lançamento em primeira mão. Assim, os meios tecnológicos favorecem a vida desterritorializada, onde o usuário da Internet ou o telespectador da TV a cabo podem consumir o que quiserem dentro da

imensidão de possibilidade, nas mais diversas línguas e nos mais diversos gêneros de entretenimento e informação.

Os clientes das consultas on-line são, geralmente, seletivos na escolha do que pesquisar, buscando não o fluxo abundante de informações disponíveis, mas principalmente o que realmente preencherá suas necessidades. A possibilidade de escolher livremente o que quer ver no seu computador, ou definir com precisão a informação que deseja, faz do internauta um usuário ativo.

Hoje a Internet propicia que desempregados busquem empregos através de sites de agências de empregos ou enviando currículos por e-mail, e que as empresas possuam uma infinidade de caminhos para melhorar seus lucros através das vendas on-line. Além disso, está presente nas escolas, faculdades, empresas e diversos locais, possibilitando acesso às informações e notícias do mundo com apenas um click no mouse. Pierre Lévy (1996, p. 113) observa que "no ciberespaço, cada um é potencialmente emissor e receptor num espaço qualitativamente diferenciado, não fixo, disposto pelos participantes, explorável". Mesmo que as informações sejam formatadas segundo alguma ordem definida pelo programador, ainda assim o navegador tem opções à sua disposição que nunca outros instrumentos de comunicação haviam lhe oferecido.

O internauta é, também, o principal responsável pelo avanço das redes, uma vez que a grande quantidade de informações disponíveis sobre os mais variados temas encontram-se na Internet para satisfazê-lo. Dessa forma, os internautas são considerados públicos de grande importância, não apenas para as redes, mas para qualquer organização que queira ampliar seus clientes.

Com o avanço da tecnologia digital, se faz necessária a adaptação cultural quando tratamos da temporalidade das notícias e informações. A Internet tem como principal característica a freqüente atualização, o que torna o futuro de curtíssimo prazo, e o presente apressado, apagando

velozmente o passado. As agências eletrônicas de notícias funcionam ininterruptamente, mas se adaptam às necessidades dos clientes para disponibilizar as notícias. Como a maioria dos requisitantes destes serviços tem preferência por sínteses e manchetes dos fatos, as agências apresentam a velocidade como principal objetivo na apresentação de seus pacotes informativos. Por outro lado, as corporações capacitam-se em controlar o tempo de reciclagem das mercadorias, desenvolvendo novos produtos em curto prazo e colocando em rotação a engrenagem do consumo, ou seja, a circulação incessante de mercadorias. Dessa maneira, a desatualização dos produtos adquiridos se dá cada vez mais depressa, fazendo com que mal nos adaptemos com o último software comprado para que já surja no mercado sua versão superior, mesmo que este apresente novidades que talvez nunca sejam usadas. E possuir o produto mais avançado de todos assegura privilégio e distinção, o que faz com que os lançamentos sejam vendidos e os anteriores, considerados obsoletos mesmo possuindo avançado potencial tecnológico.

A Internet oferece, pela primeira vez, a alternativa eficaz de *feed back*, uma vez que cada usuário pode tanto consultar informações como também acrescentar algo para que outras pessoas tenham acesso, descentralizando completamente a mídia. Lorenzo Vilches (1997, In: Denis de Moraes p. 102) ressalta que “o efeito democratizador deste sistema está em que funciona como um retro-alimentador popular que serve para aprimorar sua inovação e seus conteúdos. Necessita da diversificação e das demandas individuais dos usuários para realimentar-se”.

No Brasil, a Internet foi introduzida em 1988, com iniciativa do professor da Universidade de São Paulo (USP) e conselheiro da Fundação de Amparo à Pesquisa no Estado de São Paulo (Fapesp), Oscar Sala, juntamente com a Secretaria Estadual de Ciência e Tecnologia. Ele desenvolveu a idéia de estabelecer contato com instituições de outros países para compartilhar dados a partir de uma rede de computadores. A rede conectava a Fapesp ao

Fermilab, laboratório de Física de Altas Energias de Chicago (EUA), por meio de retirada de arquivos e correio eletrônico. O serviço foi inaugurado oficialmente em 1989. Em 1991, o acesso ao sistema, já chamado Internet, foi liberado para instituições educacionais e de pesquisa, entidades sem fim lucrativos e a órgãos do governo. Nessa época ocorriam fóruns de debates, acesso a bases de dados nacionais e internacionais e a supercomputadores de outros países, além da transferência arquivos e softwares. No entanto, tudo estava reservado a um seleto grupo de pessoas.

Em 1992, o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) assinou convênio com a Associação para o Progresso das Comunicações (APC) liberando o uso da Internet para ONG's. No mesmo ano, o Ministério da Ciência e Tecnologia inaugurou a Rede Nacional de Pesquisa (RNP) e organizou o acesso à rede por meio de *backbone* (tronco principal da rede). Apenas em 1993 ocorreu a primeira conexão de 64 kbps (kilobits por segundo) à longa distância, estabelecida entre São Paulo e Porto Alegre. Em 1994, estudantes da USP criaram centenas de páginas na Internet. No ano de 1995, os ministérios das Comunicações e da Ciência e Tecnologia estabeleceram, por portaria, a figura do provedor de acesso privado à Internet e liberaram a operação comercial no Brasil, fazendo com que, no ano seguinte, muitos provedores começassem a vender assinaturas de acesso à rede.

A velocidade inicial de acesso à Internet era de 4.800 bits por segundo (bps). Hoje, uma conexão discada pode ser, no mínimo, onze vezes mais rápida e o *internauta* pode perder a paciência quando um *site* demora 30 segundos para abrir. No entanto, há dez anos, era comum uma única página demorar de 15 a 20 minutos para surgir na tela. As linhas de transmissão eram limitadas e nem se pensava em conexões via fibra óptica. Os primeiros *sites* brasileiros implementados foram os de notícias, depois surgiram os de compras, entretenimento e pesquisa, e a partir daí a rede nacional começou

a crescer. A forma de comunicação entre as pessoas mudou no ambiente de trabalho, como também na vida particular. Os *chats* permitiram inovações nos relacionamentos com o namoro e o sexo virtual, fazendo com que as pessoas passassem a se conhecer pela Internet para, então depois, marcar encontros na vida real.

O número de *internautas* superou os 2,5 milhões em 1999. Segundo o Ibope, o país contava com 7,68 milhões usuários de Internet em 2002 e, atualmente, aproxima-se de 30 milhões a quantidade de indivíduos com acesso à rede, contando com mais de 18 milhões de computadores pessoais. O IBGE, através do PNAD 2005<sup>2</sup> estimou que em 2005, 21% da população de 10 anos ou mais de idade acessaram à Internet, pelo menos uma vez, por meio de computador, em algum local (domicílio, local de trabalho, escola, centro de acesso gratuito ou pago, domicílio de outras pessoas ou qualquer outro local) nos 90 dias que antecederam à entrevista, ou seja, uma em cada cinco pessoas. Este percentual corresponde a população de 31.980 mil usuários em 2005.

A potencialidade da tecnologia à serviço da comunicação transforma culturas, interfere nas individualidades e ocasiona novas realidades econômicas e culturais. A possibilidade de processar informações de maneira veloz e em grande quantidade, ultrapassando barreiras regionais e continentais, propõe a adaptação de novas formas de relacionamento, oferecendo agilidade e simplicidade na ligação com os grupos desejados, e este processo passa a exigir do comunicador o domínio dos mais modernos meios informacionais.

---

<sup>2</sup> Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2005, desenvolvida pelo Instituto Brasileiro de Geografia.

## **2.2 Governo Eletrônico: facilitando conexões indispensáveis**

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) se manifestaram significativamente, na década de 80, ocasionando alterações na estruturação e execução dos projetos de pesquisa nas diversas áreas de conhecimento. Aplicações de novos *softwares* e componentes eletrônicos, bem como a utilização de redes nas grandes corporações, facilitavam a elaboração dos trabalhos para as pequenas e grandes equipes e muitas experiências passaram a ter resultados mais efetivos com a possibilidade de comunicação em alta velocidade. A Internet se manifestou, nesse momento, como ferramenta imprescindível para que se consolidasse um novo modelo de atuação cooperativa das organizações, estabelecendo contatos via redes e simplificando significativamente a comunicação. A partir de projetos multinacionais, o Brasil sentiu a necessidade de utilização das TIC's para possibilitar a discussão entre participantes de diversos países, e foi então criada, em setembro de 1989, a Rede Nacional de Pesquisa (RNP), objetivando a construção da infra-estrutura de rede nacional para a comunidade acadêmica, que acabou resultando em programas visando à exploração da pesquisa multi-institucional em computação e a exportação de *softwares*.

A década de 90 foi marcada por uma crise governamental decorrente da decadência dos modelos implantados nos anos 50, quando o Estado assumiu as formas do Estado do bem-estar na Europa, e do Estado desenvolvimentista nos países em desenvolvimento. Com os processos de globalização, a sociedade passou a exigir um governo mais eficiente, com qualidade nos serviços ao cidadão em troca de custo baixo, diminuindo a autonomia estatal e o domínio das formas de intervenção. Em 1995, a reforma proposta compreendia reforma administrativa e política, além de desregulamentação e delimitação da área de atuação do poder público. O

interesse dos cidadãos pelo que acontecia efetivamente dentro da administração pública passou a exigir a aproximação entre as demandas sociais e o governo, tornando-se necessário buscar alternativas que reduzissem esse distanciamento. Passou-se, assim, a levar em consideração as medidas adotadas com sucesso em diversos locais ao redor do mundo e, assim, as iniciativas de reforma administrativa influenciaram os primeiros movimentos de governo eletrônico no Brasil, em 1999.

De acordo com Ali Chahin (2004), o governo eletrônico como movimento mundial iniciou em agosto de 1993, depois do lançamento do Mosaic, primeiro *browser*<sup>3</sup> que permitiu a navegação mais facilitada pela Web, e se formalizou em 1999 quando ocorreu o 1.º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo, em Washington, onde compareceram representantes de 45 países. Já o Brasil foi anfitrião do 2º Fórum Global 'O Estado Democrático e governança no século XIX', em Brasília, assumindo a liderança no interesse da troca de experiências a respeito do e-governo, antecedendo os fóruns globais de Nápoles, Marrakech e Cidade do México. Este processo inovador de associação do atendimento às necessidades do cidadão através da utilização dos sistemas informacionais vem com o objetivo de facilitar o acesso aos serviços públicos e atender às demandas da sociedade com maior prestatividade. Priorizando a eficiência e a transparência, as novas tecnologias podem proporcionar ligações mais flexíveis entre governo e cidadão, no momento em que a prestação de serviços e informações passa a estar disponível em tempo integral para ser acessada por quem quiser.

---

<sup>3</sup> Programa ou software que habilita seus usuários a interagirem com documentos HTML hospedados em um servidor Web.

José Maria Jardim (2000) observa o acesso facilitado, imediato e disponível em qualquer tempo como facilitador do relacionamento entre o Estado e os seus públicos:

[...] o governo eletrônico expressa uma estratégia pela qual o aparelho do Estado faz uso das novas tecnologias para oferecer à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais, ampliando a qualidade destes serviços e garantindo maiores oportunidades de participação social no processo democrático. (JARDIM, 2000, p. 179).

As definições de Governo Eletrônico ainda são bastante variadas e pulverizam-se de país para país, mas uma das mais utilizadas no ambiente de pesquisa vem de um trabalho do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), que conceitua o Governo Eletrônico como “o uso pelos governos das novas tecnologias da informação na prestação de serviços e informações para cidadãos, fornecedores e servidores” (BNDES, 2001, p.22). O termo Governo Eletrônico, em inglês *Electronic Government*, possui, na língua inglesa, uma expressão simplificada, *egovernment*, que é comumente utilizada. A expressão ganhou versão em português, e-governo, e também uma abreviatura freqüentemente encontrada tanto em português como em inglês, e-gov.

Nesse estudo do BNDES, foram encontradas algumas justificativas para a existência do e-governo, baseadas em capacidades importantes, sendo elas:

- a) Permite a troca rápida de informações entre os membros do governo;
- b) Facilita o relacionamento entre o fisco e contribuintes, bem como entre governo e fornecedores;
- c) Permite melhorar a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos por meio do atendimento de demandas específicas;

d) Fortalece o processo democrático através da participação popular mais efetiva na administração pública, gerando o que denomina de e-democracia;

e) Propicia transparência da gestão pública e incentiva a prestação de contas, facilitando o exercício de *accountability* e o acesso ao mercado internacional de crédito.

A respeito da utilização do governo eletrônico com o objetivo de atingir os públicos dos órgãos do governo, José Augusto Brito acrescenta:

[...] A presença e a importância das TICs nos órgãos governamentais contribuem para mudanças que propiciam o surgimento de um conceito funcional de sistema misto de governo tradicional e governo eletrônico, com influências internas e externas na forma de ser do governo e na comunicação com seus públicos. (BRITO, 2006, p. 113).

As organizações públicas possuem, através do governo eletrônico, estrutura organizacional mais matricial e interativa, que interliga setores, departamentos, serviços e bases de dados numa convergência que cria condições de atender as expectativas dos cidadãos quanto às suas necessidades de conhecimento, comunicação e de melhores serviços públicos. Informações oficiais e públicas com acesso irrestrito para os cidadãos são fundamentais para aperfeiçoar os processos de discussão política na democracia, e para aumentar a confiança dos cidadãos em relação ao governo.

No ano 2000, a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (Umic), de Portugal, elaborou o Plano de Ação para o Governo Eletrônico, propondo quatro fases para o desenvolvimento do e-governo, sendo elas: (1) presença de internet/informação, possibilitando o básico das informações necessárias para satisfazer o público-alvo; (2) interação, considerando-se o correio eletrônico para críticas, reclamações e solicitações; (3) Transação/interação

bidirecional, ou seja, disponibilização de assistência estabelecendo canais de ligação com o usuário/cidadão; (4) Transformação, readaptação dos serviços públicos à era das novas tecnologias, revolucionando as relações entre governo, administração pública, cidadãos e empresas. O governo eletrônico se desenvolve a partir da superação de estágios evolutivos até que, com base em estudos e análise das experiências de outros países, acaba alcançando o ponto de eficácia. A eficiência das ações desenvolvidas pelo governo através desse artifício é medida pela melhoria das relações entre órgãos públicos e sociedade, por meio da reorganização dos serviços de interesse dos cidadãos.

Nos municípios e estados brasileiros, as realizações do governo eletrônico se apresentam diferenciadas e em fases variadas de desenvolvimento, mas envolvidas com a aplicação de novas tecnologias da informação na administração pública. Na década de 90 alguns estados e municípios sentiram a necessidade de novos modelos de organização da informática pública, tendo em vista que a Constituição de 1988 enquadrava autarquias, fundações e empresas públicas nas condições de gestão da administração direta, reduzindo os mecanismos de flexibilidade. A Rede Nacional de Pesquisa (RNP) interligava pontos de presença localizados em Brasília e em dez capitais de estado, com infra-estrutura da Embratel e taxas de até 64 Kbps. Em 1993 foram instaladas as primeiras conexões, entre São Paulo e Porto Alegre, e também entre São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília; em 1994 foi feita a ligação São Paulo e Recife. A maior parte dos estados demorou mais tempo para obter ligações eletrônicas até que a conectividade da rede se estendesse.

As iniciativas de Governo Eletrônico municipais e estaduais foram impulsionadas pelo projeto federal, ganharam divulgação e demonstraram ser experiências de sucesso para o país. Como exemplo temos a entrega do Imposto de Renda pela Internet, a grande quantidade de serviços disponibilizados no *site* da Receita Federal, o *site* Comprasnet e as urnas

eletrônicas. A rede integrada de comunicação Br@sil.gov e o Brasil Transparente<sup>4</sup> foram projetos implantados com o objetivo de permitir que qualquer cidadão brasileiro tenha acesso às novas tecnologias da informação, preparando-se para fazer parte das novas dimensões da vida democrática que estas tecnologias propiciam no país e no mundo todo. Como sugere Chahin (2004), diversos serviços da administração pública já podem ser resolvidos sem a necessidade da presença do cidadão no balcão da 'repartição', e o que se pode vislumbrar é que, no curto e médio prazos, o atendimento possuirá alternativas Web para pagamento de taxas, prestação de serviços e informações, tornando eletrônico o relacionamento entre governo, empresas e profissionais.

Os principais atores institucionais envolvidos nos serviços eletrônicos governamentais são o próprio governo, as empresas e o cidadão. As relações entre governo e cidadãos, denominadas pelos autores como G2C, englobam, principalmente, a prestação de serviços e a disponibilização de informações públicas em período integral, enquanto, no relacionamento cidadão/governo, o cidadão fornece demandas para a execução de políticas públicas. Os *cibercidadãos*, cidadãos que utilizam os serviços oferecidos pelo governo ao se conectarem na internet, são atores políticos em potencial. Eles possuem a noção de que as comunicações interativas em rede podem influir nas relações entre governantes e governados e seu acesso à Internet se caracteriza como eficiente meio de expressão política.

A interação entre governo e empresas, o chamado G2B, ocorre pela oferta de bens e serviços do Estado para a iniciativa privada, compreendendo licitações e contratações por meio eletrônico. Já a relação empresas/governo abrange, principalmente, a compra de bens e serviços do setor privado pelo setor público. As empresas cumprem papel importante nas parcerias com o

---

<sup>4</sup> Br@sil.gov foi a implantação de rede multiserviço do governo federal envolvendo diversos órgãos que dispõem ou não infra-estrutura de longa distância; e Brasil Transparente foi a iniciativa que articulou diversos projetos voltados para o fortalecimento do controle dos gastos públicos.

setor público para a prestação de serviços e a criação de infra-estrutura de tecnologias da informação. No que concerne aos investidores, o governo eletrônico se mostra como importante instrumento para o fomento de grandes investimentos, seja disponibilizando informações e serviços sobre oportunidades de investimento, seja acessando informações e serviços de financiadores e investidores.

Por fim, o próprio governo pode ser um cliente dos serviços prestados eletronicamente, incluindo outras esferas e outros poderes, sendo denominado G2G. Ao agregar esses e outros atores, como as organizações não-governamentais, chega-se ao conceito de governo eletrônico para todos, representando todas as relações eletrônicas do governo e incluindo a possibilidade de democracia através da utilização das tecnologias de informação e comunicação. Brito (2006) argumenta que entre os representantes políticos e os cidadãos a facilidade propiciada pela comunicação em rede possui extremo potencial de impacto no contexto de governo eletrônico, considerando as novas tecnologias digitais interativas instrumentos estratégicos para a comunicação mais democrática e de mão dupla entre cidadãos e políticos.

Para a implantação desta democracia eletrônica é preciso instalar os recursos tecnológicos necessários, dar acesso à população aos computadores, adquirir *know-how* técnico, possuir habilidade para processar grandes quantidades de informação, além dos tradicionais idade, tempo disponível, grau de educação/escolaridade, etc., barreiras que devem ser ultrapassadas para aumentar a confiança da população na tecnologia e no governo e, finalmente, instaurar o próprio conceito de democracia.

Mesmo com a grande expansão dos serviços pela Internet, a rede ainda é considerada apenas meio alternativo de efetuar os processos relacionados com a administração pública. Encontram-se problemas na administração dos sites governamentais, principalmente relacionados à atualização, privacidade do usuário e garantia de segurança. Não há a devida

preocupação com a forma e o conteúdo de muitas páginas, o que demonstra que não existe ainda a visão das redes como poderosos e importantes elos de comunicação com o cidadão. O Governo Eletrônico é tendência global e os esforços no desenvolvimento de padrões e desenvolvimento vêm aumentando sucessivamente. Considerando-se o atendimento às necessidades do cidadão como o principal objetivo do Estado, a implantação desses novos programas baseados na tecnologia tende a estabelecer grande passo a favor de todos os envolvidos. A partir de estratégias planejadas será possível a constituição da Internet como espaço de democracia eletrônica, permitindo que muitas das interações entre sociedade e estado possam ser realizadas facilmente através das redes.

Neste capítulo observamos que os processos de desenvolvimento tecnológico avançaram rapidamente nas últimas décadas, fazendo com que, juntamente com a grande quantidade de inovação, surgisse a necessidade de armazenar da melhor maneira as informações. Dessa forma, os avanços se tornaram mais acessíveis, através da utilização de conhecimentos pré-existentes. O domínio da tecnologia levou ao nascimento do computador e, por conseqüência, surgiram as redes de interação, facilitando enormemente a comunicação nos diversos ramos de aplicação. A Internet tornou as distâncias muito menores e sua utilização permitiu o desenvolvimento de novos padrões para a utilização das tecnologias de informação e comunicação, entre eles o Governo Eletrônico, através do qual governos de todo o mundo passaram a buscar maior ligação principalmente com o cidadão. O Governo Eletrônico surge como estratégia de comunicação, proporcionando informações, serviços e interações com a sociedade. Ao atender os interesses públicos e facilitar procedimentos, o Governo Eletrônico coloca a tecnologia a serviço da comunicação e estabelece conexões indispensáveis com seus públicos de interesse.

### **3 COMUNICAÇÃO DIRIGIDA E COLABORAÇÃO NA ÁREA PÚBLICA**

Em qualquer organização, a comunicação com os públicos internos e externos é de suma importância, permitindo estabelecer, através da transmissão de mensagens, o diálogo efetivo. O transporte de informações pode ser melhor executado se forem escolhidos com competência os veículos de comunicação adequados, que visem alcançar diretamente os públicos de interesse, criando contatos mais precisos e eficientes. No campo das tecnologias digitais de informação e comunicação, as organizações têm à sua disposição redes de computadores que dão suporte para a comunicação entre pessoas da própria organização e também constituintes de públicos como consumidores, fornecedores, distribuidores e, no caso das instituições públicas, os cidadãos.

Neste sentido, este capítulo aborda os instrumentos de comunicação dirigida e sua importância para o sucesso no alcance das mensagens, além da determinação dos públicos de interesse e a necessidade de atendimento de suas demandas. Em seguida, relata da influência dos novos meios tecnológicos nas relações públicas, tratando da preparação do profissional para a era da Internet e as mudanças que acarreta nos diversos níveis das organizações. No segundo momento, o foco é a administração pública e sua estrutura comunicativa, principalmente no contato com o cidadão. As funções dos agentes comunicativos nas instituições públicas e a irradiação de valores através do planejamento de ações que destaquem os princípios valorativos e o conceito destes órgãos são demonstrados como estratégias para estabelecer o papel da instituição junto aos diversos públicos alvo. Por fim, o interesse do cidadão e a possibilidade de qualificação da informação para atendê-lo, levam a elucidarmos a utilização dos recursos virtuais como alternativa eficaz de atendimento aos questionamentos da população e manutenção da transparência dos governos.

### **3.1 Comunicação Dirigida: estratégia nas organizações**

A comunicação organizacional foi, junto a tantas outras, uma área que obteve grandes mudanças na época da Revolução Industrial. As transformações ocorridas em todo o mundo no século XIX influenciaram a expansão da quantidade de empresas e, agregado a isso, ocasionaram fortes alterações nos relacionamentos, nas maneiras de produzir e nos processos de comercialização. As relações interpessoais simples entre empregadores e empregados foram substituídas em decorrência da necessidade de maior especialização e da criação de mais unidades na estrutura organizacional. Além disso, muitas pessoas deixaram o campo rumando para a cidade em busca de empregos nas indústrias, provocando choques culturais e problemas sociais por conta do veloz crescimento das cidades. O regime de produção acabou criando um contexto competitivo e as empresas passaram a preocupar-se em promover seus produtos e serviços, dando início ao trabalho de comunicação mercadológica.

O desenvolvimento tecnológico permitiu o desenvolvimento dos meios de comunicação de massa e das indústrias de comunicação, e as empresas sentiram que deveriam prestar mais satisfações aos seus públicos. A comunicação passou a destacar-se e a necessidade de atendimento às demandas dos públicos de interesse tornou-se nítida nas sociedades industriais, desenvolvendo-se gradativamente. Para Margarida Kunsch (1997), a comunicação organizacional passou, sucessivamente, por uma era do produto na década de 1950, da imagem na década de 1960, da estratégia nas décadas de 1970 e 1980 e, finalmente, da globalização, nos anos 90.

A sociedade contemporânea é o resultado de relações peculiares, provocadas por dimensões globais, onde a diversidade e a heterogeneidade abrem outras perspectivas de relacionamentos. Vivemos uma era conturbada, marcada por mudanças em todos os campos, onde a globalização da economia, o livre mercado e a competitividade conquistaram

espaço em escala mundial, e o processo produtivo deixa de se limitar a tarefas repetitivas passando a exigir do trabalhador a decodificação de instruções e o aprendizado de programas em constante mutação.

A preparação dos cidadãos para as fases de rápidas mudanças é foco de investimento dos países neste novo contexto tecnológico, fazendo com que a comunicação seja a mola propulsora nos processos de modificações sociais. As organizações precisam assumir posturas definidas e precisas em relação ao que acontece no contexto político e social, e à comunicação cabe a responsabilidade de avaliar as reações da opinião pública para traçar as estratégias de relacionamento. Através das ações comunicacionais, podem-se estabelecer unidades de discurso, divulgações coerentes, informações relativas à instituição ou a seus produtos e serviços. Entre os principais objetivos das Relações Públicas está a sintonia dos interesses dos públicos ligados à empresa, o que exige, primeiramente, o conhecimento tanto dos públicos quanto dos interesses a serem ajustados. Em relação ao domínio destes interesses, José Roberto Penteado (1984) observa:

[...] a determinação dos interesses desses públicos só poderá ser feita (...) se conhecermos esses interesses, o que é inexequível. Creio não haver mais margem de dúvida de que ser-nos-á completamente impossível conhecer todos os interesses de todos os públicos relacionados à empresa. Se, no entanto, utilizarmos a "imagem" da empresa como elemento polarizador, estabelecida essa ótica, o nosso campo visual restringe-se consideravelmente; restringe-se tanto que poderemos fazer uma tentativa séria de procurar indicar, pelo menos, um interesse dominante em cada um desses públicos. (PENTEADO, 1984, p. 100)

A idéia de que a forma mais concreta de persuasão era a exposição do produto e da marca ao público que se desejava atingir, ou que o sucesso era medido pela quantidade de pessoas atingidas e o número de vezes que a exposição do nome do produto era exibida perdurou por muitos anos na área da comunicação. Hoje em dia se sabe que, além da exposição, a

preocupação com os públicos desejados e a avaliação de sua opinião deve ser conhecida para que se obtenha sucesso, exigindo do comunicador planejar a comunicação de maneira apropriada para cada grupo. É preciso considerar, inclusive, os públicos complexos, exigentes, que criam resistência à comunicação que tenta influenciá-los. Sobre isso, Philip Lesly (1995) alerta que com públicos céticos em relação aos esforços feitos no sentido de influenciá-los, a função de relações públicas é a de inserir idéias e informações no grande fluxo comunicativo dirigido a eles.

A habilidade do profissional está em relacionar os meios e o contexto da informação colocada no fluxo de comunicações, em fazer a informação motivar seus receptores observando suas preferências e o tempo correto, não deixando de lado que grande quantidade de dados estão disputando o interesse desse mesmo público.

A quantidade de veículos de comunicação se tornou muito extensa, além de existir uma vasta gama de assuntos que despertam a atenção dos indivíduos. As pessoas já não conseguem mais ler e nem ao menos olhar para tudo o que é exposto, mas são livres para escolher a quais tipos de comunicação irão aceitar. Assim, é necessário visualizar os interesses dos públicos para então exibir mensagens capazes de seduzir a atenção em meio a tantos outros apelos informacionais que nos rodeiam.

Os indivíduos reagem de maneira diferente ao ter contato com estímulos veiculados pela comunicação, respondendo com atitudes que demonstram aceitação ou rejeição. O relações públicas tem a função de aperfeiçoar a comunicação com os públicos a partir de suas características peculiares, vinculando os objetivos a serem atingidos com os grupos que serão alvo do fornecimento de informações. Mesmo que não existam regras para a utilização dos métodos comunicativos, é importante que seja feito um estudo em larga escala sobre os grupos aos quais se quer alcançar, observando suas preferências e pontos de vista para buscar motivá-los. Waldyr Fortes (2003) acrescenta que dentro do amplo programa de

informações, a função de execução combina os gêneros massivo, dirigido e virtual da comunicação e prevê os veículos que efetivam as relações com os grupos de interesse, os quais poderão ser encorajados a se voltar para a organização.

A comunicação dirigida prevê maiores chances de resultados positivos no relacionamento que se pretende fixar, merecendo, dessa forma, atenção especial na tarefa de transmitir as mensagens intencionadas. Através dela se estabelece a comunicação limitada e orientada, com selecionado número de pessoas homogêneas, estabelecendo relacionamento efetivo com os públicos. Ou seja, o conteúdo transmitido é totalmente adequado ao receptor, tanto nos termos quanto na linguagem, nas formas e nas imagens, podendo, então, as informações serem completamente controladas pelo emissor, como ressalta Penteado:

[...] A escolha do instrumento certo, na oportunidade certa, para a mensagem certa, destinada ao público certo, é que dá efetividade à técnica das Relações Públicas. Todos estes elementos interagem uns nos outros, de modo que qualquer modificação em um deles afeta os restantes. (PENTEADO, 1984, p. 110)

A utilização de veículos menos dispendiosos, mesmo que limitados quanto ao número de pessoas, é o mais adequado na comunicação dirigida. A definição exata da mensagem e a eleição dos melhores meios não exigirão o uso dos veículos de comunicação massiva, que elevariam significativamente os custos provavelmente sem oferecer o resultado esperado. Lesly (1995) afirma que quanto mais de perto a comunicação é focalizada num público específico ou num único receptor, mais provável se torna sua recepção e aceitação, concluindo que comunicações dirigidas a públicos em especial são mais eficazes que aquelas dirigidas ao público em geral.

A proposta da comunicação dirigida é elaborar mensagens eficientes, eficazes e aptas a produzir os efeitos desejados ao público receptor. Para que os objetivos sejam alcançados, é importante conhecer e utilizar os instrumentos específicos de comunicação dirigida, e alguns dos principais, segundo Waldyr Fortes (2003), são os informativos, as publicações, os manuais, as conversas pessoais e serviços de atendimento ao público, além dos recursos visuais, auditivos e audiovisuais.

Informativos são os cartazes, avisos, cartas abertas e *press-releases* enviados à imprensa, enquanto publicações são informações conduzidas aos bancos de dados da mídia impressa e eletrônica. Os manuais trazem noções essenciais que buscam a sintonia nas operações dentro da empresa e as conversas pessoais, consideradas veículos de comunicação dirigida oral, permitem o estreitamento de relações através de telefone, alto-falante e reuniões. O serviço de atendimento aos públicos é considerado veículo de comunicação dirigida aproximativa e busca o relacionamento com os públicos através de centros de atendimento. Os recursos visuais resumem-se a expositores, projetáveis ou simbólicos que possuem predominância do apelo no sentido da visão, e os recursos auditivos são destinados à gravação e reprodução de sons que estimulam a audição, escoltam os recursos visuais através de meios e equipamentos. Já os recursos audiovisuais transmitem idéias precisas e de forma incisiva para que a mensagem seja plenamente assimilada pelas pessoas, utilizando-se, por exemplo, eletrônicos, apresentações diretas do computador, materiais virtuais elaborados por computação gráfica, etc.

A revolução tecnológica da década de 90 ocasionou o surgimento de novas perspectivas de entendimento entre as pessoas, grupos e empresas. A abertura da Internet comercial no Brasil ocorreu em maio de 1995, estimulada pelo contínuo e maciço ingresso no ciberespaço de governos, organizações, instituições e empresas comerciais, industriais e de serviços. A comunicação virtual criou possibilidades inéditas de relacionamento,

transitando informações corriqueiras e inusitadas e estabelecendo um novo veículo de comunicação, condicionada como mídia de massa, mas com capacidade poderosa para atingir públicos específicos exercendo função de comunicação dirigida. A Internet adapta ao meio eletrônico muitos dos instrumentos direcionados citados anteriormente, além de disponibilizar grande variedade de serviços, começando pelo correio eletrônico, aplicações gráficas com imagens, sons e texto, passando por dados atualizados de pesquisa nas mais diversas áreas, até a compra de livros e outros produtos.

Em relação às mídias tradicionais, a Internet é bastante distinta, apresentando diferenças que devem ser conhecidas para seu uso como efetiva ferramenta de relações públicas. Enquanto o material impresso é linear, sempre lido a partir do canto superior esquerdo palavra por palavra, a informação contida na Internet não é linear. O hipertexto permite que o usuário transite pelas estruturas de informação do site sem seqüência determinada, assim, transmitindo os dados de forma não linear. J. B. Pinho adverte que “a não linearidade da informação na Internet exige que o material mostrado na tela do monitor suscite no leitor a confiança de que ele encontrará no site a informação procurada” (PINHO, 2003, p. 28). Além disso, a visão humana recebe diferentemente o que está escrito em suporte de papel e o que está no monitor, uma vez que a luz emitida pela tela do computador causa maior cansaço aos olhos, o que torna a leitura mais lenta na Internet, exigindo do comunicador a produção de textos mais compactos.

A respeito da preparação do profissional da comunicação para a utilização da comunicação em rede mundial, Silvia Mattos ilustra:

[...] O sucesso nos resultados da implementação de novas tecnologias demanda mudanças em diversos níveis da organização. Não basta disponibilizar recursos tecnológicos e de sistemas. As pessoas, os grupos e os diversos níveis gerenciais que compõem a força de trabalho da organização devem estar plenamente comprometidos com os resultados almejados, familiarizados com o processo de mudança proposto, confortáveis e motivados para assimilação e uso efetivo da nova tecnologia. (MATTOS, 1995, p. 80)

A comunicação virtual aperfeiçoa as atividades de relacionamento existentes e propicia atendimentos diferenciados, ressaltando a individualidade do internauta/consumidor, dando-lhe tratamento preferencial. Fortes (2003) resalta que a tecnologia da comunicação virtual abriu dezenas de caminhos novos e que cada um deles exigirá o trabalho de produzir, selecionar, organizar e difundir programas, além de livrar as Relações Públicas de intermediários na transmissão das informações e no relacionamento entre empresa e público.

As Relações Públicas têm a missão de estabelecer estratégias destinadas a criar, manter e defender as relações de confiança entre as organizações e seus públicos. É fundamental que todas as formas de relacionamento expressem os valores e crenças organizacionais, seja através dos instrumentos tradicionais ou da transmissão de mensagens pelo meio virtual. Dentro destas possibilidades, as organizações públicas têm a oportunidade de utilizar os instrumentos proporcionados pela tecnologia para aproximar-se do cidadão e, dessa forma, garantir a transparência e a postura política do governo, além de permitir o atendimento de demandas da sociedade pelo meio virtual.

### **3.2 A comunicação no ambiente político**

Os primeiros movimentos de comunicação como ferramenta dos agentes do poder público foram demonstrados no período getulista. Ao modelar o Estado Novo, Getúlio implantou um sistema de comunicação intencionado a glorificar as razões do Estado, estabelecendo comunicação direta com as massas e se posicionando positivamente junto ao povo. Juscelino Kubitschek deu continuidade à política de massas, trabalhando bem com as estratégias de mobilização. Daí para frente a comunicação política

ganhava posicionamento de instrumento fundamental para o sucesso das campanhas eleitorais e, a partir de 1985, no governo Sarney, ministérios receberam planos estratégicos de comunicação com a função de capacitar o governo nesta área, reconhecendo o poder proporcionado à esfera pública a partir do domínio deste aparato.

O conceito de comunicação pública sempre esteve relacionado com a comunicação estatal e a implantação da radiodifusão, primeiro, e depois da televisão pública. A imprensa tradicional desenvolveu-se regulada pelas forças políticas, culturais e de mercado, à medida que os meios eletrônicos deveriam ser autorizados e regulados por concessão pública. Embora haja diferenças entre a origem dos recursos financeiros, no caso, privados, e a origem da concessão (estatais), as finalidades que orientam o funcionamento da mídia podem ser guiadas pela satisfação do interesse público.

Grande parte da atividade política dos governos se destina à tentativa de satisfazer as demandas que lhes são dirigidas pelos atores sociais ou formuladas pelos próprios agentes do sistema político. Essas atividades são reguladas por instituições, regras formais que estruturam o relacionamento entre indivíduos e as várias unidades do sistema político e da economia, que geram a estabilidade necessária para a vida social, reduzindo as incertezas e organizando o ambiente político e social. O neoinstitucionalismo histórico considera as instituições como normas, convenções, rotinas e hábitos, formais ou informais, absorvidos pelo ambiente político (HALL; TAYLOR apud ARAÚJO, 2006, p.34). O desenho institucional deve levar em conta a importância da consistência interna e da harmonia externa com o contexto social.

A comunicação social da organização envolve ações da comunicação coletiva com os públicos por meio de jornais, revistas e demais meios, direcionando as mensagens tanto para os circuitos internos quanto para os circuitos externos. Objetiva-se projetar o conceito adequado das

organizações perante seus públicos, consistente com suas políticas, crenças e valores. No caso da comunicação pública, é observado o direito à informação, considerando-a dever da administração pública e direito dos usuários e consumidores de serviços, além de sua função de democratizar o poder através do compartilhamento de mensagens. Nas estruturas administrativas detém mais poder quem tem mais informação, e quando se reparte a informação, de certa forma, há também repartição de poderes. A irradiação de valores também deve ser exercida pelos órgãos públicos através do planejamento do conjunto de princípios valorativos que alimentem a cultura interna e projetem o conceito junto aos diversos públicos alvo, centrados no interesse e no papel da instituição. Além disso, a verdade precisa ser a fonte inspiradora da comunicação pública, pois servirá ao ideário da ética, valor básico dos cidadãos.

Com o fim do governo militar, os segmentos sociais interessados se organizaram para discutir políticas públicas compatíveis com a tarefa de democratização da comunicação. A partir dos anos 90 a sociedade passou a se mostrar mais organizada, com níveis de exigência mais altos e maior participação dos grupos sociais nos processos políticos. Gaudêncio Torquato lembra que “há uma nova ordem de idéias e posicionamentos na sociedade, visíveis nas manifestações públicas e na interpretação dos meios de comunicação. O voto está acarretando maiores exigências que no passado”. (TORQUATO, 2002, p. 141). Os novos padrões de valores exigem da área pública posturas balizadas por critérios racionais de operação da política, orientadas por estratégias de comunicação institucional que garantam interação eficaz entre governantes e comunidades. Acrescenta o autor que o processo de comunicação governamental passou por evolução, tornando-se esgotado o procedimento clássico de assessoria de imprensa, onde o fundamento é a cobertura de atos rotineiros dos governos e da presença dos governantes nas mídias locais por meio de entrevistas e análises. Esse

processo está condenado ao fracasso em função de demandas sociais diferentes e do caráter fiscalizador que a sociedade passou a exercer.

A comunicação pública, de acordo com P. Zemor (apud MATOS, 2004, p. 120), tem a função de elucidar ao público o papel da organização, afirmando sua identidade e imagem, prestando contas do conjunto de suas atividades e permitindo o acompanhamento do andamento da política da instituição. No entanto, muitos brasileiros se mostram insatisfeitos com o comportamento de governos e instituições públicas. Desde o uso da máquina administrativa para fins eleitorais até gastos excessivos com contratação de funcionários públicos e com publicidade, sistematicamente os governos são criticados por ações que contrariam a opinião pública. Investimentos em publicidade dão a impressão, de se tratar de autopromoção das pessoas em cargos públicos, de ações com propósitos eleitorais e também de que saúde, educação e segurança não são completamente prioridades dos governantes. Ainda assim, o Estado e o setor publicitário enumeram razões para o uso legitimado da publicidade no setor público, dentre elas informação ao cidadão, persuasão para alterar positivamente comportamentos sociais (como em campanhas de saúde pública), melhor conhecimento dos serviços públicos e maior visibilidade das realizações efetuadas por entidades e órgãos públicos face ao noticiário negativo.

Gino Giacomini Filho (2004) assinala que atualmente muitos serviços públicos são regidos por normas de qualidade, propiciando que os serviços publicitários sejam acionados pelos órgãos com mais profissionalismo e na medida do interesse dos cidadãos a quem servem. Porém, a atividade pública carrega ainda imagem híbrida formada, por um lado, pela modernização das estruturas e treinamento de ativos humanos e, por outro, pelo excesso de burocracia, o descaso com o cidadão e os gastos não justificados, o que acaba levando a sociedade a encarar de forma negativa a publicidade na esfera pública.

Podemos observar, neste século, que as instituições públicas estão em patamares diferentes, algumas apresentando serviços desqualificados e outras mostrando preocupação com o relacionamento positivo com o cidadão. O padrão mais indicado para a atual administração pública deve ser o voltado para a qualidade dos serviços e marketing orientado para o cidadão. Defende Giacomini Filho que “a má gestão é indicativa de uma cultura organizacional deslocada do atendimento ao cidadão, algo que pode afetar também suas atividades publicitárias” (GIACOMINI FILHO, 2004, p. 136). Muitos problemas têm início com a falta ou deficiência de planejamento, em que os objetivos não estão claramente traçados e são sustentados vícios de informação atingindo campanhas e ações políticas ao longo do tempo.

O interesse do cidadão vem aumentando e a população acabará exigindo cada vez mais qualidade, completude e transparência na informação, demandando alto grau de responsabilidade de quem lida com a comunicação governamental. Sobre a necessidade de transmissão da informação qualificada, Maurício Camargos argumenta:

[...] Sucessivos governos, seja na esfera municipal, estadual ou federal, têm sabido identificar essa necessidade de comunicação e isso vem se traduzindo no aumento da estruturação física da área. Esse crescimento que reage ao aumento de demanda nem sempre vem acompanhado da respectiva consciência de que ele acontece no bojo de um processo de fortalecimento da democracia e do avanço da cidadania. Muitas vezes, governantes e seus prepostos só conseguem entender que precisam de comunicação como ingrediente fundamental para a continuidade e mesmo para a sobrevivência do governo. (CAMARGOS, 2004, p. 148)

Além da sobrevivência do governo, a comunicação também é responsável pela transparência, possibilidade de fiscalização e informação, visando diretamente o atendimento às necessidades e questionamentos do cidadão. Também é importante que quem atue na área da comunicação

governamental tenha consciência de que a oposição estará sempre atenta para destruir a boa intenção do comunicador. Ou seja, além da preocupação com o direito à informação, é necessário zelar pela manutenção da imagem da instituição, não atuando com purismo tal que permita a destruição sem defesa da imagem.

Heloiza Matos chama atenção quanto à necessidade de observação dos interesses e necessidades dos cidadãos ao atuar na comunicação pública:

[...] A determinação do conteúdo da comunicação pública é orientada pelo ideal normativo das referências convencionais, tais como: o interesse público, o direito à informação, a busca da verdade e da responsabilidade social pelos meios de comunicação de massa; isto leva a refletir sobre as práticas profissionais dos comunicadores envolvidos e os princípios normativos que lhe servem de orientação. (MATOS, 2006, p. 65)

Os processos políticos vêm sendo alterados significativamente pela mídia, afetando o relacionamento entre pessoas comuns e os representantes do poder. A influência dos meios comunicativos na imagem e contexto da esfera pública demonstra mais poder do que muitos conseguem perceber. Assim, relacionar a comunicação com os interesses estatais pode ser uma alternativa extremamente positiva, tendo em vista que as diversas mensagens recebidas pelo público agregam também a eles comportamentos e atitudes em relação ao governo. Astomiro Romais sintetiza a importância da comunicação pública ao afirmar: "A estrutura e a capacidade das comunicações, além da relação próxima e pessoal com cada cidadão em seu cotidiano, estão inextricavelmente costuradas aos destinos do governo" (ROMAIS, 2001, p. 45). A comunicação é capaz de transformar as coisas públicas em comuns e compartilhadas socialmente, podendo se tornar o elemento decisivo na construção da dimensão pública da sociedade contemporânea. A atividade política, cada vez mais, é transitada na

dimensão pública da sociedade por meio do trabalho mediador do comunicador.

A utilização das tecnologias de comunicação ainda não possui grande abrangência nos gabinetes de comunicação, não existindo sequer muitos estudos sobre a temática, a maioria faz referência apenas à importância das TICs no futuro dos setores de comunicação. No entanto, é importante observar que a rede influi na estrutura do trabalho diário desses setores uma vez que permite a um número cada vez maior de atores ter possibilidades técnicas de acesso à opinião pública, além de reduzir custos, oferecer rapidez na transmissão de mensagens e de aumentar a quantidade de informação.

Sobre a utilização das tecnologias para o aumento da comunicação bem sucedida, Cleuza Cesca menciona:

[...] O aumento do valor agregado da informação, de sua presença na opinião pública e dos avanços tecnológicos potenciou o incremento dos emissores e multiplicou os fluxos de informação entre diferentes setores da sociedade. Por isso, as assessorias de comunicação, como emissores, devem buscar novas formas de comunicar. Uma delas é a presença ativa na Internet. (CESCA, 2006, p. 162)

Comunicação Pública tem a ver com participação popular, multiplicidade de vozes, esfera de interação social, cuja finalidade é a desconstrução da palavra opressiva, desvendando seus matizes. O rótulo não pertence, necessariamente, às instituições estatais. Estas, contudo, devem assumir seu compromisso cívico, no início, aproveitando as brechas do sistema, até alcançar ações mais efetivas e favoráveis à democracia. Em cada país, esta interação certamente está balizada pelas possibilidades e limites de processos da administração pública local. Democracia e eficiência são conceitos que passam a se interligar de maneira muito próxima a partir do novo modelo de gestão pública que pressupõe que o Estado é tão mais eficiente quanto mais democrática for a sua administração.

A proximidade de identificação dos interesses públicos permite que sejam estudadas estratégias comunicativas para atendimento eficaz das necessidades dos cidadãos, além de poder garantir a transparência e estabelecer a confiança no governo. O cidadão é cada vez mais seletivo e exigente na recepção da informação e cabe ao comunicador, através do planejamento, incorporar à administração governamental a necessidade da comunicação qualificada, permitindo o fortalecimento da democracia e implemento da participação popular por meio das inovações tecnológicas que aumentam a ligação governo e sociedade.

Desde a década de 30, a comunicação política passou a ser usada por seus agentes como ferramenta eficiente na mobilização da opinião pública. A comunicação, então, é vista como poder que, sendo adequadamente conduzido, é capaz de gerar preciosos resultados aos gestores do governo. A partir do domínio das técnicas de comunicação dirigida, cabe ao comunicador relacionar e estabelecer elos entre os órgãos públicos e as demandas gerais da população. O surgimento das novas tecnologias baseadas no uso das redes pelas prefeituras e estados, simplifica este processo e propicia a ampliação do leque de opções para o atendimento dos interesses da sociedade.

## **4 ANÁLISE VIRTUAL**

Este capítulo inicia com a exposição da metodologia aplicada na análise dos *sites* das prefeituras a partir das concepções de governo eletrônico. Em seguida são descritas algumas das características das cidades cujos portais foram os escolhidos para a utilização no trabalho e, só então a análise é aplicada, descrevendo os pontos observados nos objetos de estudo. Por fim, são estabelecidas pontuações aos critérios avaliados, permitindo que se chegue ao resultado numérico referente ao estágio de desenvolvimento dos portais.

### **4.1 Metodologia**

O trajeto do desenvolvimento metodológico deste trabalho se inicia no momento da escolha do tema a ser estudado dentro do extenso universo de pesquisa oferecido pela Comunicação. Por existir ainda limitado número de trabalhos que explorem a comunicação de rede inserida no contexto das áreas públicas, o Governo Eletrônico torna-se um assunto interessante e fundamental a ser estudado.

O Governo Eletrônico é um tema bastante novo na Comunicação Social, não possuindo bibliografia específica. Assim, o embasamento desta análise foi elaborado centrado nas linhas teóricas da Comunicação Dirigida adaptadas à Comunicação de Rede, sendo as leituras de livros e revistas especializados nesses contextos essenciais para a reflexão e andamento do trabalho.

A elaboração desta pesquisa permeou por avaliar qualitativamente alguns eventos contemporâneos que influenciam social, organizacional e politicamente a vida da população, utilizando, para isso, o método do estudo de caso que, segundo Bruyne, Herman e Schoutheete (apud DUARTE; BARROS, 2005, p. 216) consiste na análise intensiva empreendida em uma

ou algumas organizações reais. Castro (apud DUARTE; BARROS, 2005, p. 219) acrescenta que, no estudo de caso, o pesquisador estabelece a utilização de uma ou mais amostras enquanto as inferências relativas ao todo ficam por conta do julgamento do leitor.

Com o objetivo de avaliar a funcionalidade da ligação por meio virtual da administração pública com os cidadãos, um conjunto de procedimentos metodológicos foram identificados como pertinentes para o estudo. Primeiramente foram definidas as *home pages* a serem observadas, sendo eleitas as das três prefeituras das cidades que são capitais dos estados da região sul do país, sendo elas Porto Alegre, Florianópolis e Curitiba. Essa escolha foi feita por critério aleatório, considerando o maior interesse na pesquisa dos *sites* públicos de capitais de estados que, ainda que próximos, possuam diferentes estratégias de administração.

Durante o período de elaboração do trabalho, de março a junho de 2007, foram salvas, semanalmente, as páginas iniciais dos *sites* das três prefeituras para posterior avaliação. As páginas foram salvas sempre na mesma data, possibilitando estabelecer comparação entre elas referente aos tópicos analisados. A partir de então, foi necessário estabelecer parâmetros para o olhar analítico sobre os *sites*, sendo eles o Conteúdo, a Navegabilidade e as Informações Técnicas. Estes foram, depois de escolhidos, subdivididos de maneira que pudessem proporcionar o maior número de dados de cada *site* para o projeto, sendo elaborada tabela padrão para ser aplicada igualmente em todas as *home pages* (Anexo A).

A categoria Conteúdo visa avaliar aspectos relacionados às informações e serviços disponíveis e, a categoria Navegabilidade avalia elementos específicos de aplicações e elementos de usabilidade dos *sites* de informação. Já a categoria das informações técnicas avalia artifícios que facilitam o funcionamento do site para o usuário. Com a análise do objeto de estudo a partir da tabulação das informações adquiridas, torna-se possível estabelecer os primeiros resultados para a pesquisa.

Para executar a análise e avaliação dos *sites*, a tabela aplicada em cada um deles foi elaborada baseada nos estudos de Renata Vilella (2003) e Wagner Araújo (2006), que estabeleceram critérios para a avaliação de *sites* governamentais. A tabela busca abranger grande quantidade de informações de importância para o funcionamento efetivo dos *sites* como meio de ligação entre prefeituras e cidadãos. A respeito da validade da avaliação, Vilella adverte:

[...] Para que o processo de avaliação seja efetivo, é fundamental que exista um mecanismo apropriado de pontuação, ou seja, de uma associação entre uma determinada dimensão e parâmetro a um peso, que represente sua importância relativa na avaliação, uma nota, que represente, ao final, o nível de maturidade do portal. (VILELLA, 2003, p. 105).

A avaliação foi concentrada em três categorias: 1) Informações Técnicas; 2) Navegabilidade e 3) Conteúdo. Estes são critérios bastante utilizados para a avaliação de páginas da Internet, de acordo com os trabalhos estudados. Cada um dos critérios foi dividido em subitens que facilitam a análise e avaliação e, estes, ponderados em três níveis de avaliação, que estabelecem seus pesos:

- 1 – Média importância
- 2 – Importância elevada
- 3 – Importância muito elevada

Para se poder calcular a nota final dos *sites* analisados, a qualidade e o atendimento dos critérios serão pontuados, sendo estabelecidos os seguintes significados às notas:

- 0 – Item ruim ou incompleto
- 1 – Item regular
- 2 – Item bom
- 3 – Item muito bom

#### 4 – Item completo

Após a avaliação de cada um dos três *sites* das prefeituras, será possível obter a nota final deles através do cálculo da média ponderada dos seus parâmetros. A apuração desta nota é calculada da seguinte forma: primeiramente soma-se o total da pontuação do *site* de acordo com os critérios e pesos; então esta pontuação é dividida pelo máximo de pontuação possível. Temos, dessa forma, a nota final do *site*:

$$Nf = \frac{\Sigma (\text{pontuação} \times \text{pesos})}{\Sigma \text{pontuação máxima possível}}$$

Os resultados são convertidos para a base 100 com o objetivo de tornar possível definir os estágios de desenvolvimento de cada *site*. A definição do estágio referente a cada pontuação atingida é a utilizada por Araújo (2006) em sua análise de sites governamentais do estado de Minas Gerais, onde as pontuações ficam assim determinadas:

De 68 a 100 pontos – estágio avançado de desenvolvimento

De 25 a 67 pontos – estágio intermediário de desenvolvimento

De 0 a 34 pontos – estágio insuficiente de desenvolvimento

Essas técnicas metodológicas possibilitam a observação e análise dos sites governamentais como instrumentos de Comunicação Dirigida diante de seus principais públicos, os cidadãos das cidades avaliadas. Desta forma, será possível delinear a ligação da Comunicação de Rede com a Comunicação Dirigida, estabelecendo o papel do Governo Eletrônico nesse meio, bem como dos comunicadores no domínio da tecnologia em prol do sucesso da imagem e responsabilidade da administração pública.

## 4.2 Caracterização das Cidades

Os dados referentes à caracterização das cidades são provenientes dos sites das respectivas prefeituras, como também do *site* da Wikipédia – Enciclopédia Livre ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)).

### **Curitiba**

Cidade capital do Estado do Paraná, está localizada a 934,6 metros acima do nível do mar, no primeiro planalto paranaense. Foi fundada oficialmente em 29 de março de 1693, data da criação da Câmara. De acordo com estimativas de 2006, sua população é de 1.788.559 habitantes, sendo a maior cidade do sul do país, e a mais importante e influente nacionalmente. Gera o maior PIB dentre as capitais da região Sul do Brasil, totalizando R\$ 19.109.744.000,00 (o terceiro maior nacional). A Região Metropolitana de Curitiba é formada por 26 municípios, agrupados em cinco microrregiões, num total de 3.261.168 habitantes.

A qualidade de vida sempre foi o grande diferencial de Curitiba, que mantém organização urbana e ruas limpas. O município está entre os três de melhor infra-estrutura do país, atrás apenas de São Paulo e do Rio de Janeiro, de acordo com estudo exclusivo realizado pela consultoria paulista Simonsen Associados em parceria com a revista EXAME. Seguindo uma metodologia internacional em que o PIB per capita é ajustado com o custo de vida e índices de violência das cidades pesquisadas, o PIB do curitibano atinge US\$ 7.980. Com um parque industrial de 43 milhões de metros quadrados, a região metropolitana de Curitiba já atraiu grandes empresas como ExxonMobil, Sadia, Kraft Foods, Siemens e HSBC. Além disso, recebeu no último ano 822 missões estrangeiras formadas basicamente por urbanistas, engenheiros e gestores públicos interessados em seu planejamento urbanístico.

A cidade é conhecida por suas soluções urbanas diferenciadas, notadamente por seu sistema integrado de transporte de massas que, em conjunto com as vias regulares de trânsito, tem servido, especialmente a partir da década de 1970, como indutor de seu desenvolvimento urbanístico. Medições recentes indicam que a área verde de Curitiba é de 51 metros quadrados por habitante. Áreas compostas, fundamentalmente, por parques e bosques municipais a proteger parte das matas ciliares de rios locais. Há também na cidade uma grande variedade de praças e logradouros públicos, associados a vias públicas habitualmente bem arborizadas. O zoneamento urbano da cidade, integrado ao sistema de transporte, tem permitido um desenvolvimento arquitetônico e urbanístico tido, por certos analistas, como coeso e harmônico, sem os principais problemas das grandes metrópoles modernas. No entanto, essas características positivas (aliadas a uma maciça propaganda oficial), contribuíram, recentemente, para um pronunciado inchaço populacional da cidade, favorecendo a explosão demográfica em bairros afastados e municípios vizinhos. E, como qualquer outra grande cidade brasileira, Curitiba tem pronunciados problemas sociais, como a existência de grandes favelas em alguns bairros e no entorno do município, o aumento crescente nos índices de criminalidade e violência, a poluição da maioria dos rios e o expressivo crescimento do contingente de moradores de rua.

O poder executivo é atualmente exercido pelo Prefeito Municipal Beto Richa, do PSDB (eleito em 2004 e com mandato até 2008), pelo Vice-Prefeito Luciano Ducci e pelos Secretários Municipais nomeados pelo prefeito. Curitiba é dividida em nove administrações regionais (equivalentes a subprefeituras), que gerenciam os 77 bairros do município. A Secretaria Municipal de Comunicação Social é composta pela equipe da qual participam o Secretário Deonilson Roldo, a chefe de gabinete Maria Cristina Etcheverry, além de um

Superintendente, um Diretor de Divulgação, uma Diretora de Marketing e uma Diretora de Relações Públicas.

### **Florianópolis**

Capital do estado de Santa Catarina, Florianópolis é uma das três ilhas-capitais do Brasil. Fundada em 23 de março de 1726, localiza-se no centro-leste do estado e é banhada pelo Oceano Atlântico. A maior parte de Florianópolis (97,23%) está situada na Ilha de Santa Catarina, onde, somadas às continentais, existem cerca de 100 praias. A área total do município abrange 436,5 km<sup>2</sup>, compreendendo seus doze distritos.

Florianópolis possuía uma população de 406.564 habitantes em 2006, segundo estimativas do IBGE. A região metropolitana, popularmente conhecida como "Grande Florianópolis", é constituída principalmente pelos municípios de São José, Palhoça, Santo Amaro da Imperatriz, Biguaçu, Antônio Carlos e conta com aproximadamente 920 mil habitantes atualmente.

Sua economia é alicerçada basicamente nas atividades do comércio, prestação de serviços públicos, indústria de transformação e turismo. Ultimamente, a indústria do vestuário e a informática vêm se tornando também setores de excepcional desenvolvimento. Considerada por muitos habitantes e turistas que a visitam como detentora de uma beleza singular, dotada de fortes traços da cultura açoriana, observados nas edificações, artesanato, no folclore, culinária e nas tradições religiosas, Florianópolis tem no turismo uma de suas principais fontes de renda. A cidade conquista por possuir a infra-estrutura de cidade grande, com hotéis, restaurantes, universidades e ao mesmo tempo possui praias paradisíacas, trilhas em meio à Mata Atlântica e locais calmos para descanso.

O transporte público em Florianópolis é realizado basicamente através de ônibus. Destaca-se o Sistema Integrado de Transporte, formado por seis Terminais de Integração. Nesse sistema, as linhas alimentadoras ligam os bairros aos terminais regionais, que por sua vez se ligam ao terminal central (TICEN) pelas linhas principais.

O Prefeito de Florianópolis é Dário Elias Berger, do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB), cujo mandato iniciou em 2005 e vai até 2008. A Secretaria de Comunicação Social do município é composta pelo Secretário Ariel Bottaro Filho, pelo Secretário Adjunto e também pela Assessoria de Comunicação Social, onde trabalham outros oito funcionários que atuam nos cargos de jornalistas, bibliotecários, um auxiliar administrativo e um atendente de turismo.

### **Porto Alegre**

Porto Alegre é a capital do estado do Rio Grande do Sul. Pertence à mesorregião Metropolitana de Porto Alegre e à microrregião de Porto Alegre. É localizada junto ao Guaíba, no extremo sul do país, a 2.111 quilômetros de Brasília.

A cidade constituiu-se a partir da chegada de casais açorianos portugueses em 1742 e contou com o influxo de muitos imigrantes alemães, italianos e poloneses no século XIX. Atualmente, é uma das cidades onde o índice de desenvolvimento humano é o mais elevado no Brasil e a capital que menos tem analfabetos no país.

É a maior região metropolitana do sul do país, contando com mais de 30 cidades e cerca de 4,1 milhões de pessoas, em 2006. Segundo dados do IBGE/2004, o PIB de Porto Alegre é de R\$ 15.944.201.000 e seu PIB per capita é de R\$ 11.257. Foi eleita pela consultoria inglesa Jones Lang LaSalle uma das 24 cidades com maior potencial para atrair investimentos no mundo, e a única representante brasileira.

A maior parte da cidade é cercada por prédios. A área do município de Porto Alegre é de 470,25 km<sup>2</sup>, de acordo com o Censo IBGE/2000. Destes, 44,45 km<sup>2</sup> estão distribuídos nas 16 ilhas do Guaíba sob jurisdição do município. Atualmente a cidade conta com 78 bairros e ainda possui 70 quilômetros de margens banhadas pelo Guaíba.

Porto Alegre é uma das capitais mais arborizadas do Brasil. Cada habitante da cidade tem direito a, aproximadamente, 17m<sup>2</sup> de área verde. Em 1976 foi criada em Porto Alegre a primeira secretaria do meio ambiente do Brasil. Existem programas de arborização e preservação das matas nativas. As floradas adicionam beleza cênica à cidade. As encostas dos morros são preservadas, mas enfrentam problemas com loteamentos clandestinos e invasões.

A cidade sofre com problemas sociais característicos dos grandes centros urbanos, mas o que mais tem assustado a população na última década é o crescimento da criminalidade. Crimes antes praticados somente na região sudeste do Brasil, como seqüestros-relâmpago, além do crescimento do número de furtos e roubos de carro na cidade, têm preocupado os porto-alegrenses, que investem em equipamentos de segurança, como grades de proteção, presentes na maioria das casas e prédios da cidade.

De 1989 até 2004, Porto Alegre teve apenas prefeitos do PT. Em 2005, José Fogaça, do PPS, foi o eleito.

A Assessoria de Comunicação Social da Prefeitura de Porto Alegre é dividida entre a Coordenação de Jornalismo, a Coordenação de Publicidade e a Assessoria de Imprensa do Gabinete do Vice-prefeito, sendo Anilson Costa o Supervisor de Comunicação Social.

### 4.3 Análise dos *sites* de informação

As páginas da Internet analisadas são, respectivamente, as pertencentes às prefeituras das cidades de Curitiba, Porto Alegre e Florianópolis. Considerando a Web como grande sistema de comunicação entre governos e cidadãos, através da observação geral destes *sites*, a análise busca promover a avaliação da prestação de serviços públicos e o fornecimento de informações de importância para a população, explorando as potencialidades propiciadas pelo governo eletrônico. Os endereços dos *sites* são: Curitiba - [www.curitiba.pr.gov.br](http://www.curitiba.pr.gov.br) (ANEXO B), Florianópolis - [www.florianopolis.sc.gov.br](http://www.florianopolis.sc.gov.br) (ANEXO C) e Porto Alegre - [www.portoalegre.rs.gov.br](http://www.portoalegre.rs.gov.br) (ANEXO D).

#### Informações técnicas

Os *sites* possuem informações técnicas semelhantes, mantendo layout que segue o padrão: paisagem da cidade na parte superior, principais informações por *links* de acessos em lista à esquerda e notícias ao centro da página. Os três são considerados portais de acesso, ou seja, *sites* na Internet que funcionam como centros aglomeradores e distribuidores de conteúdo para uma série de outros *sites* ou *subsites*, dentro fora do domínio ou subdomínio da empresa gestora do portal. Para Brian Detlor (apud VILELLA, 2003, p. 64), portais são pontos únicos de interfaces baseadas na Web, usados para promover a busca, o compartilhamento e a disseminação de informações, assim como a provisão de serviços para comunidades de interesse.

É utilizada apenas versão simples em HTML, não existindo animações ou qualquer tipo de introdução ao entrar nas páginas. O *site* de Porto Alegre não utiliza nenhum tipo de *Flash*, apenas *Gif* em dois links de sua página inicial. *Flash* e *Gif* são artifícios aplicados na Web que produzem movimento

em algumas partes da página. Já nos *sites* das prefeituras de Florianópolis e Curitiba encontramos figuras em *Flash Player 9*. No primeiro caso apenas em duas campanhas no final de página e, no caso de Curitiba, em diversos itens da página. Curitiba também utiliza figuras em *Gif*, mantendo o movimento em repetição simples.

Quanto à quantidade de páginas disponíveis dentro de cada portal, Curitiba tem em seu mapa do *site* uma listagem de mais de cento e cinquenta páginas. Florianópolis disponibiliza aproximadamente sessenta páginas, enquanto o portal de Porto Alegre descreve apenas trinta páginas em seu mapa, mas permite o acesso a mais de cem páginas interligadas. O portal da prefeitura de Curitiba possui listagem de mais de cento e cinquenta *sites* em seu mapa, determinando a ligação direta, através dele, a todas as possibilidades de acesso que o portal propicia.

As informações disponíveis dentro dos portais a respeito das cidades, programas, prestação de contas, secretarias, etc. não informam a data de inclusão ou atualização. No entanto, nos três portais as notícias obtêm a data e a hora em que foram publicadas. Ambos possuem, ao final da página inicial, informação de quem é o responsável pela criação e desenvolvimento do seu conteúdo, sendo o portal de Curitiba responsabilidade do Instituto Curitiba de Informática e da Secretaria Municipal da Comunicação Social, enquanto o de Porto Alegre é responsabilidade da PROCEMPA (Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre). O portal de Florianópolis possui equipe de seis pessoas responsáveis pelo seu desenvolvimento, cujos nomes e endereços eletrônicos são disponibilizados pelo *link* "Créditos", existente no fim da página inicial.

Apenas o portal de Curitiba possui informações em outro idioma diferente do português, na opção "Turista", onde os vídeos podem ser executados também em espanhol ou inglês.

Ao considerarmos a disponibilização de fotos, o portal da cidade de Porto Alegre é o que apresenta maior quantidade, possuindo uma foto na página inicial da principal notícia, bem como fotos em mais de um terço das notícias publicadas. A maioria das páginas vinculadas também possui fotos. Além disso, disponibiliza o *link* "Banco de Imagens", onde são encontradas imagens diárias de eventos ocorridos na cidade. O portal da cidade de Curitiba apresenta fotos das principais notícias publicadas, sendo, em média, quatro fotos na página inicial, e também possui fotos em diversas páginas vinculadas. No entanto, o portal de Florianópolis apresenta apenas uma foto na notícia principal, não disponibilizando mais fotos nas demais notícias nem na grande maioria das páginas vinculadas. O portal também não disponibiliza nenhum vídeo, enquanto Curitiba possui na página inicial a opção "TV Prefeitura", que apresenta um vídeo de notícia de importância na semana, e também possui o link "Vídeos" dentro da opção "Turista" que encontra-se no topo da página, e disponibiliza a opção de dois vídeos sobre a cidade. O portal de Porto Alegre disponibiliza dois vídeos em sua página inicial, sendo um deles no *link* "Plano Diretor" e outro no *link* "A Casa do Jorge", relacionado ao programa Governança Solidária Local.

Os portais de acesso da Internet requerem infraestrutura que possa transmitir com precisão as disponibilidades oferecidas pela organização. A elaboração e desenvolvimento técnico dos portais é fator importante quando pensamos no cidadão como principal usuário dos serviços oferecidos através do site. Gant & Gant (apud VILELLA, 2003, p. 73) afirmam que os portais na Web estão emergindo como prioridade para os órgãos governamentais, destacando que o nível de funcionalidade do portal governamental está diretamente relacionado ao nível de integração existente entre os sistemas que o viabilizam.

## **Navegabilidade**

Os portais das três prefeituras possibilitam a abertura da maioria das páginas externas vinculadas dentro da mesma janela. Apenas alguns *links* de páginas necessitam a abertura de nova janela do Internet Explorer para a visualização. O portal da prefeitura de Florianópolis é o único dos três em que não existe mapa de navegação. No portal de Curitiba existe mapa bastante completo e no de Porto Alegre existe também mapa do site com as páginas principais, enfatizando os Departamentos, Secretarias e Empresas da prefeitura.

Em nenhum dos sites há campo para enquete ou pesquisa sobre as informações e serviços prestados pelas prefeituras. No entanto, em todas elas existe o *link* "Fale Conosco" ou "Contato". Na página de Curitiba é necessário clicar no *link* "Todos os Serviços" e então aparecerá o *link* "Fale Conosco". Neste *site* também é possível entrar no link "Cidadão", que encontra-se na parte superior da página, e então clicar na opção "156", que permite criar solicitação. Nos primeiro caso a solicitação é criada a partir do direcionamento ao e-mail do próprio solicitante no programa Microsoft Outlook Express para que seja encaminhada a mensagem. Já o *link* "156" permite que seja criada solicitação a partir de formulário próprio dentro da denominada "Central de Atendimento e Informações".

O portal de Florianópolis possui a opção "Fale Conosco" bastante aparente na parte superior da página, apresentando formulário próprio para envio. O portal de Porto Alegre possui o campo "Contato" onde encontra-se o *link* "e-mail". Ao clicar no *link* abre automaticamente o e-mail do Microsoft Outlook Express do remetente, endereçado à prefeitura, não havendo formulário próprio.

A partir de e-mail de solicitação fictícia de informação encaminhada ao atendimento ao cidadão das três prefeituras, foi observado que as prefeituras de Curitiba e Porto Alegre encaminharam respostas em menos de

vinte e quatro horas. No entanto, a prefeitura de Florianópolis respondeu ao e-mail somente depois de cinco dias.

O serviço “Dúvidas Frequentes” não é disponibilizado em nenhum dos sites das prefeituras. As páginas principais da prefeitura de Porto Alegre e da prefeitura de Curitiba possuem o mecanismo de busca por palavras localizado no canto superior direito, enquanto o da prefeitura de Florianópolis não propicia esse serviço.

A página de Curitiba demonstra que existe relação entre os itens, estando eles agrupados em Secretarias e Órgãos, Serviços On-line e depois os demais serviços de acordo com suas áreas características, o que facilita a localização. Os programas estão agrupados logo abaixo e as notícias colocadas no centro da página. Os elementos críticos desta página são encontrados acima da dobra, tendo em vista que podemos encontrar o acesso rápido aos serviços, as informações direcionadas especificamente ao cidadão, ao turista e ao servidor e o campo para busca direta no *site*.

No *site* da prefeitura de Florianópolis as informações estão divididas por enfoques, sendo eles Cidade, Prefeitura, Governo e Secretarias, cada qual com diversos *links* relacionados. Pode-se considerar também que a página possui os elementos mais importantes antes da dobra, pois encontramos o Centro de Atendimento ao Cidadão, que permite o acesso a todos os serviços, a emissão da Certidão Negativa de Débitos em destaque já que é bastante solicitada e o *link* Fale Conosco.

Porto Alegre disponibiliza, também, os *links* agrupados de acordo com a relação existente entre eles, colocando juntos Secretarias e Governo e, em seguida, os serviços ao cidadão separados por categorias, notícias na parte central e Especiais à direita. Acima da dobra encontramos elementos bastante importantes como o mapa do *site*, a principal notícia do dia, espaço para busca e também as secretarias e departamentos.

Nenhum dos três portais necessita rolagem horizontal da página quando a janela está em seu tamanho predominante, 600 x 800. Da mesma

forma, todas apresentam os elementos mais importantes do *site* expostos acima da dobra, considerando-os como as solicitações de serviço, o contato direto com a prefeitura e as secretarias, propiciando também o acesso direto às tarefas de alta prioridade.

Os usuários de qualquer sistema interativo esperam deter controle sobre o sistema, fazendo com que este responda às suas solicitações e expectativas. Para tornar o uso do portal mais eficiente, uma série de providências devem ser tomadas buscando oferecer facilidades à navegação do usuário, no caso dos sites governamentais, o cidadão. Segundo Cláudia Dias (apud VILELLA, 2003, p. 67), um projeto consistente facilita o reconhecimento, o aprendizado, a localização e, por fim, a utilização de um portal por seus usuários. Dessa forma, os responsáveis pelos *sites* de informação que preocupam-se com a melhoria da navegabilidade acabam por tornar o portal esteticamente mais agradável, facilitando a leitura da informação por ele apresentada, e aumentando o nível de satisfação do usuário, que poderá desempenhar melhor as tarefas durante a interação com o portal.

### **Conteúdo**

Os portais das três capitais dos estados da região sul possuem, à primeira página resumo de suas principais notícias com opção “Leia Mais” ou “Mais notícias” para a continuação da leitura. Além disso, os *links* de acesso também indicam resumidamente os conteúdos de cada um dos *sites*. Existe apresentação das cidades nos portais, com informações e histórico, porém não é apresentado objeto operacional das instituições, a não ser dentro dos *sites* de algumas das secretarias das prefeituras.

A estrutura organizacional é exibida apenas no *site* da prefeitura de Florianópolis, que apresenta também organograma dentro de cada secretaria. As outras prefeituras não possuem organogramas nos seus portais. A prestação de serviços eletronicamente ocorre nos três portais. Os

portais de Curitiba e Porto Alegre oferecem mais de 50 serviços on-line, o de Florianópolis oferece 18 serviços. A página da prefeitura de Porto Alegre possui informação dos serviços prestados apenas eletronicamente, mas é possível conhecer os serviços de cada secretaria entrando nos *sites* de cada uma delas. Já a página de Florianópolis apresenta claramente a opção "Guia de Serviços", onde existem as opções "Serviços On-line" e "Serviços por Secretaria", onde estão descritos todos os serviços prestados, eletronicamente ou não. A prefeitura de Curitiba possui em sua página somente os serviços prestados eletronicamente, estando a descrição dos demais serviços descritos somente ao entrar nas páginas das secretarias.

Os nomes dos responsáveis pelas unidades administrativas estão disponibilizados nos portais das três prefeituras, mas os seus endereços eletrônicos nem sempre estão disponibilizados. No portal de Curitiba não são encontrados os endereços eletrônicos das pessoas responsáveis pelas unidades, no de Florianópolis encontramos nas páginas das secretarias o *link* "Quem é quem", mas apenas em um terço delas (dez das 27) dispõe dos endereços eletrônicos. Já o portal de Porto Alegre possui, dentro do *link* "Governo", os nomes dos titulares de cada uma das unidades, juntamente com os seus endereços de e-mail.

Os atos normativos referentes às instituições não são encontrados nem no portal de Porto Alegre, nem no de Curitiba. Mas no portal de Florianópolis estão colocadas as leis relacionadas ao município e prefeitura. Não existem em nenhuma das três prefeituras, a possibilidade de participação on-line através de fóruns ou reuniões virtuais.

As notícias nos *sites* das cidades de Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre são atualizadas diariamente. No entanto, a primeira disponibiliza novas notícias, em média, a cada vinte minutos e Porto Alegre, aproximadamente a cada dez minutos. Os dois *sites* possuem informação da data e do horário de publicação das notícias. Florianópolis atualiza as notícias apenas três a cinco vezes ao dia, informando apenas a data, sem o horário

da publicação. Diversas páginas dentro deste portal encontram-se em manutenção, não disponibilizando informação alguma.

O nome e endereço eletrônico da pessoa responsável pelo atendimento às mensagens enviadas pelos cidadãos não aparece em nenhum dos portais analisados.

A transparência de governo é apresentada em cada um dos portais de formas diferentes. A prefeitura de Curitiba demonstra suas atividades através do título "Prestando Contas", abaixo do qual encontram-se os *links* "Orçamento 2007" e "Relatório de Gestão". O *site* também possui o *link* "Canteiro de Obras", onde se pode visualizar as obras executadas e as agendas do prefeito e dos eventos diários da prefeitura. A prefeitura de Florianópolis dispõe os *links* "Relatório de Atividades 2006", "Relatório de Responsabilidade Fiscal" "Relatório de Atividades 2005" e "Relatório de Responsabilidade Fiscal", além de "Orçamento 2007" e "Contas Públicas". Porto Alegre possibilita em sua página a consulta de processos administrativos pelo seu número, como também o acesso ao *link* "Portal de Gestão", onde estão os programas de governo, a agenda do prefeito e o mapa estratégico do governo.

O conteúdo é o grande desafio dos portais governamentais, pois a amplitude dos serviços ofertados e precisão das informações disponíveis determinará a credibilidade e interesse dos cidadãos. Vilella (2003) comenta que os portais, como veículos de disseminação da informação, devem apresentar capacidade comunicativa, no sentido da criação de um ambiente cooperativo, de troca, enfim, da criação coletiva do conhecimento. Assim, como os demais critérios avaliados, o conteúdo é indispensável para a funcionalidade do portal como instrumento eficiente de comunicação, trazendo ao cidadão informações úteis e necessárias a respeito da prefeitura e da cidade, sem que seja necessário buscar outras fontes de pesquisa.

Analisando os portais da prefeitura sob os aspectos das informações técnicas, navegabilidade e conteúdo, no primeiro semestre deste ano, é

possível observar que existe desenvolvimento satisfatório dos *sites*, proporcionando contato direto com o cidadão. Em geral, os *sites* disponibilizam características técnicas que possibilitam o acesso a partir de qualquer computador ligado à rede. As páginas das prefeituras de Curitiba e Porto Alegre são bastante atraentes, disponibilizando diversas fotos e alguns vídeos. A prefeitura de Florianópolis página mais simples, mas também com fácil acesso aos assuntos de maior importância ao usuário.

Os elementos considerados essenciais para a navegação em qualquer *site* da Internet, como "busca", "mapa do site" e "fale conosco", são disponibilizados nos portais de Curitiba e Porto Alegre. O *site* de Florianópolis não disponibiliza o mecanismo de busca nem o mapa, mas possui o sistema "fale conosco" em local prioritário na página. Os portais garantem ao usuário uma visão geral, facilitando a procura por informações específicas e o contato quando necessário. O atendimento ao cidadão obtido através das mensagens enviadas aos portais foi rápido nos casos de Curitiba e Porto Alegre.

No que concerne aos conteúdos, ambos os portais apresentam notícias atualizadas diariamente, o que demonstra responsabilidade no atendimento informacional ao cidadão a respeito da prefeitura. Os conteúdos que envolvem interação com o cidadão são bastante utilizados, uma vez que as três prefeituras prestam diversos serviços eletronicamente. No entanto, nenhum dos portais disponibiliza fóruns ou debates on-line.

A implantação de novas possibilidades de interação dentro dos portais e de outros serviços on-line consiste em iniciativas de custo reduzido, uma vez que não exige estrutura adicional além do ambiente de trabalho do setor público. Dessa forma, as prefeituras e demais órgãos públicos devem dar ênfase à melhoria desse sistema, buscando vencer o desafio da democracia eletrônica e estabelecendo comunicação efetiva dirigida aos cidadãos.

#### 4.4 Pontuação

Após a análise de cada um dos portais das três prefeituras, conforme descrito anteriormente, foram atribuídas notas para cada um dos critérios constantes na Tabela 1 (Anexo A). Esta pontuação, especificada na Tabela 2 (Anexo E), foi então submetida à fórmula utilizada para consolidar as notas finais dos sites, ficando assim estabelecido:

Portal da prefeitura de Curitiba – nota 70

Portal da prefeitura de Florianópolis – nota 60

Portal da prefeitura de Porto Alegre - nota 68

Esta pontuação permitiu estabelecer um comparativo entre os portais analisados, considerando o portal de Curitiba o mais completo dentre eles, seguido pelo portal de Porto Alegre e então a prefeitura de Florianópolis. A partir do enquadramento nos três estágios de desenvolvimento, pode-se considerar os portais de Curitiba e Porto Alegre pertencentes ao estágio avançado de desenvolvimento, que compreende as notas entre 68 e 100 pontos. O portal da prefeitura de Florianópolis fica enquadrada no estágio intermediário de desenvolvimento, uma vez que ficou na faixa dos 25 aos 67 pontos. Ainda assim, as três prefeituras ficaram com notas próximas, demonstrando que as diferenças na carência de alguns itens do conteúdo, navegabilidade ou informações técnicas não apresentaram grande discrepância entre elas.

A escolha do caso a ser estudado e da metodologia aplicada foram tratados neste capítulo, permitindo a observação das potencialidades do governo eletrônico desenvolvidas diretamente nos *sites* de informação das prefeituras das cidades capitais dos estados da região sul do país. A caracterização das cidades e a observação freqüente dos portais possibilitaram o reconhecimento de alguns aspectos políticos e regionais transcritos para o meio virtual. A elaboração deste instrumento de comunicação demonstrou ser baseada de fato nos interesses do cidadão e no

atendimento de suas demandas, buscando cumprir com o dever das prefeituras, de oferecer atendimento imediato aos interesses dos seus públicos.

O uso das tecnologias de informação e da Internet estão cada vez mais disseminados. Novos serviços e informações são disponibilizados na rede todos os dias, representando formas eficientes de comunicação com os públicos das instituições. As estratégias de comunicação dirigida podem ser aplicadas através da Internet, alcançando diretamente os cidadãos, público principal das organizações estatais. O setor público deve estar atento a esta realidade e oferecer *sites* cada vez melhores para a sociedade. Quanto melhor o portal de serviços, seja no conteúdo, navegação ou características técnicas, maior a possibilidade de atender às necessidades do cidadão sem que ele precise se locomover até a repartição pública. Dessa maneira, o contato direto entre governantes e governados é estabelecido, permitindo o desenvolvimento da democracia virtualmente.

As organizações públicas utilizando as tecnologias a serviço da comunicação estabelecem interações ágeis, eficazes, com informações atualizadas. Um exemplo produtivo é a Internet como instrumento facilitador da relação entre governo e seus públicos. Entretanto, a administração e os seus cuidados com as informações precisam de monitoramento profissional constante, visando o sucesso da interação do cidadão com o Estado. A Internet é mais um instrumento de Comunicação Dirigida que precisa ser incluso no planejamento geral de comunicação, necessitando de avaliação e reestruturação contínua para atender às demandas dinâmicas da vida pública.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho procura acrescentar contribuições sobre o tema governo eletrônico, estabelecendo a sua importância para a sociedade à medida que proporciona oportunidades comunicativas para a área pública. Através da análise dos *sites* das prefeituras, é possível observar a Web como um grande sistema de comunicação entre governos e cidadãos.

O início da temática é contextualizado a partir do avanço da tecnologia, que veio a modificar a rotina das pessoas com o surgimento do computador e, posteriormente, da Internet, meio ágil e barato de estabelecer contato com qualquer lugar do mundo. Os novos padrões para os relacionamentos interpessoais exigiram adaptações que envolvessem a utilização das tecnologias de informação e comunicação, ocasionando o surgimento de novas estratégias facilitadoras dos processos comunicativos, tanto para indivíduos como para empresas e organizações públicas.

O setor público, após passar por crise governamental na década de 90, passou a ter a necessidade de atender solicitações mais exigentes da sociedade, prestando qualidade e agilidade nos serviços ao cidadão e diminuindo a autonomia estatal. Além disso, surgiu maior interesse dos cidadãos pelo que acontecia dentro da administração pública, exigindo a adoção de iniciativas que propiciassem a aproximação entre as demandas sociais e o governo. O governo eletrônico, experiência inicialmente aplicada com sucesso em outros locais do mundo, se apresenta, então, como alternativa eficaz para reduzir essas distâncias e facilitar o relacionamento dos governos com seus públicos. Através da disponibilização de *sites* dos órgãos públicos na Internet, se torna possível o acesso, pela população ligada à rede, aos serviços e informações que lhes são mais importantes, sem que precisem sair de suas casas.

A Internet adaptou ao meio eletrônico muitos dos instrumentos de comunicação dirigida, possibilitando o trânsito de informações inusitadas ao alcance dos públicos de interesse. Considerando que proposta da comunicação dirigida é elaborar mensagens eficientes e aptas a produzir os efeitos desejados ao público receptor, cabe ao governo utilizar a comunicação em rede para transmitir o máximo de informações e serviços direcionados aos cidadãos. A comunicação na administração pública é de extrema importância no relacionamento entre governo e cidadão, portanto, no momento em que um novo instrumento é adotado, a área da comunicação precisa se adaptar às novidades para possibilitar melhorias no seu processo. Isso exige que comunicadores estejam preparados para lidar com as novas tecnologias, suas capacidades e aplicações, usufruindo ao máximo das vantagens oferecidas pela ferramenta.

O estado deve prestar serviços e informações aos cidadãos, implicando na democracia e cidadania, e despertando a consciência política coletiva da sociedade. O governo eletrônico cria a oportunidade de unir a comunicação à Ciência da Informação, gerando oportunidades para que a população possua mais acesso ao direito civil da informação pública, além de proporcionar a troca de dados entre governo e seus diversos públicos.

A análise dos portais das prefeituras de Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre permite concluir que as ferramentas de comunicação e os recursos técnicos são utilizados adequadamente, disponibilizando diversos acessos a informações interessantes e a serviços on-line. A prestação de informações e serviços são funções essenciais de qualquer governo democrático, e os *sites* demonstram cumprir com competência essa função, oferecendo subsídio para atender a diversas demandas da população das respectivas cidades.

Entretanto, alguns ajustes poderiam ser aplicados para aperfeiçoar a comunicação e navegação dentro de cada um dos endereços. Os portais poderiam estimular mais a participação dos cidadãos através de fóruns virtuais, que melhorariam a ligação com o governo, permitindo a troca

instantânea de mensagens. A prefeitura de Florianópolis precisa implementar o sistema de atendimento, uma vez que a resposta ao e-mail encaminhado pelo *site* demorou quatro dias para ser enviada. O serviço Dúvidas Freqüentes deveria ser implantado nos três *sites*, buscando facilitar a solução das dúvidas do usuário/cidadão. Os textos nos portais poderiam informar a data de inclusão ou atualização e, tanto os textos como as notícias deveriam ser assinadas pelo departamento responsável, permitindo que o usuário identifique o emissor da mensagem. Pesquisas de satisfação disponibilizadas nos *sites* das prefeituras permitiriam a geração de informações úteis à instituição, trazendo dados que podem propiciar a melhoria dos serviços e informações disponíveis.

Foi possível verificar que o governo eletrônico já é uma realidade para o país, contribuindo significativamente para a melhoria dos processos e da qualidade dos serviços prestados. Os portais das três prefeituras se mostraram eficazes oferecendo notícias atualizadas, serviços e informações a respeito das cidades, funcionando como veículos de acesso direto com os cidadãos. Assim, podemos identificar os portais analisados como canais efetivos de ligação entre administração pública e população, permitindo o acesso direto das prefeituras das cidades com os seus cidadãos.

A elaboração deste trabalho permite a compreensão da importância do governo eletrônico para a sociedade e a relevância das oportunidades oferecidas por ele para a evolução das áreas de conhecimento. A aplicação da comunicação dirigida com a utilização da Internet deve ser exercida amplamente pelos governos, possibilitando o contato e a transmissão de mensagens aos cidadãos, além da satisfação da população através da disponibilização dos serviços e informações on-line.

Por fim, diante de tantas alterações sócio-culturais provocadas pela explosão tecnológica, este trabalho busca mostrar a ligação destas inovações com a comunicação. Através da exploração do tema governo eletrônico, é possível verificar a comunicação dirigida aplicada à Internet, trazendo à tona

a possibilidade de expansão da democracia e participação política. Fica o desafio para a administração pública de ampliar e melhorar continuamente os serviços e informações prestados eletronicamente. Dessa forma, à medida que o governo dominar ainda mais essa possibilidade, mais efetivo será o acesso aos cidadãos e a facilidade do estabelecimento dessa ligação essencial entre governantes e governados.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARAUJO, Denize Correa. **Imagem (Ir) Realidade: comunicação e cibernímia**. Porto Alegre: Sulina, 2006.
- BRASIL, Ministério do planejamento, orçamento e gestão. **A Política do Governo Eletrônico no Brasil, 2001**. Disponível em <http://www.caibi.org> – Conferência de Autoridades Iberoamericanas de Informática. Acesso em 14/05/2007.
- BRITO, José Augusto Pereira. **Cibercidadania: a virtualização na comunicação pública contemporânea**. In: Organicom Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. São Paulo Ano 3, n.4. p. 106 a 123.
- CAMARGOS, Maurício Lara. **O Comunicador Público: entre o mar e o rochedo**. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa (org.). Comunicação Pública. São Paulo: Editora Alínea, 2004, p. 147-156.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede** (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1). Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CASTRO, Cláudio de Moura. **A prática da pesquisa**. São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1977.
- CESCA, Cleuza G. Gimensa. **Relações Públicas e suas Interfaces**. São Paulo: Summus, 2006.
- CHAHIN, Ali. **e-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- DENTEE, Tamara. **A comunicação na administração pública e o governo eletrônico: um estudo de caso do portal da Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul**. Monografia de conclusão do curso de comunicação social: habilitação Relações Públicas 2005/2
- DIZARD, Wilson P. **A Nova Mídia: a comunicação de massa na era da informação**. Tradução de Edmond Jorge. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 1998.

- DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio (organizadores). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.
- DUPAS, Gilberto. **Ética e Poder na Sociedade da Informação: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso**. São Paulo: UNESP, 2001.
- FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias**. São Paulo: Summus, 2003.
- GIACOMINI FILHO, Gino. **Percepções Sociais sobre a publicidade de Entidades Públicas**. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa (org.). *Comunicação Pública*. São Paulo: Editora Alínea, 2004, p. 131-146.
- GONTIJO, Míriam. **Análise da proposta brasileira de e-governo como expressão de uma política de informação a partir do conceito de regime de informação**. In: *Perspectivas em Ciência da Informação*. Belo Horizonte Vol. 7, n.2 (jul./dez. 2002), p. 179-188.
- JACKS, Nilda / et al. **Tendências na Comunicação: 4**. Porto Alegre, L&PM, 2001.
- JARDIM, José Maria. **Capacidade governativa, informação e governo eletrônico**. *DataGramZero Revista de Ciência da Informação*, Brasília v.1, n.5, out: 2000. Disponível em [http://www.dgz.org.br/out00/F I art.htm](http://www.dgz.org.br/out00/F_I_art.htm). Acesso em 07/04/2007.
- KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). **Obtendo Resultados com Relações Públicas**. São Paulo: Pioneira, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Relações Públicas e Modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.
- LESLY, Philip. **Os Fundamentos de Relações Públicas e da Comunicação**. São Paulo: Pioneira, 1995.
- LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1996. Tradução de Paulo Neves.
- MALDONADO, Alberto Efendy / et al. **Metodologias de pesquisa em comunicação: olhares, trilhas e processos**. Porto Alegre: Sulina, 2006.

- MATOS, Heloiza. **Discursos e Imagens das Instituições Militares no Regime Democrático**. In: OLIVEIRA, Maria José da Costa (org.). Comunicação Pública. São Paulo: Editora Alínea, 2004, p. 117-129.
- MATTOS, Silvia. **A Revolução dos Instrumentos de Comunicação com os Públicos: como atingir com eficácia os públicos da empresa em tempo de Internet e super-rodovia da informação**. Porto Alegre: Comunicação Integrada Editores, ABRP/SC, 1995.
- MINAS GERAIS. **Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. 1º Prêmio Excelência em Gestão Pública do Estado de Minas Gerais: coletânea dos trabalhos vencedores**. Belo Horizonte, 2006.
- MORAES, Denis de (org.). **Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea**. São Paulo: Letra Livre Editora, 1997.
- \_\_\_\_\_, Denis de. **O concreto e o virtual: Mídia, cultura e tecnologia**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- OLIVEIRA, Maria José da Costa (org.). **Comunicação Pública**. São Paulo: Editora Alínea, 2004.
- PENTEADO, José Roberto Whitaker. **Relações Públicas nas Empresas Modernas**. São Paulo: Pioneira, 1984.
- PINHO, J. B. **Relações Públicas na Internet: técnicas e estratégias para informar e influenciar públicos de interesse**. São Paulo: Summus, 2003.
- **Prefeitura Municipal de Curitiba**. <http://www.curitiba.pr.gov.br>
- **Prefeitura Municipal de Florianópolis**. <http://www.florianopolis.sc.gov.br>.
- **Prefeitura Municipal de Porto Alegre**. <http://www.portoalegre.rs.gov.br>.
- Revista **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte Vol. 7, n.2 (jul./dez. 2002).
- ROMAIS, Astomiro. **Mídia, Democracia e Esfera Pública**. In: JACKS, Nilda/at al. Tendências na Comunicação: 4. Porto Alegre, L&PM, 2001, p. 44 a 55.

- TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de Comunicação Organizacional e Política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.
- VILCHES, Lorenzo. **Globalização comunicativa e efeitos culturais**. In: MORAES, Denis de (org.). *Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea*. São Paulo: Letra Livre Editora, 1997, p. 77-113.
- VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na Web**. Belo Horizonte: UFMG/Escola de Ciência da Informação, 2003. (Dissertação de Mestrado)
- **ORGANICOM** Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas. São Paulo Ano 2, n.3 (2º semestre de 2005).
- \_\_\_\_\_. São Paulo Ano 3, n.4 (1º semestre de 2006).
- **WIKIPEDIA** Encilopédia Livre. <http://wikipedia.org>.