

A Tecnologia da Informação na Relação entre o Estado e o Cidadão: A expectativa dos excluídos digitais num estudo de caso no Estado do Paraná.

Autoria: Luiz Carlos de Almeida Oliveira, Maria Alexandra V. C. da Cunha, Hermílio Pereira dos Santos Filho

Resumo

A utilização da Tecnologia da Informação – TI vem se caracterizando como um fator de diferenciação estratégica nas organizações das mais variadas naturezas, incluindo o governo. No contexto da utilização da TI pelo governo, os esforços governamentais não são poucos, da mesma forma que não o são os desafios. Um novo conceito está tomando forma, o de Governo Eletrônico. Um dos eixos deste novo conceito é a viabilização de meios que permitam uma maior participação do cidadão nas questões do Estado, tanto na busca de serviços e informações, quanto no aumento do espaço democrático. Mas um grande desafio está presente, o de superar as barreiras causadas pela Divisão Digital. Este trabalho, um estudo de caso junto a um grupo de pessoas sem acesso aos recursos de TI, investiga se elas têm expectativas com relação à TI pelo governo e, caso positivo, quais são, além de compará-las com as ações e resultados verificados no projeto de Governo Eletrônico do Estado do Paraná, o e-Paraná. Os resultados apresentados indicam a existência destas expectativas e uma diferença entre elas e as facilidades já implantadas no projeto de Governo Eletrônico do Estado do Paraná.

Introdução

Estamos vivendo uma época de transformações e também de desafios. Aspectos como a evolução da Tecnologia da Informação – TI, a crescente utilização da Internet nos mais variados segmentos da sociedade, o caminhar para uma sociedade pós-industrial, são vistos como marcos das transformações em curso.

A TI vem se consolidando como um elemento-chave desta transformação e vem sofrendo mudanças no seu posicionamento ao longo das últimas décadas. Inicialmente considerada um componente instrumental, que buscava eficiência e controle, passou a ocupar um lugar de destaque nas organizações. O lugar estratégico, e não mais de ferramenta, que possibilita o desenho de novos processos produtivos, novos produtos e novos modelos de relacionamento das organizações entre si, com os seus clientes, fornecedores e demais agentes.

Este caminho da TI, do instrumental para o estratégico, já trilhado pelas organizações privadas, está agora se apresentando como desafio para o governo.

No meio público, os recursos de TI sempre estiveram mais associados às questões operacionais e internas do que às estratégicas ou de relacionamento com a sociedade. Novos conceitos e práticas, como o de Governo Eletrônico (e-gov, e-governo) procuram construir esta ponte entre o operacional, o estratégico e do relacionamento com a sociedade.

A construção desta ponte apresenta enormes desafios. Enquanto o Brasil já apresenta índices memoráveis de utilização de TI nas questões públicas, enfrenta também o enorme abismo da Divisão Digital. Registros (IBGE, 2001) indicam que apenas 8,6% dos domicílios brasileiros têm acesso à Internet, enquanto apenas 12,6% têm computador. Estes números apontam para cerca de 150 milhões de brasileiros sem acesso aos recursos da TI.

Na convergência das ações que conduzem os projetos de Governo Eletrônico e que buscam a diminuição dos efeitos da Divisão Digital, cabem esforços buscando um aumento do nível da *accountability*, principalmente no sentido de entendimento e atendimento às expectativas da maioria excluída.

É neste contexto que está situada a presente pesquisa, cujo objetivo é descobrir, num estudo de caso, qual é, caso exista, a expectativa com relação à utilização da TI pelo governo de um

grupo destes excluídos, e compará-la com os produtos e ações do projeto do Governo Eletrônico implantado no Estado do Paraná.

Para tanto, a seção 1 apresenta a evolução da Tecnologia da Informação no âmbito do Governo, envolvendo a atual motivação e as questões associadas aos projetos de Governo Eletrônico. A seção 2 apresenta uma análise do desafio da Divisão Digital. A seção 3 apresenta uma análise da *accountability* no sentido da administração das expectativas. A seção 4 apresenta a metodologia adotada nesta pesquisa, enquanto a seção 5 apresenta os principais resultados, que antecede os comentários finais.

1. Evolução da TI no Âmbito do Governo

1.1 Motivações para o uso da TI no contexto governamental

A intensa utilização da Tecnologia da Informação e as transformações decorrentes desta utilização afetam de forma diferenciada as organizações de diversas naturezas, sendo o setor público uma delas. Motivações diferentes geram também utilizações e evoluções diferenciadas. Para efeito de análise, um paralelo pode ser estabelecido entre algumas das motivações de uso da TI no setor público e no setor privado. Algumas análises são apresentadas, colocando o setor público no mesmo referencial da iniciativa privada (Osborne & Gaebler, 1997), enquanto outras estabelecem diferenças significativas entre ambos.

Beckett (2000) já situa no final do século XIX e início do século XX algumas tentativas de estabelecer alguns paralelos entre os setores público e privado, muito antes do advento da Tecnologia da Informação.

Bahiense (2002) cita também Beckett (2000) citando Hood, Mascarenhas e Pollit que identificam os governos de Margareth Thatcher, na Inglaterra, e Ronald Reagan, nos Estados Unidos, como as origens de iniciativas revolucionárias presentes na administração pública. Todas com o objetivo de estabelecer uma mesma forma de funcionamento entre estes setores, referencial que acabou se popularizando com a publicação do livro *Reinventing Government*, de David Osborne e Ted Gaebler, em 1992, bem como das propostas do governo norte-americano no seu *National Performance Review* (NPR, 1993), na linha do que Beckett (2000) estabelece como “*government should run like business*”.

Por outro lado, alguns autores como Blum (2000) e Mintzberg (1996) defendem que as realidades das organizações privadas e públicas são diferentes. Uma simples comparação pode levar a conclusões equivocadas e simplificadas. Bahiense (2002) cita Blum (2000) que estabelece variáveis que diferenciam as ações nas duas categorias de organizações. Aspectos como interesses políticos, questões sociais, legislação, controle externo, missão, necessidade de um modelo burocrático, contingências, soluções de continuidade administrativa são fatores típicos das organizações públicas, diferenciando-as das organizações privadas.

Na esfera pública, ainda está presente uma grande dificuldade de separação do espaço administrativo e político. Mintzberg (1996, p. 79) diz que a “crença de que política e administração no governo [...] podem ser separadas é um outro velho mito [...]”.

Bahiense (2002, p.17) ainda enfatiza:

“As inúmeras e amplas razões levantadas e expostas por pesquisadores, executivos, consultores e estudiosos dos mais diversos matizes parecem indicar ser uma temeridade, quando não uma ameaça à própria democracia (...) aplicar, sem maiores cuidados, análises acuradas ou profundas adaptações, o arcabouço teórico desenvolvido em longos estudos e pesquisas dentro de organizações privadas às organizações públicas, desconsiderando os múltiplos aspectos, característicos e únicos dessas instituições (...), os quais possuem decisiva influência sobre as variáveis daqueles estudos e pesquisas”.

Cunha, Marques e Meirelles (2002), ao estudarem modelos de gestão da informática pública também apontaram como relevante a observação das diferenças entre a administração pública e a iniciativa privada na formulação de políticas de uso da Tecnologia da Informação. Organizações públicas, segundo os autores, estão mais sujeitas a interferências políticas,

resistências culturais, barreiras burocráticas e restrições legais, estando estes fatores também presentes de forma direta nas ações dos gestores da informática pública, dificultando este processo de gestão.

Apesar das diferentes motivações e realidades, em ambas as situações, setor público e setor privado, está havendo um alinhamento do uso dos recursos de TI com as questões estratégicas das organizações (Bahense, 2002), (Cunha 2000).

Holden (1999) descreve a evolução da administração da Tecnologia da Informação na área pública, oferecendo três estágios: 1) Administração de Sistemas de Informações; 2) Administração dos Recursos de Informação e 3) Administração de Tecnologia da Informação na Era da Informação. Estes estágios e esta classificação também transitam do operacional para o estratégico, partindo da busca da eficiência administrativa, na automação e agilização dos procedimentos operacionais e burocráticos, indo em direção da melhoria da atividade fim, na relação direta do governo com o cidadão. É neste entendimento que tem surgido um novo conceito, o de Governo Eletrônico.

1.2 Governo Eletrônico – Novas perspectivas

As transformações na utilização da TI pelo governo seguiram, com algum atraso, as vivenciadas nos demais segmentos da sociedade, em especial na iniciativa privada. O surgimento da Internet estabeleceu na iniciativa privada uma nova realidade e novos conceitos. Assim tem sido também nas esferas governamentais. Em especial a Internet tem trazido à tona uma nova discussão e tem construído um novo conceito, o de Governo Eletrônico, conceito este, conforme Jóia (2002), ainda emergente.

Grönlund (2002), também associa o termo a um conceito em desenvolvimento e registra ser difícil estimar os esforços em desenvolvimento ao redor do mundo acerca do tema.

As primeiras referências ao termo Governo Eletrônico, também representado pelas siglas e-Gov ou e-governo, estabelecem uma estreita analogia com os termos e-conceitos de e-Business e e-Commerce, ou comércio eletrônico. Este conceito está associado basicamente ao uso dos recursos da Tecnologia da Informação, em especial a Internet, nas relações comerciais envolvendo empresas, fornecedores e clientes. Conforme já referenciado, Drucker (2000) posiciona o comércio eletrônico como um fenômeno, que está sendo apontado como o responsável por uma verdadeira revolução.

Neste sentido, um primeiro entendimento do conceito Governo Eletrônico o caracteriza como ações do governo, voltadas basicamente a disponibilizar serviços e informações aos seus diversos públicos, através dos recursos da Tecnologia da Informação, em especial a Internet. Em consonância com esta linha, algumas definições foram estabelecidas, como, por exemplo, a de Zweers e Panqué, destacada por Jóia (2002):

“Governo Eletrônico é um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através do meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os agentes envolvidos com a esfera pública”.

Numa evolução de entendimentos e conceitos, esta associação de Governo Eletrônico com serviços e informações prestados pela Internet, e por outros meios de comunicação, passou a receber outros elementos. Lenk & Traunmüller (2001) oferecem quatro perspectivas que podem hoje ser vislumbradas acerca do tema, sendo: a) a perspectiva do cidadão, com a visão ainda de oferecer serviços e informações ao cidadão, de forma ágil e eficiente; b) a perspectiva dos processos, numa visão interna do funcionamento do Governo. Buscando o emprego da TI na reformulação e otimização dos processos operacionais, tais como compras, licitações, bem como todos os associados à prestação de serviços pelo governo ao cidadão; c) a perspectiva da cooperação, na busca da integração dos vários órgãos governamentais, bem como destes com outras instâncias organizacionais privadas e não-governamentais. Esta cooperação busca agilidade nos processos e decisões que envolvem este conjunto de agentes; d) a perspectiva da gestão do conhecimento – objetivando possibilitar o governo, em suas

várias atividades e esferas, gerar e manter o acervo dos seus conhecimentos, em repositórios adequados, buscando, através deste acervo, uma melhoria nos seus processos e uma fonte de informação e inovação.

Backus (2001) amplia a discussão trazendo três conceitos relacionados entre si e associados, de alguma forma, ao conceito de Governo Eletrônico. É estabelecido um conceito maior de *E-governance*, que poderia ser traduzido para E-governança, seguido de dois outros conceitos, o de *E-democracy* e finalmente *e-government*, que poderiam ser traduzidos para E-democracia e E-governo.

Na visão apresentada por Backus, E-governança relaciona-se a uma visão mais abrangente, sendo definida como a aplicação de meios eletrônicos, recursos da TI, na interação entre governo e cidadão e governo e demais agentes relacionados, bem como a aplicação destes meios nas questões internas do governo, buscando simplificar e melhorar os seus processos internos. E-governo, nesta abordagem, é definido como uma forma de “*e-business*” no governo, referindo-se a processos e estruturas necessários a disponibilizar serviços por meios eletrônicos ao público, bem como interagir através de meios eletrônicos com agentes que possuem relações com o governo. E-democracia refere-se à toda e qualquer relação, através de recursos da TI, entre o governo e o cidadão.

Perri (2001) estabelece que o Governo Eletrônico também pode ser compreendido por uma outra combinação de fatores, mas próximos aos apresentados por Grönlund, sendo representado pelas perspectivas abaixo: a) fornecimento de serviços eletrônicos: disponibilidade, através principalmente da Internet, de serviços e informações aos cidadãos e demais agentes que interagem com o governo; b) democracia eletrônica (*e-democracy*): utilização de recursos da Tecnologia da Informação para aumentar a participação do cidadão nas questões de governo. O voto eletrônico tem sido posto como uma iniciativa associada a este item, bem como algumas outras iniciativas de consulta popular através de recursos de TI. Também são identificadas como pertencentes a este grupo, possibilidades até mais simples de contato do cidadão com o governo, na manifestação das suas necessidades ou problemas, desde simples mecanismos de e-mails até a instituição de ouvidores nos órgãos governamentais, com possibilidade de contato via Internet; c) governança (*E-governance*): é uma abordagem mais interna ao governo, incluindo desde questões ligadas à formulação de políticas públicas com o apoio da TI até à utilização das tecnologias nas questões de tomadas de decisão, aprimoramento dos processos internos, relacionamento internos através de redes e intranet etc. O autor ainda apresenta questões que podem se apresentar como dificuldades para a implementação de uma nova situação suportada pelos conceitos do Governo Eletrônico, que vão, desde um uso absolutamente racional de tecnologias, cuja racionalidade, após conhecida, poderia ser burlada em processos de tomada de decisão por agentes interessados, até a necessidade de composição de forças e pressões nas decisões e ações que devam ser tomadas e empreendidas.

Um outro aspecto muito abordado, que pela sua dimensão mereceu destaque neste trabalho, é o que trata da Divisão Digital. A utilização da Tecnologia da Informação pelo governo, nos termos aqui apresentados, envolvendo não só questões internas, mas também serviços e, ainda mais, a participação do cidadão através da TI, requer que este, o cidadão, tenha acesso à tal tecnologia. Embora o Brasil ocupe um privilegiado 18º lugar no ranking mundial sobre a performance de programas de governos na WEB (Zavala, 2002), apenas aproximadamente 8% da população brasileira tem acesso à Internet. Evidenciam estas diferenças outros fatos como os apontados por um estudo realizado pela PricewaterhouseCoopers, que dão conta que aproximadamente 72% dos serviços prestados pelo governo federal já estão disponíveis na Internet, segundo dados apresentados por Zavala (2002).

Este cenário apresentado possibilita concluir que os desafios ainda são muitos, mas se apresentam num contexto de consolidação dos conceitos do Governo Eletrônico.

Independente da taxonomia adotada, a questão do Governo Eletrônico passa pelo alinhamento de três grandes vieses:

- a) um primeiro associado à utilização dos recursos da TI no aumento da eficiência e eficácia das ações internas de toda a natureza, tanto operacional como estratégicas, inclusive de formulação de políticas públicas;
- b) um segundo associado à questão de prestação de serviços através dos meios disponíveis, tanto Internet como telefones fixos ou móveis e outras espécies de dispositivos de comunicação;
- c) finalmente um terceiro associado à questão do aumento das práticas democráticas, ou do aumento do exercício da cidadania.

2. Os Desafios da Divisão Digital

O fenômeno denominado Divisão Digital tem sido estudado não só no sentido de colher dados e estatísticas a respeito do acesso e do perfil de acesso das pessoas aos recursos de Tecnologia da Informação. O foco de alguns estudos, como o apresentado por Norris (2001), está na análise dos impactos desta divisão nos aspectos sociais, econômicos e políticos.

O fato que motiva estes estudos é a existência de grupos expressivos de pessoas, ao redor de todo o mundo, sem nenhuma possibilidade de acesso aos recursos da TI, que vão desde a Internet até outros meios como o próprio telefone ou mesmo ainda a televisão. As preocupações têm aumentado a partir da larga difusão do uso da Internet e da incorporação das suas facilidades no mundo dos negócios, da educação, das questões pessoais e das relações do cidadão com o governo.

Conforme Norris (2001), correntes mais otimistas percebem o expressivo aumento do uso de recursos da TI, em especial a Internet, como uma possibilidade de diminuição deste espaço entre os que têm acesso e os que não têm. A própria evolução do uso poderia ser, segundo estas correntes, a força que reduziria esta diferença. Já outras correntes defendem a tese de que a proliferação do uso da Internet tende a aumentar ainda mais o fosso que separa os que têm acesso dos que não o têm.

Norris (2001) apresenta a Divisão Digital como um conceito multidimensional, envolvendo três aspectos: a Divisão Global, a Divisão Social e a Divisão Democrática.

A Divisão Global analisa o impacto da Divisão Digital sobre a economia e relacionamentos globais. Países desenvolvidos e países não desenvolvidos apresentam características de uso da TI completamente diferentes, tendo os países em desenvolvimento como um comportamento intermediário. A ênfase dada é na relação de dependência entre desenvolvimento econômico e acesso à tecnologia. Quanto mais desenvolvimento econômico existe, mais facilidade de acesso haverá e, num movimento recursivo, esta facilidade de acesso gera ainda mais desenvolvimento, enquanto o outro extremo se distancia ainda mais. A falta de recursos impossibilitando o acesso e este gerando uma dificuldade ainda maior de desenvolvimento. As diferenças são enormes: aproximadamente 87% das pessoas com acesso à Internet são de países desenvolvidos, mais da metade dos americanos têm acesso à internet, contra apenas 0,1% dos nigerianos, Norris (2001, p.15). A Suécia tem um contingente de pessoas que acessam a Internet duas vezes maior que a quantidade de pessoas que acessam na vasta extensão do continente africano abaixo do Saara.

A Divisão Social analisa o impacto da Divisão Digital sobre classes sociais dentro de um país ou região, normalmente tendo os ricos muito mais facilidade e oportunidade de acesso que os pobres. A dinâmica da preocupação é a mesma apresentada no item anterior. Condições sociais favorecem o acesso à tecnologia que, por sua vez, favorece a melhoria destas condições. O autor apresenta dados analisando o perfil de acesso em função do poder aquisitivo, do perfil de atividade profissional, do nível de instrução, da idade, do sexo e da raça. A predominância de acesso está sempre associada aos perfis mais bem situados em cada

uma das categorias analisadas, com exceção da categoria sexo. E as diferenças possuem um efeito exponencial. O estudo apresenta dados de diversos países, com níveis de acessos à tecnologia diferenciados. Quanto maior o nível de acesso do país, menor é a diferença, enquanto quanto menor o nível de acesso do país maior é a diferença relativa entre as classes mais e menos privilegiadas, analisadas sob as cinco temáticas apresentadas.

A Divisão Democrática analisa o impacto da Divisão Digital sobre o espaço democrático de relação entre o cidadão e o governo. O autor apresenta uma análise da questão do Governo Eletrônico e da inserção do aspecto de e-democracia neste contexto, nos termos já apresentados neste trabalho, reforçando as possibilidades e impactos da Tecnologia da Informação na relação cidadão e governo. Na seqüência, Norris (2001) apresenta dados que permitem construir o mesmo raciocínio dos itens anteriores, ou seja, de uma relação recursiva entre o nível de democracia e a utilização da TI, em especial da Internet.

3. Uma Abordagem para *Accountability*

Diversas são as abordagens e entendimentos para a questão da *accountability*. Cunha (2000: 24) descreve uma série de sentidos para o termo, passando por interpretações de Bresser Pereira, Laudon e Laudon, Ducan, Cruz, Campos, Garson e outros. Numa abordagem tangencial, encontramos a de Etzioni (1975), comentada por Heidemann, privilegiando o seu sentido no encontro da administração das expectativas, da ética da responsabilidade:

“A ética da responsabilidade coloca frente a frente o detentor de expectativas e o agente encarregado da sua satisfação. É disso que trata a accountability, que em sentido lato pode-se traduzir como a obrigação de prestar contas a portadores de expectativas” (Heidemann, p. 17)

Na abordagem de Etzioni (1975), o conceito de *accountability* envolve dois aspectos: a prestação de contas e a satisfação das expectativas. Na condução destes aspectos, envolvem-se dois agentes: um pró-ativo e responsável pela ação e outro com a iniciativa da cobrança, o credor da ação. A prestação de contas e a satisfação das expectativas são analisadas com ênfase em: 1) o discurso; 2) o poder e interesses (política realista); 3) formal e legal (lei) e 4) a orientação, conjunto dos anteriores acrescido de aspectos éticos. Nas quatro ênfases existe a administração das expectativas de uma ou mais partes; a diferença está no nível de entendimento das expectativas, quais e de quem são atendidas em cada ênfase.

A ênfase da *accountability* como discurso passa pelo uso dos símbolos. A palavra é usada como símbolo e não como força social. Quando os gestores falam, neste contexto, é difícil perceber se expressam a verdade ou é apenas pregação moral. As consequências sociais desse uso, simbólico, dependerão, em parte, das demais ênfases dadas à *accountability*.

A ênfase da *accountability* como prática realista, ou como conciliação de poder e interesse, tem como foco principal o próprio poder, que é a variável mais importante. Trata-se de um jogo de interesses: buscando a manutenção do *status quo* o administrador está, de certa forma, preso no centro do processo, não no topo do mesmo, e também apresenta seus interesses particulares. Os valores morais do administrador não influenciam na *accountability*. Mudanças significativas da *accountability* podem vir da mudança do poder relativo dos vários grupos.

Na ênfase formal ou legal, os administradores são levados a se reportar a uma ou a várias autoridades. Segundo o autor, cientistas sociais se mostram céticos diante destes mecanismos formais ou legais de *accountability*, dizendo: *“nem tudo o que brilha como accountability de fato a promove”*. Nesta ênfase, estruturas informais contornam aspectos legais ou formais, grupos informais trabalham nos bastidores, até pelo domínio da informação. Existem dificuldades de medidas efetivas, sendo mais fácil mediar as ações que os resultados.

A última ênfase dada pelo autor é a que mais se aproxima de um atendimento completo às expectativas dos diversos agentes envolvidos: é a ênfase da orientação, que baseia-se numa variedade de forças, não em mecanismos isolados. Depende dos aspectos já abordados nas

ênfases anteriores e de outros mais, tendo também um foco muito grande nos valores morais dos administradores, estes influenciando na formulação de coalizões. O administrador não se adapta à pressão mais forte existente no momento, ele exerce uma liderança criativa, conciliando os diversos interesses através das coalizões, considerando que, isolado, cada fator é relativamente imutável, enquanto o sucesso depende de se construir uma coalizão em prol de uma *accountability* maior, mais ampla, contemplando tudo. Junto com as coalizões surgem novas alternativas, pois raramente os grupos têm posição inteiramente acabada, permitindo outros meios de atingir suas metas. Há a necessidade de o administrador conhecer bem os sistemas sociais vigentes, não bastando conhecer apenas as fontes formais de informações e estruturas formais de poder, conforme o autor:

“A questão não é desafiar com insolência e peito aberto a realidade ou os grupos de poder, nem perseguir tresloucadamente noções utópicas de justiça social ou de accountability – esse administrador muito provavelmente será logo despedido – mas ajudar a moldar, mobilizar e combinar os vetores que determinam o rumo da repartição e o modelo de accountability, de modo a dar-lhes a feição que mais se aproxime do sistema desejado. Moldar estas forças requer educar os vários grupos para as definições e demandas que se aproximam mais daquilo que é legal, ético e justo. Esta talvez seja a parte mais difícil da tarefa do administrador criativo” (Etzioni, 1975: 12).

4. Metodologia

A partir de referências metodológicas que sustentam uma pesquisa qualitativa, foram adotados os seguintes procedimentos:

Para o estudo do programa de governo eletrônico do Estado do Paraná, o e-Paraná: a) busca e análise de dados disponíveis na CELEPAR – Cia de Informática do Paraná, empresa responsável pela coordenação e implementação do programa. Foram buscados artigos escritos sobre o tema, atas de reuniões, documentos internos, dados técnicos de volumes e características dos serviços prestados; b) análise do site do Estado, o www.pr.gov.br, a partir do qual encontra-se acesso a todos os serviços que integram o projeto de Governo Eletrônico do Estado; c) entrevista com a Coordenadora do Programa de Governo Eletrônico do Estado, o e-Paraná, no âmbito da Cia de Informática do Paraná – CELEPAR; d) busca e análise de dados, disponíveis na CELEPAR, específicos sobre o subprojeto de alfabetização digital; e) análise dos resultados de trabalhos acadêmicos que levantaram alguns aspectos relacionados diretamente ao programa de Governo Eletrônico do Estado do Paraná. Estes levantamentos se deram no período de julho de 2001, quando o projeto de pesquisa começou a ser elaborado, a janeiro de 2003, data da conclusão desta pesquisa.

Para a identificação da existência de expectativa de um grupo de “excluídos digitais”, foi utilizada a técnica de observação participante disfarçada, direta e estruturada, da seguinte forma: a) participação, como instrutor, do programa de alfabetização digital desenvolvido no contexto do projeto e-Paraná, buscando uma condição de observador e participante, visando se ambientar com a linguagem e observar a forma de participação e interação das pessoas; b) a partir desta participação e observação inicial, foram desenvolvidos instrumentos para a pesquisa da existência das expectativas e, caso positivo, a identificação das mesmas. Os instrumentos desenvolvidos foram um questionário semi-estruturado e um roteiro de observação durante a realização dos treinamentos; c) aplicados estes instrumentos em três turmas experimentais, as experiências e observações geraram um conjunto de instrumentos aperfeiçoados, compostos por um novo roteiro para entrevistas individuais, um roteiro para entrevistas em pequenos grupos e um roteiro para observação e interação durante a realização dos treinamentos do programa.

Este segundo processo de refinamento e as pesquisas propriamente ditas foram feitas no período de 18 a 22 de novembro de 2002 nos municípios de Sarandi, Mandaguari e Mandaguacu, na região de Maringá – PR, com os passos abaixo descritos.

O primeiro, um contato informal e contínuo com os participantes do programa: desde a abertura do treinamento, questões relacionadas à percepção das pessoas em relação ao uso da TI eram investigadas. Durante todo o treinamento, contatos individuais e informais eram mantidos visando a confirmação das percepções iniciais. Os principais aspectos pesquisados eram: a) já existia contato anterior com a TI (a pessoa já tinha tido outras oportunidades); b) os participantes tinham alguma expectativa com relação ao uso, no âmbito pessoal, da Tecnologia da Informação; c) finalmente, os participantes tinham alguma expectativa com relação ao uso da TI pelo governo, como forma de melhorar os aspectos que considera mais críticos na sua relação com o governo.

O segundo, entrevistas individuais, visando identificar a existência de expectativa em relação ao potencial de uso da TI na sua situação pessoal, a existência de expectativa do potencial de uso da TI pelo governo nas questões que considera relevantes, finalmente, a percepção de prioridade entre as três frentes que hoje são citadas como alicerce de um programa de Governo Eletrônico, quais sejam: e-democracia, serviços ao cidadão e governança. Durante as entrevistas, estes pilares eram apresentados aos entrevistados numa linguagem que lhes possibilitasse entender os conceitos. Durante a realização das entrevistas, eram feitas validações com os entrevistados. Assim, quando um optava por um determinado alicerce como prioridade, era pedido que ele desse um exemplo de como ele entendia que isto poderia ser usado. Este segundo mecanismo foi empregado em 12 turmas, envolvendo 30 participantes.

O terceiro foi a realização de entrevistas em pequenos grupos. Um grupo era reunido e um formulário distribuído focando exatamente os mesmos itens da entrevista individual. As questões eram apresentadas pelo pesquisador ou por outros instrutores (dois instrutores foram preparados para esta tarefa). As questões eram exemplificadas, havia um diálogo no sentido de verificar o entendimento das questões. Eram também solicitados exemplos, mas com o cuidado de que estes não influenciassem nas respostas dos que ainda não haviam chegado a uma conclusão. Este terceiro mecanismo envolveu 65 pessoas de 7 turmas.

5. Resultados da Pesquisa

5.1 Observação participativa e interação – Resultados

As interações, já nas três primeiras turmas, indicaram que os participantes tinham expectativa com relação à utilização da TI tanto no âmbito pessoal, quanto, e principalmente, pelo governo. Também indicaram que podiam priorizar a sua expectativa de utilização da TI pelo governo tendo como referência os três aspectos que hoje sustentam os projetos de Governo Eletrônico: serviços ao cidadão, governança e E-democracia, nos termos já definidos.

Os perfis dos resultados das pesquisas individuais, à medida que iam se formando foram também validados de forma coletiva. A preocupação maior com “uso do computador” na busca de melhor capacitação para o trabalho e a percepção de que o governo deveria promover esta capacitação sempre esteve presente. Também os outros aspectos tabulados como prioritários eram sempre citados, como o uso na saúde e no combate à miséria e fome.

Há uma percepção pelos participantes da melhoria de outras atividades a partir do uso da TI, foram citadas diversas vezes as questões dos bancos “que mudou muito” e também dos supermercados: “agora é tudo diferente”. Alguns chegavam a citar que o governo “já está começando a usar (a TI), mas falta muito”.

Uma única citação espontânea, com relação ao uso da TI na esfera pública, foi feita por um senhor que estava fazendo o supletivo e sabia que o “o exame supletivo agora é feito usando o computador”. No Paraná, as inscrições e exames supletivos serão feitos usando o computador.

5.2 Entrevistas – Resultados

As informações buscadas foram: sexo, idade, escolaridade, atividade profissional, experiência anterior na utilização da TI, expectativa de uso da TI no âmbito pessoal, expectativa com

relação à prioridade de uso da TI pelo governo e percepção de nível de prioridade no uso da TI pelo governo entre as questões: serviços, governança e e-democracia, nos conceitos já definidos.

Caracterizando o público pesquisado, quanto ao sexo: 44,2% masculino e 55,8% feminino. Escolaridade: 6,3% sem estudo, 42% até os quatro primeiros anos de estudo (antigo primário), 20% até os oito anos do ensino básico (antigo ginásio), 14,7% até o segundo grau incompleto, 9,5% com segundo grau completo, 3,3% superior ou pós-graduação e 4,2% não informado. Quanto ao acesso anterior aos recursos de TI, quase a totalidade não tinha experiência na utilização do computador, representando 97,9 dos entrevistados. Quanto a ocupação profissional, a predominância era de atividades simples e sem especialização, envolvendo serviços gerais, serviços da construção civil, aposentados e pensionistas, mecânicos, costureiras e semelhantes. Quanto a faixa etária: 11,6% até 20 anos, 15,7% entre 21 e 30 anos, 18,9% entre 31 e 40 anos, 14,8% entre 41 e 50 anos, 26,3% entre 51 e 60 anos, 7,4% entre 61 e 70 anos e 5,3% com mais de 70 anos.

Quanto ao levantamento da expectativa de uso da TI pelo Governo, não foi apresentada uma grade de possibilidades de respostas, os dados abaixo são produtos da tabulação feita após o processo das entrevistas. Este item da entrevista procura identificar duas questões: se existe a percepção que a TI é realmente importante nas questões do governo e, sendo, em que áreas, segmentos ou atividades, apresentando o resultado abaixo.

Capacitar as pessoas no uso do computador, visando melhores oportunidades de emprego, novos empregos ou evolução no emprego atual foi apontado por 40% dos entrevistados.

Melhorar e agilizar o atendimento e serviço da saúde foi apontado por 15,8% dos entrevistados.

Auxiliar os mais necessitados, atender os miseráveis, eliminar a fome, foi apontado como prioridade por 11,6% dos entrevistados.

Melhorar a educação em geral, permitir que os estudantes tomem contato com o computador desde os primeiros anos de estudo, foi apontado por 10,4% dos entrevistados.

Melhorar as condições de emprego foi apontado por 3,2%.

Diminuir a violência, aumentar a segurança, foi apontado por 2,1%.

A utilização da TI no controle interno do Governo, controlando melhor os funcionários e os serviços em geral, acabando com a corrupção, foi apontado por 2,1%.

Agilizar os serviços da justiça foi apontado por 1,1%.

Incentivar e controlar melhor as empresas para que possam gerar mais emprego, foi apontado por 1,1%.

Não informado e/ou não entendida a questão, 4,2%.

Prioridades de Governo não associadas ao uso da TI foram apontadas por 8,4%. Estes entendem que a TI não é prioritária.

Os dados mostram que 87,4% dos entrevistados, apresentaram expectativas de utilização da TI pelo governo. Nas conversas era buscada uma validação das expectativas, pois julgava-se que as pessoas poderiam falar das áreas de governo que sempre são apresentadas como críticas, como saúde, segurança, trabalho, mas sem ter uma percepção do uso da TI nestas áreas. Eram feitas perguntas do tipo: mas como o computador poderia ajudar nisto?

Os resultados apontam uma grande expectativa na questão do emprego. Quarenta e uma respostas, representando 44,3%, abordam o aspecto emprego. Trinta e oito delas, 40%, apontam para a expectativa de que o governo capacite as pessoas, em TI, para que elas possam ter mais condições no mercado de trabalho. Muitos chegaram a comentar que até existem cursos de computação no mercado, mas nós não podemos pagar, então o governo deveria fazer. Registravam ainda mais esta preocupação com o custo destes cursos, pois “a família toda” precisava fazer.

“O Governo tem que se preocupar em levar a tecnologia para o povo. O país precisa disto, o Japão usa mais a tecnologia no trabalho, o povo sabe usar, e lá as coisas são melhores”. (carteiro, 55 anos)

A segunda prioridade, com 15 indicações, representando 15,8%, foi a saúde. Neste setor os exemplos de expectativa foram muito claros.

Uma senhora de 74 anos argumentou a sua escolha: “A prioridade de uso de computador pelo governo deveria ser a saúde. O governo pode melhorar muito o uso do computador, como aconteceu com os bancos. O computador poderia controlar mais as consultas, agilizar o atendimento e também fazer o controle dos remédios e das consultas: a gente vai no posto e eles não sabem o que a gente tem que tomar”.

Este também era o entendimento de uma outra mulher de 65 anos, que comentou com muita clareza a falta de agilidade na saúde, citando exemplos de pessoas que na espera de uma consulta/exame tiveram muitos problemas. O computador também poderia ser usado para controlar os remédios que eles (os médicos dos serviços públicos) passam para a gente: “A gente vai lá e eles nem sabem que o remédio já acabou ou qual que tem que tomar agora”.

Um pedreiro de 45 anos foi também claro: “a saúde é um caso sério, se precisa de um médico, fica mais doente ainda – Ninguém controla nada, o computador poderia ajudar”.

Outra mulher de 55 anos comentou exemplos de pessoas que morreram na dependência de marcação de exames e/ou consultas, e de casos de outras conhecidas que tiveram que “fazer um empréstimo para pagar o tratamento particular, ainda estão pagando” a doença era grave e teriam que esperar muito tempo, “iam morrer antes, mas ainda tiveram a sorte de poder fazer um empréstimo”, ao dar este exemplo, comentou ter o entendimento que o uso do computador poderia ajudar a identificar os casos mais prioritários e agilizar o atendimento destes.

Ainda no aspecto saúde, as conversas apontavam uma necessidade de maior controle do preço dos remédios e que para isto “o computador pode ajudar”.

Auxiliar os que passam mais necessidade também teve prioridade, aparecendo em terceiro lugar, com 11 citações, representando 11,6% dos entrevistados. Foram declarações marcantes, vindas de pessoas muito simples, com baixíssimo poder aquisitivo, que declararam: “nós ainda temos alguma coisa, mas tem gente que passa necessidade mesmo, passa fome, é miséria mesmo”. Associando o uso da TI a esta questão, citações foram feitas sobre a falta de controle dos programas de ajuda feitos pelo governo, “as coisas acabam indo para quem não precisa”.

O quarto aspecto mais citado, com dez ocorrências, representando 10,5%, foi a educação. A expectativa apresentada é do acesso ao computador nas escolas já a partir dos primeiros anos, e acompanhando todo o período de estudo. Foram citadas expectativas de que as escolas deveriam ser meios de difusão de uso do computador, não só para os estudantes, mas também para as pessoas da comunidade.

Além destas prioridades acima, apresentadas de forma espontânea pelos entrevistados, uma última questão procurou identificar qual a percepção de prioridade com relação às três linhas que estão se consolidando como pilares de um programa de Governo Eletrônico, conforme já abordado e conceituado: serviços ao cidadão, governança e e-democracia.

Estes conceitos eram explicados com outras palavras, buscando uma linguagem acessível aos participantes e através de exemplos de possibilidades de uso da TI nas diversas frentes.

A solicitação era que os entrevistados escolhessem: a) o foco prioritário; b) uma segunda prioridade, se for o caso; ou c) a indicação de que NÃO é prioritário, se for o caso. O item também poderia ser deixado em branco, indicando que não era prioritário mas também não era não prioritário.

As respostas mostram haver uma expectativa expressiva e equilibrada entre os itens serviços ao cidadão e governança. 90 pessoas escolheram uma das linhas como prioritária, destas, 45

optaram por governança, representando 50%, enquanto 43 optaram pelo item serviços ao cidadão, representando 47,8%. Apenas duas escolheram e-democracia, representando 2,2%.

Quanto a uma segunda prioridade, apenas 33 pessoas a assinalaram. Havendo uma preferência por governança, com 15 indicações, seguida por serviços e e-democracia como segunda prioridade, com 9 indicações cada.

Quanto à explicitação de que o item não é prioritário, foram 23 indicações. Quinze delas, representando 65,2% dos que se manifestaram, indicaram a e-democracia como um item não prioritário, seguido de seis indicações, 26,1%, para o item governança, e duas para serviços ao cidadão, com 8,7% dos que escolheram.

Algumas observações adicionais, bem como comentários e considerações feitas pelos entrevistados merecem destaque, em especial com relação à baixa prioridade atribuída à questão de e-democracia:

- a) Este foi o item que menos entendimento apresentou por parte dos entrevistados, 69 dos participantes, 72,6% não se pronunciaram a respeito do tema. Dos 26 que tiveram algum entendimento, 15 foram claros ao dizer que este item não depende da TI para ter um avanço, 9 disseram que depende pouco e apenas 2 viram como prioritária a utilização da TI.
- b) Um pedreiro, de 35 anos, comentou: “ O computador não vai na favela ver o que é passar fome de verdade, também não consegue saber quem precisa e quem não precisa, no fundo da vila o computador não chega. Quem engorda o boi é o olho do dono”, seguindo a conversa expôs perceber que existiriam muitos outros mecanismos de aproximação, que são até buscados pelas comunidades mais carentes, mas que parecem não “chegar” no governo. E isto não acontece pela falta do computador, é “pela falta de vontade do governo”.
- c) Um zelador, de 50 anos, comentou que conhecer mais o que o povo quer também é importante e o computador pode ajudar, mas já tem outras formas e o governo já tem um monte de informação. Ele usa mais as informações para cobrar do que para fazer alguma coisa.
- d) Uma educadora, de 41 anos, comentou que quanto ao seu uso para uma maior participação, acha que não é o foco. Existem outras formas, como o caso do projeto que está envolvida. Não precisa do computador para saber a necessidade do pessoal, é só querer ir lá e ver.
- e) Quanto à participação, já existem mecanismos que, mesmo sem o uso do computador, não são buscados pelo governo. (rapaz, 15 anos, estudante)
- f) Não é o computador que vai fazer a diferença, mas a vontade de chegar mais próximo de quem está necessitado. (mulher, 30 anos, do lar)
- g) Quanto à questão da cidadania/participação, já existem outras formas, não dependem do computador, é só usar. (mulher, 74 anos, aposentada).

5.3 Projeto de Governo Eletrônico do Paraná – Principais dados

Segundo informações colhidas na entrevista e no site do projeto e-Paraná, o programa é mais um produto da constante evolução do uso da Tecnologia da Informação no Estado do Paraná.

O Estado do Paraná vem apresentando uma significativa evolução e mudança no perfil do uso da Tecnologia da Informação. O início da utilização pode ser localizado na década de 60, com o emprego da Tecnologia da Informação para o processamento da folha de pagamento, na sequência o processamento do sistema de contabilidade e assim sucessivamente, nas atividades internas necessárias ao funcionamento do Estado.

No meio da década de 90, constatou-se uma mudança significativa no uso da Tecnologia da Informação no Estado do Paraná. Mantendo o pioneirismo da década de 60, o Estado foi inovador ao utilizar a Internet para a publicação, através de um portal WEB, das suas informações institucionais (Cunha, 2000: 93).

A primeira versão do portal paranaense, www.pr.gov.br, foi implantada em setembro de 1995. Foi o primeiro *site* oficial de governo estadual no Brasil. O potencial da Internet para comunicação com o cidadão foi percebido pelas organizações estaduais e vários serviços começaram a ser agregados ao *site* durante os anos de 1996 e 1997. Em abril de 1998, implantou-se a Rede Cidadão, um portal que congregava os serviços públicos ao cidadão no Estado do Paraná. O objetivo central foi, à época, evitar que o cidadão se deslocasse até os órgãos públicos e tivesse que enfrentar filas. Na sua implantação, houve uma parceria da CELEPAR – Companhia de Informática do Paraná, com as organizações estaduais de água e saneamento (SANEPAR), energia (COPEL), trânsito (DETRAN/PR), o banco estadual (BANESTADO) e a Prefeitura Municipal de Curitiba. Para divulgação dos serviços eletrônicos foi feita uma campanha de marketing simultânea em outros meios de comunicação.

O projeto Rede Cidadão foi o embrião de um projeto maior que começou a tomar forma no ano 2000, o programa e-Paraná. Concebido por um grupo de gestores do alto escalão do governo do Estado do Paraná, o projeto tomou forma privilegiando três frentes: a) a alfabetização digital; b) a criação de pontos de acesso em todo o Estado; e c) a criação de um novo portal com serviços e informações do Estado do Paraná.

O programa criado pelo Decreto Estadual 3769/2001 foi lançado oficialmente no dia 26 de março de 2001. As informações do site do programa registram que o e-Paraná é o projeto de Governo Eletrônico do Paraná que utiliza a Internet para disponibilizar serviços e informações para a cidadania - o que traduz a postura do Governo do Estado de realizar uma administração mais voltada para o cidadão – tendo como foco a qualidade de vida da população, estando fortemente baseado em três pilares: a) ampliação significativa dos serviços na Internet; b) criação de pontos de acesso para a população usufruir dos serviços públicos, visando diminuir os excluídos deste processo; c) alfabetização digital.

Cada um dos três pilares definidos tiveram ações específicas visando o seu fortalecimento. A ampliação significativa de serviços na Internet pode ser constatada por alguns números. No final de 2002 o e-Paraná dispunha de 1650 itens de serviços e informações, e o conjunto de acessos aos serviços eletrônicos do Estado gerava 13 milhões de acessos ao mês, enquanto em março de 2001, este número havia sido da ordem de 1000 serviços e 4 milhões de acessos ao mês. Dos 13 milhões de acessos mensais contabilizados no final de 2002, aproximadamente 50% é referente a serviços da Secretaria da Fazenda do Estado e do Departamento de Trânsito DETRAN.

O pilar de alfabetização digital contou com o programa CELEPAR na Comunidade, que levou a oportunidade de um primeiro contato com o computador e, na maioria das vezes, com a Internet, para 30 mil pessoas de todas as regiões do Paraná.

Os pontos de acesso, que consiste na instalação de microcomputador conectado à Internet em locais de grande circulação de público e na capacitação de pessoas para que possam orientar e ajudar os que queiram usar, atingiu a marca de 36 pontos instalados. Destes, 20 estão instalados em Curitiba e os demais no interior do Estado. No desenvolvimento e implantação do programa uma estrutura multi-secretarias foi estabelecida, com representantes do nível decisório das Secretarias de Estado, tendo a CELEPAR a coordenação executiva.

O projeto e as iniciativas que o antecederam, foram e são objeto de premiações no âmbito nacional e também de alguns estudos e citações.

Fernandes(2001) em seu estudo e-Governo no Brasil apresentou uma classificação das iniciativas dos Estados na área de Governo Eletrônico e as classifica em quatro categorias: 1) Estados sem iniciativas identificadas; 2) Estados com e-gov incipiente; 3) Estados com e-gov com serviços on-line; e 4) Estados com iniciativas mais complexas de e-gov.

O programa do Estado do Paraná compôs o quarto grupo, o dos Estados com iniciativas mais complexas de e-gov.

Akutsu e Pinho (2002) fizeram um estudo cujo objetivo geral foi “analisar como a *Internet*, um dos instrumentos básicos da nova Sociedade da Informação, tem sido utilizado pelos gestores públicos para incremento da *accountability* e para a construção de uma sociedade mais democrática”. Embora os resultados tenham apontado um baixo nível de *accountability* nos portais pesquisados, alguns comentários foram feitos:

“Inovações relevantes foram observadas em relação aos serviços e informações disponíveis aos cidadãos. A preocupação com a accountability é evidenciada em dois portais, os dos estados do Paraná e do Rio Grande do Sul. O compromisso pela transparência das informações, conforme declaração publicada na Internet pelos dois governos, representa importante avanço na construção de uma sociedade mais democrática” (Akutsu e Pinho, 2002: 12)

“Na verificação da existência de inovações relativas à interação entre governos e cidadãos, foram constatadas nos portais novas formas de comunicação com a sociedade utilizando-se a Internet: canal de comunicação com a autoridade máxima do Poder Executivo, conforme observado no portal do Ceará; “Cartilha do Cidadão”, incentivando o cidadão a exercer sua cidadania (Paraná); divulgação do processo de orçamento participativo (Pernambuco e Rio Grande do Sul); criação de locais de acesso público à Internet (Belo Horizonte e Porto Alegre); e adoção de políticas que assegurem o acesso à Internet aos portadores de necessidade especial (Prefeitura de São Paulo). Esses resultados sinalizam que alguns traços da Sociedade da Informação já estão presentes na sociedade brasileira, ainda que de forma embrionária”. (Akutsu e Pinho, 2002: 12)

5.4 Comparação entre as Expectativas e a Situação Encontrada

A natureza da pesquisa e, em decorrência, das técnicas utilizadas, não permite um tratamento quantitativo que determine o grau de aproximação entre as expectativas que os potencialmente excluídos têm da utilização da TI pelo Governo e as práticas verificadas no programa de Governo Eletrônico implantado no Estado do Paraná. Entretanto, algumas evidências devem ser consideradas.

A âncora principal do projeto de Governo Eletrônico do Estado do Paraná é a prestação de serviços ao cidadão pela Internet. Entre os três pilares definidos: serviços, pontos de acesso e alfabetização digital, verificou-se que no tocante a serviços prestados, existem 1650 itens de informações e serviços que geram 13 milhões de acessos ao mês. Com relação a ponto de acesso, foram criados 36 pontos exclusivos, além de ter sido aumentada a possibilidade de acesso do servidor público nos seus locais de trabalho. O programa de alfabetização digital levou o programa Despertar para a Informática para 30 mil pessoas em todo o Estado do Paraná.

A predominância dos resultados do pilar de serviços é clara, retratada pela quantidade de itens de serviços e informações e acessos ao mês. São números muito significativos, se considerada a estatística apresentada que menos de 10% da população têm acesso à Internet. No Paraná, este número ficaria num patamar abaixo de 1 milhão de pessoas com acesso. Num público de 1 milhão de pessoas com condições de acesso, o número de 13 milhões de acesso/mês é significativo. Os 36 pontos de acessos criados é um número muito modesto, principalmente considerando que 20 estão em Curitiba e apenas 16 nos demais 398 municípios do Estado. O número de 30 mil participantes do programa de alfabetização é um número que merece ser comemorado e destacado pela importância da iniciativa, mas o público atingido representa apenas, aproximadamente, 0,35% dos paranaenses sem acesso à Internet.

A natureza dos serviços prestados e do público tomador destes serviços é diferente das principais expectativas e do perfil dos pesquisados. Enquanto as expectativas principais se relacionam com a questão de emprego, saúde, miséria/fome e educação, representando 77,8% das expectativas levantadas, os dois maiores grupos de serviços, concernentes a 50% dos acessos, não correspondem à satisfação destas.

Quanto ao aspecto de capacitação em TI para melhorar a condição de trabalho e emprego, prioridade entre as expectativas, não foram encontradas ações estruturadas no âmbito do

programa de Governo Eletrônico do Estado. Nem os treinamentos do CELEPAR na comunidade podem ser enquadrados neste item, pois visam mais um despertar do que uma capacitação. No site do Governo, no item trabalho, é encontrada uma série de informações e serviços. O mais próximo da expectativa apresentada é um de oferta de vagas e registro de candidatos a emprego, da Secretaria de Relações do Trabalho.

As questões apresentadas quanto à saúde são bastante básicas, e, normalmente, de responsabilidade da esfera municipal. Embora a área de saúde do Estado do Paraná conte com uma razoável gama de serviços e informações, no âmbito do projeto de Governo Eletrônico, com relação a estas questões básicas não foram encontradas ações.

Quanto à terceira expectativa mais apresentada, ações voltadas à diminuição das condições de miséria e fome, não foram identificadas ações estruturadas no âmbito do programa de Governo Eletrônico do Estado.

Com relação à expectativa apresentada em quarto lugar, melhores condições para a educação através do uso da TI, algumas iniciativas foram encontradas. O site do Estado apresenta uma série de serviços e informações voltados à área de educação. Foram identificadas entre as ações prioritária do programa e em curso no final de 2002, a conexão de escolas à internet e o apoio no aparelhamento dos laboratórios, além de um maior emprego da TI na área pedagógica. Cabe registro que o uso da informática pela Secretaria de Educação do Estado é significativo, mas, até então, voltado prioritariamente para as questões administrativas da secretaria.

Ainda comparando realidade e expectativa, a expectativa existente em relação ao programa de alfabetização digital é maior do que os resultados oferecidos pelo programa, tanto no que diz respeito à continuidade dos treinamentos, quanto no que diz respeito à criação de possibilidade de acesso.

6. Conclusões e Considerações Finais

Um aspecto que merece ser destacado é a constatação da existência de evidências que povoam os quadrantes extremos de um cenário de uso da TI no governo. No âmbito da presente pesquisa, mesmo sabendo das suas limitações, foi encontrado, por um lado, um programa de Governo Eletrônico em evolução e com uma sustentação teórica de vanguarda, enquanto, por outro lado, foram encontradas situações de carência em relação ao uso da TI nas questões públicas.

Conforme dados apresentados, o e-Paraná e seus componentes é um projeto de reconhecimento nacional. Reconhecimento este reafirmado pelas premiações e destaques que o projeto vem recebendo. Enquanto isto, o Brasil ocupa um privilegiado 18º. lugar (Zavala, 2002) na lista do *e-gov index*, classificação dos países a partir da perspectiva de uso da TI no governo.

O projeto de Governo Eletrônico do Estado do Paraná possui bases conceituais sólidas, muito próximas das encontradas nas referências bibliográficas desta pesquisa, e apresenta uma constante evolução. O entendimento acerca do projeto está longe de classificá-lo como apenas um portal de serviços na Internet, mas uma ação articulada de uso da TI, visando a melhoria da vida do cidadão, passando pela busca da sustentação nos pilares de prestação de serviços, governança e e-democracia.

Com relação aos três pilares foram encontrados produtos implantados no âmbito do projeto. A gama de serviços e informações disponíveis é grande, a TI tem sido usada nas questões internas do Estado há décadas, reafirmando o seu pioneirismo, e agora este uso interno passa a ser entendido como integrante do projeto de Governo Eletrônico. Mecanismos que busquem a participação também foram encontrados, desde o programa de alfabetização digital e a criação de pontos de acesso, que buscam uma maior inclusão, até facilidades encontradas no site como o “fale conosco”, “fale com o Ouvidor”, “fale com o Governador”, “procurei e não

encontrei”, lista de autoridades do Estado com endereço e e-mail, prestação de contas do Estado na Internet, divulgação das ações governamentais também na Internet, etc.

Entretanto, evidências foram encontradas que todo este “estado da arte” é direcionado a uma minoria de cidadãos paranaenses. As características dos principais serviços oferecidos e dos principais usuários destes serviços demonstram este direcionamento.

Observando os dados estatísticos obtidos, o Estado do Paraná deve ter aproximadamente oito milhões e setecentos mil paranaenses sem acesso à Internet, mais que 90% da sua população. Alguns representantes deste enorme contingente, consultados nesta pesquisa, apresentaram uma expectativa em relação ao uso da TI pelo governo, associada a questões básicas das suas condições sociais, priorizando capacitação para o mercado de trabalho, melhoria no atendimento básico da saúde, controles mais eficientes para erradicar a fome e a miséria, condições de contato com a TI já na escola e outras com menor frequência.

Estas expectativas identificadas estão longe de estabelecer algum diálogo com as visões de uma nova Sociedade da Informação, onde o diferencial produtivo está no conhecimento, suportado pela tecnologia, e não mais no capital, estabelecendo-se novas relações e formas de trabalho. As expectativas apresentadas estiveram mais próximas da preocupação de ainda conseguir pertencer à sociedade tradicional.

Nas expectativas apresentadas, estiveram presentes preocupações com não aumentar as diferenças já existentes, ou seja, não aumentar a exclusão social. Não foram verificadas expectativas de aproximação a um novo modelo, uma nova sociedade, a Sociedade da Informação. A TI parece ser percebida como um instrumento básico para a conquista dos direitos sociais associados por Marshall (1988) ao exercício da cidadania.

O entendimento da TI como uma necessidade instrumental foi reforçado pelas visões apresentadas com relação à possibilidade do uso da TI para o aumento do exercício da cidadania, na linha do que é proposto como e-democracia. A percepção desta prioridade é baixa, além de haver uma rejeição a esta abordagem. A ênfase apresentada foi: “para conseguir isto o governo já tem outros mecanismos, não precisa da TI, é só usar”.

No bojo destas conclusões, retomamos o comentário feito por Heidemann, com relação à *accountability*, no contexto da ética da responsabilidade apresentada por Etzioni(1975):

“A ética da responsabilidade coloca frente a frente o detentor de expectativas e o agente encarregado da sua satisfação. É disso que trata a accountability, que em sentido lato pode-se traduzir como a obrigação de prestar contas a portadores de expectativas” (Heidemann, p.17)

7. REFERÊNCIAS

- AKUTSU, Luiz. PINTO, José A. G. Sociedade da Informação, *Accountability* e Democracia Delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. In: **Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, Anais em CD**. Salvador: Anpad, 2002.
- BACKUS, Michiel. **E-Governance and Developing Countries**, In: Research Report Nr. 3, Abril de 2001. Site: http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_artigos.asp (acesso: 15/set/2002). 2001.
- BAHIENSE, Geraldo C. **Alinhamento Estratégico de Tecnologia da Informação no Setor Público: A Oferta de Serviços Eletrônicos em Secretarias de Fazenda no Brasil**. São Paulo, 2002. Tese (Doutorado) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo – Fundação Getúlio Vargas.
- BECKETT, Julia. The “government should run like a business” mantra. **American Review of Public Administration**, 30, june 2000.
- BLUMM, Márcia H. N. Possibilidades e constrangimentos à autonomia política dos municípios brasileiros: o caso de Salvador (1993-1996). In: **Encontro Anual da**

- Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, Anais em CD.** Florianópolis: Anpad, 2000.
- CUNHA, Maria A. V. C. **Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão:** Estudo de casos no Brasil. São Paulo, 2000. Tese (Doutorado) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA/USP.
- CUNHA, Maria A. V. C; MARQUES, Érico V; MEIRELLES, Fernando S. Modelos de Gestão de Informação no Setor Público Brasileiro. In: **Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, Anais em CD.** Salvador: Anpad, 2002.
- DRUCKER, Peter. Além da Revolução da Informação. In: **HSM Management**, No. 18, ano 3, jan./fev. 2000.
- ETZIONI, A. Alternative Conceptions of Accountability: The Example of Health Administration. In: **Public Administration Review**, Washington, D.C. v. 35, n. 3, p. 279-86, maio/junho 1975. (Utilizado texto traduzido e comentado por Francisco G. Heidemann – mimio.).
- FERNANDES, Andréa Gomes. E-Governo no Brasil. XIII Seminário Regional de Política Fiscal. Santiago, CHILE, 2001.
- GRÖNLUND, Åke. **Electronic Government: Design, Applications & Management.** USA: Idea Group Publishing, 2002.
- HEIDEMANN, Francisco G. **Ética da responsabilidade:** sensibilidade e correspondência a promessas e expectativas, mimio.
- HOLDEN, Stephen, H. The evolution of Information Technology management at the federal level: implications for public administration. In: GARSON, David G. **Information Technology and computer applications in public administration : issues and trends.** USA: Idea Group Publishing 1999.
- IBGE – **Pesquisa Nacional por amostra de domicílios – 2001**, disponível na Internet no endereço www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/pnad2001.pdf, acessada em 15 de janeiro de 2003.
- JOIA, Luiz Antonio. O que é Governo Eletrônico: Em busca de uma conceituação, site: http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/asp_oquee.asp, (acesso: 03/dez/2002). 2002.
- LENK, K.; TRAUNMÜLLER R. Broadening the Concept of Eletrctronic Government. In: **Designing E-Government**, Prins J.E.J (ed.) Kluwer Law International, 2001.
- MARSHALL, T.H. **Cidadania e Classe Social.** Brasília: Fundação Projeto Rondon, 1988
- MINTZBERG, Henry. Managing government, governing management. **Harvard Business Review**, may-jun 1996.
- NORRIS, Pippa. **Digital Divide** Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide. New York: Cambridge University Press, 2001.
- NPR – National Performance Review. 1993 Report Executive Summary. Relatório oficial do governo americano, www.npr.gov (acesso: 08/out/2002). 1993.
- OSBORNE, David; GAEBLER, Ted. **Reinventing government:** how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector. Boston: Addison-Wesley, 1992.
- PERRI, 6. E-Governance. Do Digital Aids Made a Difference in Policy Making? In: **Designing E-Government**, Prints J.E.J (ed.) Kluwer Law International, 2001.
- ZAVALA, Rodrigo. A taxa de exclusão digital empaca governo eletrônico brasileiro, site: http://www.uol.com.br/aprendiz/n_noticias.htm, (acesso: 15/set/2002). 2002.