



**ASSESSORIA DE INFRA-ESTRUTURA
E NOVOS INVESTIMENTOS**

INSTITUTO EUVALDO LODI

**DESBUROCRATIZAÇÃO
ELETRÔNICA NOS
ESTADOS BRASILEIROS**

Novembro de 2002



Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro

Presidente

Eduardo Eugenio Gouvêa Vieira

Diretoria Operacional Técnica

Diretor: Augusto Cesar Franco Alencar

Assessoria de Infra-Estrutura e Novos Investimentos

Assessora - Chefe: Marta Franco Lahtermaher

Instituto Euvaldo Lodi-RJ

Gerente Regional: Rotterdam Salomão

Elaborado pela Assessoria de Infra-Estrutura e Novos Investimentos e pelo IEL-RJ – Instituto Euvaldo Lodi

Av. Graça Aranha, 01/10º andar

Tel.: (21) 2563-4196/2563-4389/2563-4193/2563-4195/Fax: (21) 2262-9117

Email: asinf@firjan.org.br / rcampos@firjan.org.br / iel@firjan.org.br / fsampaio@firjan.org.br

Visite nosso site: www.firjan.org.br

EQUIPE TÉCNICA DO PROJETO:

ASINF

Rosane Campos (Coordenadora).

Ruy Alfredo de Pereira Nunes.

IEL

Flávio Sampaio (Coordenador).

Andrea Douat Loyola Cavalcanti.

ÍNDICE

RESUMO.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	5
2. HISTÓRICO DO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA.....	6
3. IMPACTOS E DESAFIOS DO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA.....	8
4. ESTÁGIOS DO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA	10
5. ANÁLISE DA PARTICIPAÇÃO DOS ESTADOS BRASILEIROS NO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA	11
5.1. METODOLOGIA	11
5.2. RESULTADOS OBTIDOS	21
A) CRITÉRIO ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO DOS SITES.....	21
B) CRITÉRIO ABRANGÊNCIA DE ASSUNTOS.....	26
C) CRITÉRIO TÉCNICO	30
6. RESULTADO FINAL	32
7. CONCLUSÃO.....	34
BIBLIOGRAFIA	35
ANEXOS.....	37

RESUMO

Nos últimos anos, o Sistema FIRJAN vem percebendo a importância do tema governo eletrônico para o desenvolvimento econômico e social do país. Após a realização dos estudos “Brasil.com” e “Desburocratização Eletrônica nos Municípios do Rio de Janeiro”, a Federação identificou a necessidade de desenvolver um estudo que contribuísse também para o desenvolvimento do e-government nos estados brasileiros.

Dentro desta perspectiva, o trabalho “ Desburocratização Eletrônica nos Estados Brasileiros” foi desenvolvido com o objetivo de estimar o grau de participação dos 26 estados e do Distrito Federal no processo de desburocratização eletrônica, ressaltando suas deficiências e qualidades.

O escopo do trabalho obedeceu a seguinte divisão: introdução, desenvolvimento com 5 capítulos, conclusão, bibliografia e anexos.

No capítulo 2, foi feita uma descrição do histórico e da definição do processo de desburocratização eletrônica no Brasil. Foram feitas algumas considerações gerais sobre o processo e sobre os princípios que norteiam sua implantação.

No capítulo 3, foram levantados os maiores benefícios e desafios a serem alcançados em torno do governo eletrônico.

No capítulo 4, foi realizada a descrição de todos os estágios de desenvolvimento do *e-government*.

No capítulo 5, foi feita uma análise do nível de desenvolvimento do *e-government* estadual. Para tal, foi elaborado um ranking com as notas obtidas pelos portais governamentais, com base em três critérios (estágio de desenvolvimento, abrangência de assuntos e nível técnico), considerados imprescindíveis para que um portal governamental consiga atender as necessidades do usuário/cidadão.

Por fim, na conclusão foi apontado o risco da e-burocracia envolvido no processo de *e-government* além de 4 recomendações para evitá-lo.

1. INTRODUÇÃO

O tema governo eletrônico ingressou nas agendas governamentais com grande visibilidade, indicando que a sociedade percebeu a importância do uso das modernas tecnologias da informação na administração pública. Em 2000, o assunto foi colocado na agenda de prioridades do país, que, desde então, apresenta importantes iniciativas, como o Rede Governo, portal de informações e serviços do Governo Federal, o sistema de votação eletrônica e a declaração do imposto de renda pela Web, que vem recebendo reconhecimento internacional como exemplo de eficácia em gestão pública.

No Rio de Janeiro, em sua disposição de servir como uma agência de desenvolvimento para o estado e para o país, o Sistema FIRJAN vem atuando de forma a mensurar as realizações e as deficiências das ações dos diversos níveis do governo eletrônico, propondo soluções que de fato atendam aos interesses da sociedade brasileira como um todo.

Esse processo começou com a realização do estudo Brasil.com, cujo objetivo era discutir o estágio nacional da Tecnologia da Informação, propondo um projeto de digitalização acelerada do país, entregue ao presidente Fernando Henrique Cardoso no ano 2000 (veja anexo II).

Segundo o documento, são necessárias 84 semanas de trabalho (1,8 anos ou 21 meses) para que um brasileiro médio possa adquirir um PC básico, o que significa 66 milhões de brasileiros excluídos da era digital. Da mesma forma, o custo do acesso à Internet brasileira é elevado, se comparado ao de países como os Estados Unidos, por exemplo. Estima-se que a Internet brasileira custe ao usuário 3 a 5 vezes mais que a norte americana. Esses fatos, somados ao problema da má distribuição de renda, impedem que grande parte dos cidadãos de nosso país tenha acesso à rede mundial de computadores. De acordo com o IBOPE (1999), 84% das pessoas que acessam a Internet pertencem às classes A e B.

O passo seguinte ao Brasil.com foi mapear iniciativas que de fato diminuíssem a burocracia estatal, prestando serviços às empresas e aos cidadãos, implementadas pelo governo do estado do Rio de Janeiro, pelas prefeituras municipais fluminenses, além do governo federal.

A partir deste levantamento, foi realizado o estudo “Desburocratização Eletrônica nos Municípios do Rio de Janeiro”, trabalho que resultou em dois convênios, a serem assinados até o início de 2003, visando a implantação e aperfeiçoamento dos sites das prefeituras municipais do estado.

Da mesma forma, o presente trabalho tem como objetivo contribuir para a melhoria dos serviços prestados à população brasileira pelos sites estaduais, procurando apontar vantagens e caminhos para uma desburocratização eletrônica eficaz.

2. HISTÓRICO DO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA NO BRASIL

O advento da sociedade da informação trouxe consigo um extraordinário potencial transformador. Esta revolução ainda em curso possui uma dimensão que, segundo mostrou o estudo Brasil.com, é comparável à da Revolução Industrial, na medida em que as atividades econômicas e sociais estão sendo afetadas, em maior ou menor grau, pela infra-estrutura de informação disponível.

O surgimento dos sites governamentais representou uma poderosa ferramenta de interação entre o Estado e a sociedade, possibilitando que o cidadão tenha uma maior participação nos assuntos governamentais e acesse rapidamente as informações e serviços do Governo. Desta forma, além de facilitar os processos administrativos, pela diminuição da burocracia, os sites constituem-se em um meio prático onde o cidadão pode acompanhar as ações estatais, contribuindo para uma democracia mais efetiva e para a transparência do Estado.

O uso de novas tecnologias pelos governos na prestação de serviços e informações para os cidadãos, fornecedores e servidores constitui o que se convencionou chamar de *e-government*. O *e-government* traduz a tentativa do governo em desburocratizar todo tipo de interferência na vida do cidadão, abreviando a solução de casos em que a interferência é necessária, simplificando e otimizando os processos administrativos, eliminando formalidades e exigências burocráticas que não se justificam e oneram desnecessariamente o cidadão, a empresa e os cofres públicos.

O Programa Nacional de Desburocratização, criado em 1979 e reativado pelo Ministério do Planejamento como um dos programas do Avanço Brasil, tem implementado, ao longo dos últimos dois anos, um conjunto de metas e projetos que prevê a administração pública em três frentes:

- Melhoria da Gestão Interna (G2G)
- Interação com o usuário (G2C)
- Integração com parceiros e fornecedores (G2B)

Um dos grandes projetos do programa, o portal de serviços e informações do Governo Brasileiro, o Rede Governo, oferece ao usuário uma gama de sites que permitem a realização de transações, tais como declaração do imposto de renda, emissão de certidão de pagamento de impostos, denúncias, compras eletrônicas, abertura e acompanhamento de processos previdenciários, dentre outros. Atualmente o portal disponibiliza 1.700 serviços, tendo o “Obrasnet” como seu mais recente grande lançamento. Nele, o usuário pode acompanhar o andamento das obras públicas brasileiras.

No âmbito estadual, várias entidades como o BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), o Banco Mundial e o Ministério do Planejamento disponibilizam recursos para o desenvolvimento do *e-government* com a criação de linhas de financiamento.

Uma das mais importantes é o PNAFE - Programa Nacional de Modernização das Administrações Fiscais dos Estados Brasileiros, linha oferecida pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento - BID. No final de 1996, o BID aprovou empréstimo de US\$ 500 milhões ao Brasil, em apoio à modernização fiscal do Distrito Federal e dos estados brasileiros. Nessa época, só 3 estados brasileiros possuíam sites na Web, em geral com serviços básicos, típicos de páginas estáticas.

Segundo o trabalho “Governo Eletrônico e as Administrações Tributárias Estaduais Brasileiras”, realizado pelas Unidades Estaduais de Coordenação (UCP) do PNAFE, “além de facilitar ao cidadão o acesso a seus serviços, esta abordagem (governo eletrônico) incentiva também a

reengenharia do modo pelo qual o governo realiza seus processos internos, catalisando assim ações de modernização”.

O fato vem reforçar que, da mesma forma que a utilização da Internet nos negócios pode gerar ganhos para a economia, a adoção de uma política de governo eletrônico eficaz pode beneficiar o setor público. A realização de pregões eletrônicos pelo Governo Federal, por exemplo, tem gerado uma economia média de 25%¹. Além disso, o simples fato do usuário ter a possibilidade de realizar um cadastramento on-line, por exemplo, torna desnecessário o gasto com um funcionário, aluguel do local de atendimento, além de todos os outros custos fixos inerentes a esse processo. A redução de custos do governo tem um impacto positivo sobre sua poupança, que por sua vez, eleva o seu potencial de investimentos.

¹ Fonte: site de compras do Governo Federal (www.comprasnet.gov.br)

3. IMPACTOS E DESAFIOS DO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA

Em geral, para os governos, os benefícios advindos da adequação ao processo de *e-government* são incontáveis, mas vale destacar alguns exemplos obtidos nas esferas política e econômica. No âmbito da política, o *e-government* torna a máquina pública transparente, diminuindo os custos da burocracia, evitando a corrupção e aumentando a confiança do cidadão no governo. Na esfera econômica, possibilita o aumento da arrecadação tributária pela simplificação das declarações eletrônicas, uma realidade que o Brasil já se prepara para exportar para outros países. Este novo cenário permite, ainda, um aumento considerável no volume de investimentos em Tecnologia da Informação, o que cria grandes oportunidades de mercado para empresas, estimulando o crescimento de renda e emprego.

Nesse contexto, observa-se uma relação recíproca entre o desenvolvimento econômico e a qualidade do processo de governo eletrônico adotado por uma região. Da mesma forma que um programa de governo eletrônico estruturado auxilia no desenvolvimento econômico de uma região, um Estado desenvolvido tem mais chances de apresentar um estágio avançado de desburocratização eletrônica.

Segundo estudo da ONU², a evolução do governo eletrônico em um país está fortemente relacionado à sua composição social, política e econômica. Fatores como uma boa infra-estrutura de telecomunicações, capital humano, vontade política do governo e comprometimento de lideranças são cruciais para que um governo tenha uma presença de qualidade na Internet, características normalmente encontradas em países desenvolvidos.

Por outro lado, ainda existe uma grande dificuldade em se definir o que vem a ser um governo eletrônico eficiente. Já está claro que o *e-government* não se traduz apenas no fato de o governo apresentar um portal na Web. O processo exige um esforço de integração das bases de dados dos diversos órgãos e níveis de governo, para que o acesso às informações e serviços sejam mais ágeis e adequados às necessidades do cidadão.

Um grande desafio a ser enfrentado pelos governos é a construção de um *e-government* desburocratizado. Na maioria das vezes, mesmo disponibilizando uma série de serviços, os portais criam burocracias ainda neste estágio. A formatação ainda é pouco direcionada ao usuário, com uma estrutura que simplesmente reproduz o organograma do governo, obrigando o cidadão a saber exatamente a que órgão se direcionar para solucionar suas questões.

A questão da segurança da informação é mais um ponto crucial, que deve ser encarado pelos governos como um de seus itens prioritários. O avanço das tecnologias da Internet, ao mesmo tempo que torna possível uma série de realizações, também expõe as vulnerabilidades de sistemas e sites, abrindo caminho para uma série de novos crimes praticados na Web.

Assim, torna-se necessária a revisão constante de procedimentos em busca de um fornecimento seguro de serviços à população. Isso envolve não apenas a criação de uma legislação específica, voltada para os crimes praticados na Internet, mas também o desenvolvimento de uma infra-estrutura de chaves públicas adequada, que garanta ao mesmo tempo facilidade e segurança para as certificações dos documentos relacionados às transações.

² *Benchmarking E-government : a Global Perspective*, da Divisão de Administração Pública da ONU e da *American Society for Public Administration*

No Brasil, ainda não há uma política pública forte o suficiente para garantir a privacidade e a segurança nas transações entre governos e cidadãos, bem como uma legislação atualizada que coíba práticas virtuais danosas à sociedade. A única grande iniciativa concreta foi a edição da Medida Provisória 2200, no ano de 2001, que instituiu a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP Brasil, para garantir a autenticidade, a integridade e a validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações habilitadas que utilizem certificados digitais.

Outro fator importante que pode dificultar o estabelecimento de um *e-government* eficaz, notadamente nos países em desenvolvimento, são as diferenças causadas pela má distribuição de renda, que impedem parte da população de usufruir dos benefícios gerados.

No Brasil, o número elevado de analfabetos (14,7%, de acordo com o IBGE), combinado a uma média de estudo do cidadão brasileiro de apenas 5,3 anos, impõe barreiras às tentativas de estabelecer um serviço do tipo “self-service”, onde os principais pré-requisitos são a capacidade de ler e de interpretar informações.

O termo “Exclusão Digital”, cunhado para expressar essa diferença, tem sido empregado de forma um tanto equivocada. A primeira impressão é de que a Internet é a fonte geradora do problema, quando, na verdade, este é uma consequência das diferenças econômicas e sociais.

Nesse contexto, a utilização da Tecnologia da Informação e do *e-government*, antes de gerar exclusão, pode ser o motor da inclusão, estimulando a criação de uma sociedade mais democrática e desenvolvida, pois possibilita maior participação e controle do cidadão nas decisões governamentais. Para isso, a universalização de acesso aos serviços deve ser uma das condições inerentes ao processo. Nesse caso, a atuação dos governos se torna vital, com a criação de alternativas como quiosques públicos ou comunitários (*call centers*, telecentros, Sala do Cidadão), transformando o círculo vicioso da exclusão no círculo virtuoso da inclusão. Esses são fatores essenciais para o exercício pleno da cidadania em um tempo onde as transações estão, cada vez mais, migrando para o plano virtual.

4. ESTÁGIOS DO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA³

O desenvolvimento do *e-government* passa geralmente por quatro estágios diferentes. O primeiro deles consiste na criação de sites para difusão de informações sobre os mais diversos órgãos e departamentos dos vários níveis de governo. Eventualmente, estes sites são reunidos em uma espécie de portal oficial com finalidade **informativa** (*information*).

Num segundo estágio, estes sites passam também a receber informações e dados por parte dos cidadãos, empresas e outros órgãos. O usuário pode, por exemplo, utilizar a Internet para declarar seu imposto de renda, informar uma mudança de endereço, fazer reclamações e sugestões a diversas repartições, ou, ainda, efetuar o cadastro *on-line* de sua empresa. Enfim, serviços que antes exigiam uma imensa burocracia são agora disponibilizados pela Web. Neste âmbito, o site governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se **interativo** (*interaction*). À medida que disponibiliza ao usuário serviços *on line*, permite que ele de fato interaja com o órgão em questão.

Na terceira etapa de implantação do *e-government*, as transações se tornam mais complexas e o site assume um caráter **transacional** (*transaction*). Neste estágio, são possíveis trocas de valores que podem ser quantificáveis, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas na rede pública, marcação de consultas médicas, compra de materiais etc. Em outras palavras, além da troca de informações, valores são trocados e serviços anteriormente prestados por um conjunto de funcionários passam a ser realizados diretamente pela Internet.

Essas modificações tornam-se ainda mais complexas no quarto estágio de implantação do *e-government*. Neste estágio, é desenvolvido um tipo de portal que não é mais um simples índice de sites, mas uma plataforma de convergência de todos os serviços prestados pelo governo. Os serviços são disponibilizados por funções ou temas, sem seguir a divisão real do Estado em ministérios, departamentos etc.

Assim, ao lidar com o governo, cidadãos e empresas não precisam mais se dirigir a inúmeros órgãos diferentes. Em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, conseguem resolver aquilo que precisam. Para tal, a integração entre os diferentes órgãos prestadores de informações e serviços é imprescindível, ou seja, estes devem realizar trocas de suas respectivas bases de dados numa velocidade capaz de garantir o atendimento ao cidadão.

Um bom exemplo é o caso americano. No portal www.firstgov.gov, o usuário pode retirar *on line* documentos como o *Social Security*⁴. Esse recurso exige informações de uma série de departamentos que, interligados por uma infra-estrutura avançada, conseguem atender à demanda do cidadão “em tempo real”. Neste último estágio, o site é qualificado como **integrativo** (*seamless*).

³ Ver Informativo BNDES nº20 - Outubro 2000, *E-governo*: O que já fazem os estados e municípios.

⁴ Documento utilizado pelo cidadão americano como identificação. Funciona como uma espécie de CPF.

5. ANÁLISE DA PARTICIPAÇÃO DOS ESTADOS BRASILEIROS NO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA

5.1. Metodologia

Este estudo tem como objetivo a avaliação da qualidade dos sites dos estados brasileiros, com base em três critérios: estágio de desenvolvimento, abrangência de assuntos e nível técnico.

Os critérios de avaliação utilizados estão resumidos na tabela 1 a seguir:

Tabela 1. Descrição dos critérios de avaliação dos sites

Critérios	Descrição
1- Estágio de desenvolvimento dos sites	Quantidade de serviços <i>on line</i> disponíveis e número de transações possíveis
2- Abrangência de assuntos	Quantidade de tópicos abordados
3- Técnico	Usabilidade e design

- **Estágio de desenvolvimento dos sites**

Neste critério, as notas foram atribuídas de acordo com o número de serviços e transações *on line* disponíveis, seguindo a classificação retratada no capítulo 2:

a) Estados que possuem sites meramente **informativos** – portais que não permitem nenhum tipo de interação com o usuário, funcionando unicamente como fonte de informações - receberam nota zero nesse critério.

b) Estados que possuem sites com serviços **interativos** – aqueles que recebem informações e dados e prestam serviços *on line* – tiveram a pontuação atribuída de acordo com o número de serviços que disponibilizam em relação ao número máximo de serviços encontrados em nosso levantamento.

Atualmente, os sites estaduais prestam 51 serviços diferentes. Os serviços contados em cada estado foram transformados em porcentagens desse número total e, para cada ponto percentual obtido, foi atribuído 1 décimo de ponto (0,1).

c) Estados que possuem **sites transacionais** – aqueles que disponibilizam portais que permitem a realização de transações *on line* – receberam pontuação de acordo com o número de transações que disponibilizam em relação ao número máximo de transações encontradas em nosso levantamento.

Atualmente, os sites estaduais possibilitam a realização 8 tipos diferentes de transações. As transações contadas no site de cada estado foram transformadas em porcentagens desse número total e, para cada ponto percentual obtido, foi atribuído 1 décimo de ponto (0,1).

Finalmente, a nota para o Estágio de Desenvolvimento foi, assim, calculada de acordo com a seguinte ponderação:

$NE = (PI \times 0,4) + (PT \times 0,6)$, onde :

NE = Nota de Estágio de Desenvolvimento, PI = Pontuação dos Serviços Interativos e PT = Pontuação dos Serviços Transacionais.

Desta forma, um estado que obtenha uma nota 2 em serviços interativos e 6 em transacionais terá uma nota de estágio de desenvolvimento de 4,4. Será atribuída a nota máxima somente no caso do estado apresentar os 51 serviços interativos, assim como os 8 serviços transacionais levantados. Vide anexo III.

- **Abrangência de assuntos**

Foram definidos 25 tópicos nos sites dos estados: História do estado, Geografia, Economia, Comércio/Indústria, Finanças Públicas, Licitações, Cultura/Lazer/Esporte, Turismo, Saúde, Educação, Cidadania, Habitação, Emprego/Trabalho, Segurança Pública, Meio Ambiente, Tributação, Legislação, Estrutura Administrativa, Plano de Governo, Ciência/Tecnologia, Energia, Saneamento, Transportes, Telecomunicações e Notícias.

O site de cada estado foi analisado de acordo com o número de tópicos apresentados. Para cada tópico, foram atribuídos 4 décimos de ponto (0,4), resultando na nota por abrangência de assuntos, de forma que o estado cujo site disponha dos 25 tópicos levantados, seja atribuído a nota máxima. Vide tabela 2 a seguir .

Tabela 2 . Tópicos/Notas

Número de Tópicos	Nota
1	0,4
2	0,8
3	1,2
4	1,6
5	2,0
6	2,4
7	2,8
8	3,2
9	3,6
10	4,0
11	4,4
12	4,8
13	5,2
14	5,6
15	6,0
16	6,4
17	6,8
18	7,2
19	7,6
20	8,0
21	8,4
22	8,8
23	9,2
24	9,6
25	10,0

- **Nota Técnica**

Para analisar tecnicamente os sites em questão, foi utilizado como base o livro “Homepage Usabilidade – 50 Websites Desconstruídos”, de Jakob Nielsen e Marie Tahir. Vale ressaltar que os autores são estudiosos da relação de pessoas com computadores, e Jakob Nilsen é considerado referência na área.

O principal conceito utilizado é a **usabilidade**. Tradução do inglês *usability*, o termo surgiu no final dos anos 80, criado para estudar e aprimorar a interface dos produtos criados pela indústria do *software*, tendo sido apropriado para uso na Internet quando a web começou a despontar como um poderoso meio de comunicação e de geração de negócios. Pode ser definido como a medida da facilidade que os usuários encontram ao visitar um site. Ou seja, se um site é eficiente, intuitivo – o usuário sabe automaticamente como agir para *navegar* – e funcional.

Uma boa usabilidade é um pré-requisito fundamental para o sucesso de um site. Segundo um estudo realizado no Reino Unido pelo grupo de comunicações *Incepta Marketing and Communications*⁵, 79% dos usuários abandonam, frustrados, sites com baixa usabilidade, após um minuto e meio de uso. Eles acabam clicando nos *links* errados ou não clicam em nada, deixando o site sem encontrar o que procuram, simplesmente por não saberem onde procurar. O *design* ineficiente e a utilização inadequada de termos ao nomear os recursos existentes no site podem confundir até mesmo internautas experientes.

Partindo desses pressupostos, foi criada uma metodologia de análise baseada em 86 diretrizes de usabilidade e de *design* constantes no livro supracitado, selecionadas pelo critério de relevância e aplicabilidade para sites governamentais. As diretrizes sofreram adaptações de linguagem, de forma a se adequar ao segmento avaliado, e receberam pesos 1, 2, ou 3, de acordo com o seu grau de importância para melhorar a usabilidade de um site.

A avaliação se deu pela atribuição de 0, 0,5 ou 1 ponto em cada diretriz, dependendo do grau em que é seguida - ou não - pelo site. As pontuações foram multiplicadas pelos respectivos pesos, depois somadas e transformadas em percentagem do total de pontos possíveis. A Nota Técnica foi calculada de forma que cada ponto percentual equivale a 0,1. Assim, por exemplo, um site com 64% dos pontos obteve a nota 6,4.

⁵ www.incepta.com

Tabela 3. Diretrizes de Usabilidade

Diretrizes	Peso
Exibir o nome do estado e/ou o logotipo/brasão, em um tamanho razoável e em um local de destaque, facilitando a identificação imediata do site.	3
Posição do logotipo – recomendável no canto superior esquerdo.	2
Iniciar o título da janela com a palavra que resume a informação (geralmente o nome do estado).	1
Não incluir o nome de domínio de nível superior, como “.gov”, no título da janela.	1
Não incluir a palavra “homepage” ou “portal” no título. É uma verbosidade sem importância.	1
Limitar os títulos das janelas a não mais do que sete ou oito palavras e a menos de 64 caracteres.	1
As homepages devem ter o URL o mais simples possível - www.estado.gov.br ou www.sigla.gov.br.	1
Enfatizar as tarefas de mais alta prioridade, para que os usuários tenham um ponto de partida definido na homepage.	3
Agrupar itens na área de navegação, de modo que os itens semelhantes fiquem próximos entre si.	3
Não incluir um link ativo para a homepage na homepage.	1
Usar raramente menus suspensos, principalmente se os itens neles contidos não forem auto-explicativos.	2
Evitar janelas pop-up.	3

Diretrizes	Peso
Nunca posicionar um anúncio ao lado de itens de alta prioridade. Eles farão com que esses itens sejam ignorados.	3
Evitar usar convenções para anúncios para acomodar recursos regulares do site.	3
Navegação - Um dos quatro tipos principais: trilha à esquerda, tabs, links na parte superior ou categorias no meio da página.	3
Links de navegação de rodapé - Usar em links "ao estilo nota de rodapé", como as informações de copyright ou de contato. No máximo, 7 links na parte inferior da página. Uma linha individual, quando exibida no tamanho comum da janela.	1
Inserir um link para a categoria mais abrangente, ao lado do exemplo específico.	2
Indicar claramente quais links conduzem a informações de acompanhamento sobre cada exemplo e quais links direcionam para informações gerais sobre a categoria como um todo, utilizando palavras e posicionamento dos links.	2
Para cada exemplo, disponibilizar um link para acessar diretamente a página detalhada desse exemplo, em vez de saltar para uma página de categoria geral a que o item pertence.	3
Diferenciar os links e torná-los fáceis de visualizar.	3
Se um link fizer algo diferente do que levar a outra página da Web, como vincular a um arquivo PDF ou acionar um equipamento de áudio e vídeo, aplicativo de mensagens de e-mail ou outro aplicativo, certificar-se de que o link indique explicitamente o que acontecerá.	2
Não disponibilizar diversas áreas de navegação para o mesmo tipo de link.	2
Sublinhado de link - Sim, exceto talvez em listas em barras de navegação.	2

Diretrizes	Peso
Cores diferentes de links para os visitados e não visitados - Sim. Os links não-visitados devem ter a cor mais saturada. Os links visitados devem ter uma cor não-saturada e menos destacada, mas não cinza claro.	3
Cor de links visitados – Púrpura.	1
Cor de links não visitados – Azul.	2
Página de direcionamento – Nenhuma.	2
Página de abertura – Nenhuma. Caso exista, o usuário deve ter a opção de pular a introdução.	3
Reprodução automática de música e sons – Nenhuma.	3
Disponibilizar para os usuários uma caixa de entrada na homepage para inserir consultas de pesquisa no site	3
Não oferecer apenas um link para uma página de pesquisa.	1
A menos que as pesquisas avançadas sejam regra em geral no site, forneça pesquisa simples na homepage, com um link para acessar a pesquisa avançada ou dicas de pesquisa, se existirem.	2
Não oferecer um recurso para “Pesquisar na Web” na função de pesquisa do site.	3
Evitar utilizar diversas caixas de entrada de texto na homepage, principalmente na parte superior da página em que as pessoas geralmente procuram o recurso de pesquisa.	1
Posição do recurso de pesquisa – Parte superior da página, de preferência no canto direito ou esquerdo.	1
Cor da caixa de pesquisa – Branca.	1

Diretrizes	Peso
Botão de pesquisa - Atribua o nome Pesquisa ou Busca.	2
Os títulos das notícias devem ser sucintos mas descritivos, para transmitir o máximo de informações com um mínimo de palavras possível.	2
Escrever e editar sinopses específicas de comunicados à imprensa e das novas histórias apresentadas na homepage.	1
Vincular o título, e não a sinopse, à história completa da notícia.	1
Empregar letras maiúsculas e outros padrões de estilo com consistência.	3
Evitar textos com todas as letras maiúsculas e não como um estilo de formatação.	3
Evitar pontos de exclamação.	1
Evitar usar inadequadamente espaços e pontuação para dar ênfase.	3
Limitar os estilos de fonte e outros atributos de formatação de texto, como tamanhos, cores etc na página, porque o texto com design muito pesado pode desviar do significado das palavras.	3
Evitar as categorias e as listas de marcadores de um único item.	1
Nunca utilizar componentes da interface como parte da tela em que as pessoas não deverão clicar. Esses componentes deverão ser clicáveis.	1
Evitar gráficos de marca d'água (imagens de plano de fundo com texto sobreposto).	3
Evitar usar texturas como plano de fundo, dificultando a leitura do texto.	2
Cor do texto e Plano de fundo – alto contraste, preferencialmente texto preto em fundo branco.	3

Diretrizes	Peso
Tamanho do texto: 2 (conforme formatação html).	2
Tamanho fixo do texto – Nenhum. Use sempre tamanhos relativos que permitem que os usuários aumentem ou diminuam o texto, conforme a necessidade.	3
Fonte do texto: sem serifas.	1
Evitar a rolagem horizontal a 800X600.	3
Não forçar o recarregamento automático da homepage para acionar atualização para os usuários.	2
Não disponibilizar para os usuários recursos para personalizar a aparência básica da interface com o usuário da homepage.	1
Não oferecer ferramentas que reproduzem funções do navegador, como definir uma página como página inicial <i>default</i> do navegador ou marcar um site.	1
Usar <i>frames</i> com cuidado.	2
Tempo de download - Pelo menos 10 segundos, na velocidade predominante de conexão para seus clientes. Para os usuários de modem, isso significa um tamanho de arquivo inferior a 50 KB. Quanto mais rápido melhor.	3
Largura da página - Otimizada para 770 pixels, mas com um layout fluido que funciona entre 620 e 1024 pixels.	2
Layout fluido <i>versus</i> fixo – Fluido.	2
Comprimento da página - É melhor uma ou duas telas inteiras. Não mais do que três telas inteiras (atualmente 1000 a 1600 pixels).	2
Não incluir informações internas (destinadas aos funcionários e que devem permanecer na intranet) no Website público.	3

Diretrizes	Peso
Usar seções e categorias de rótulo, com idioma centrado no cliente, de acordo com a importância dessas seções e categorias para o cidadão e não para o governo.	2
Não inventar termos para as opções de navegação de categorias. As categorias devem ser diferenciáveis entre si. Se os usuários não entenderem a terminologia inventada, não conseguirão distinguir as categorias.	3
Não utilizar frases eruditas nem dialeto de marketing que fazem com que as pessoas tenham trabalho para descobrir o que está sendo dito.	3
Evitar conteúdo redundante.	3
Usar somente o discurso imperativo, como em “Insira uma Cidade ou CEP” nas tarefas obrigatórias, ou qualificar a declaração adequadamente.	2
Explicar o significado de abreviações, iniciais maiúsculas e acrônimos, e segui-los imediatamente com as abreviações, na primeira ocorrência.	1
Não usar instruções genéricas, como “Clique aqui”, como um nome de link.	1
Não usar links genéricos, como “Mais ...”, no final de uma lista de itens.	1
Não incluir ferramentas que não estejam relacionadas com as tarefas que os usuários costumam fazer no site.	3
Em datas, usar o nome do mês inteiro ou abreviações, mas não números.	1
Explicar para os usuários os benefícios e a frequência de uma newsletter antes de solicitar seus endereços de e-mail.	1
Estruturar a homepage de modo ligeiramente diferente de todas as outras páginas existentes no site.	2
Rotular gráficos e fotos se os respectivos significados não estiverem claros no contexto da história que complementam.	1

Diretrizes	Peso
Editar fotos e diagramas adequadamente, segundo o tamanho e a qualidade de exibição.	3
Não usar a animação para o único propósito de chamar a atenção para um item na homepage. Raramente, a animação tem um local na página porque distrai a atenção voltada para outros elementos.	3
Jamais animar elementos críticos da página, como logotipo, slogan ou título principal.	3
Usar logotipos criteriosamente.	2
Não desperdiçar espaço com créditos relacionados ao mecanismo da pesquisa, empresa de design, empresa do navegador favorito ou com a tecnologia utilizada por trás dos bastidores.	2
Gráficos/Ilustrações não devem ser grandes - no máximo 15% do espaço da homepage	2

- **Nota Final**

As notas atribuídas a cada critério sofreram ponderações diferenciadas, de acordo com o seu grau de importância. Para os serviços *on line* foi dado o peso de 0,50, dado que este critério por si só diferencia o nível de desenvolvimento de um site para outro; para abrangência de assuntos, 0,30; já para o nível técnico, foi adotada a ponderação 0,20.

A nota final foi então calculada de acordo com a seguinte fórmula:

Nf = (0,50 x Ns) + (0,30 x Na) + (0,20 x Nt), onde:

Nf = Nota final

Ns = Nota de estágio de desenvolvimento dos sites

Na = Nota de abrangência de assunto

Nt = Nota técnica.

5.2. Resultados Obtidos

Foi realizada uma pesquisa com os 26 estados e com o Distrito Federal quanto à utilização ou não de uma rede de informações e serviços. Os resultados obtidos retratam a realidade em 08 de novembro de 2002, data da conclusão da pesquisa.

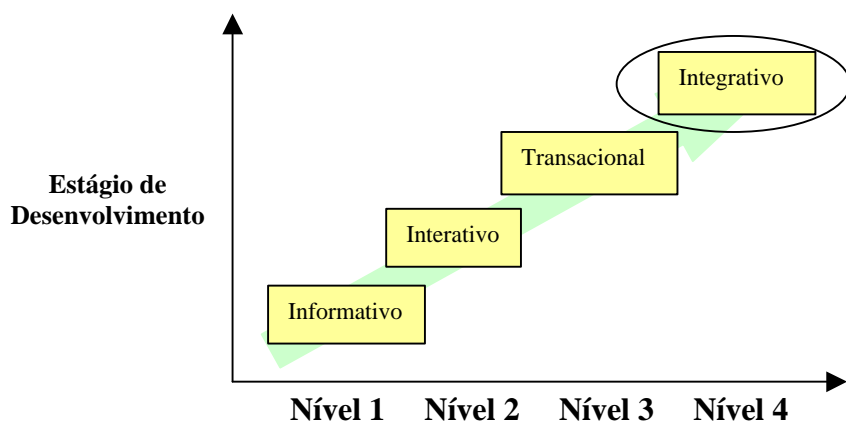
A pesquisa encontrou 25 estados, além do Distrito Federal, com sites ativos. O estado de Roraima declarou não ter página própria, apenas um site da Secretaria de Planejamento (www.seplan.rr.gov.br), que permite somente a leitura de textos e o download de informações, sem prestar nenhum tipo de serviço ao cidadão. Por não se caracterizar como um portal governamental, este site não foi considerado em nosso estudo.

- **Análise por critérios:**

A) CRITÉRIO ESTÁGIO DE DESENVOLVIMENTO DOS SITES

Conforme mencionado no capítulo 2 e na literatura, os sites, por definição, podem ser classificados em quatro estágios de desenvolvimento, definidos de acordo com o refinamento das transações que possibilitam aos usuários. São eles:

- Informativo
- Interativo
- Transacional
- Integrativo

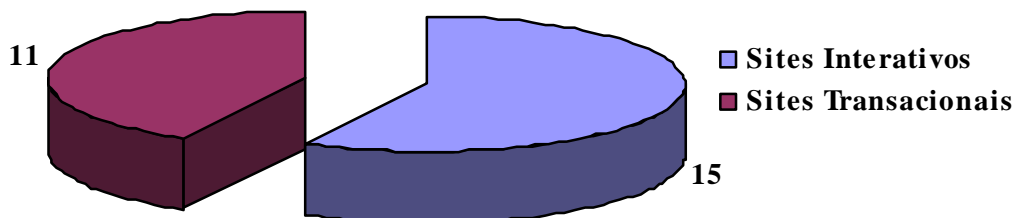


Foi constatado que todos os estados brasileiros com sites ativos já ultrapassaram o estágio informativo. Na outra ponta, nenhum deles apresenta um site que tenha alcançado o estágio integrativo.

Do total dos estados brasileiros, na época da realização desta pesquisa, 15 possuíam sites interativos, 11 mantinham sites que podem ser classificados como transacionais e apenas um não apresentou site ativo.

No entanto, os sites obtiveram notas consideradas baixas, com média de 1,58 e desvio padrão de 0,83.

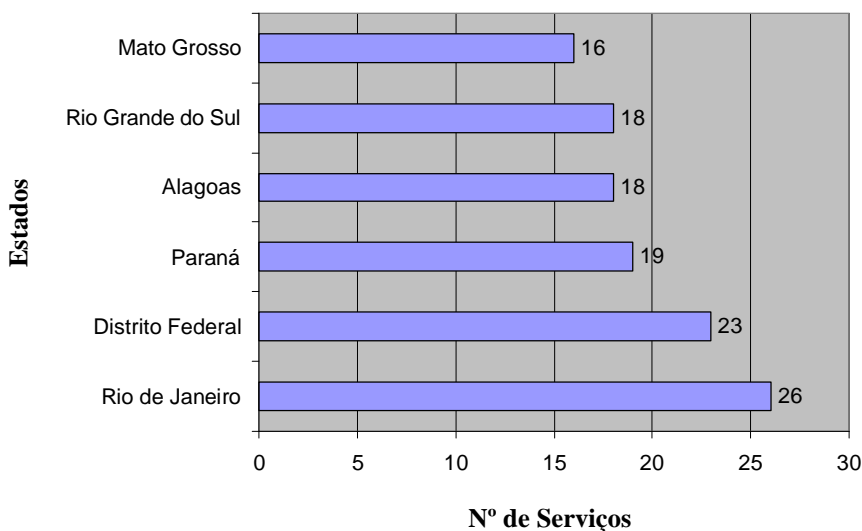
Gráfico 1. Classificação dos sites estaduais



Conforme pode ser visto no gráfico 2, os estados que apresentaram o maior número de serviços foram Rio de Janeiro (26 serviços), Distrito Federal (23), Paraná (19), Rio Grande do Sul (18), Alagoas (também 18) e Mato Grosso (16).

É bom ressaltar que os serviços foram contabilizados e avaliados sob a ótica do usuário, pela visita e observação direta dos sites governamentais agregados aos portais estaduais, que prestam atendimento à população.

Gráfico 2. Líderes em nº de serviços totais



Análise dos Serviços Interativos

Para facilitar a contagem e a análise, os serviços **interativos** foram divididos em 4 categorias. Na primeira, estão os serviços de **consulta**, em que o usuário tem apenas a possibilidade de visualizar dados contidos em bancos de dados, como, por exemplo, a consulta a processos, pontuação na Carteira de Nacional de Habilitação (CNH) ou as multas de seu veículo.

Na segunda categoria, estão os serviços que disponibilizam protocolos para **download/emissão**, permitindo que o usuário tenha acesso a uma guia ou documento por meio eletrônico.

A terceira categoria são os **cadastros** on-line. Nesta, o usuário não precisa estar fisicamente presente no órgão ou instituição responsável pelo cadastro em questão, diminuindo as filas e, principalmente, a burocracia.

O quarto grupo é composto pelos serviços não enquadrados nas três definições já descritas. Esse conjunto de serviços, formado pela Ouvidoria on-line, serviços relacionados à Economia e Orçamento (demonstrativos), Licitações (informativa) e serviços prestados pela Junta Comercial, recebeu a denominação de “**outros serviços**”.

De acordo com o gráfico 3, o módulo cadastro tem a menor incidência (3%), com apenas 11 ocorrências dentre o total de serviços interativos apresentados pelos estados (370). Por outro lado, observa-se um elevado número de consultas disponíveis, correspondendo a 45% dos serviços existentes. A concentração nessa categoria indica que os estados ainda precisam evoluir muito no fornecimento de serviços mais completos ao usuários.

Gráfico 3. Serviços Interativos por categoria (%)

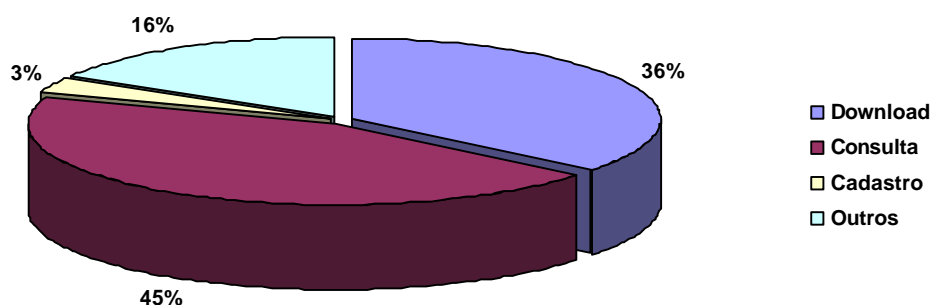
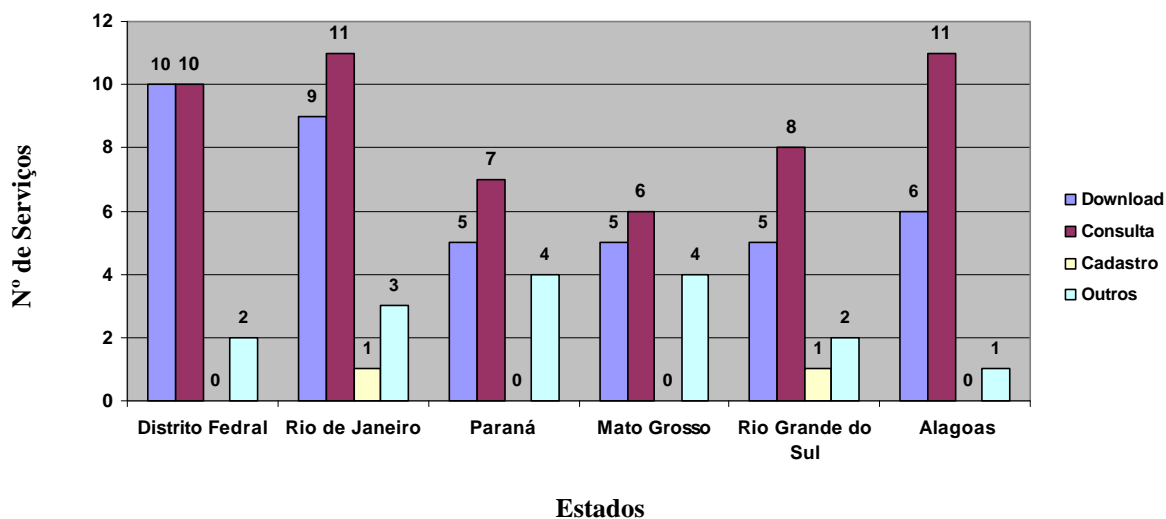


Gráfico 4. Líderes em número de serviços interativos por categoria



O Rio de Janeiro (www.governo.rj.gov.br) apresenta o maior número de serviços interativos dentre os sites estaduais, 24 no total, com uma visível concentração nas modalidades de consulta (46%) e download (38%).

No Paraná (www.parana.gov.br), a estrutura de serviços interativos se apresenta de forma equilibrada, com cinco possibilidades de download, seis consultas e quatro serviços diversos (outros). Porém, não há nenhum tipo de cadastro.

O site do Rio Grande do Sul (www.estado.rs.gov.br) merece destaque na medida em que apresenta uma estrutura complexa em termos de número de serviços e informações disponibilizadas, além de possibilitar ao usuário um espectro amplo de serviços de consulta ligados ao PROCON.

Alagoas (www.ipdal.com.br) apresenta um portal simples, que disponibiliza um bom grupo de serviços apenas no estágio interativo, sendo 61% na categoria consulta.

O portal do Mato Grosso (www.mt.gov.br) apresenta uma gama de serviços ligados a infra-estrutura (como conta de água, luz) na modalidade download, facilitando bastante as atividades cotidianas dos usuários. Além disso, oferece sala de *chat* e grupos de discussão sobre temas relacionados à atuação do estado.

No que tange à frequência de serviços, o primeiro lugar é ocupado pelo SINTEGRA (www.sintegra.gov.br), Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços, presente em 100% dos estados na modalidade consulta e em 81% deles na modalidade download. O sistema é semelhante ao VIES - VAT Information Exchange System, usado na União Européia desde 1992; e visa o controle informatizado das operações de entradas e saídas interestaduais realizadas pelos contribuintes do ICMS. Com ele, o contribuinte precisa remeter mensalmente apenas um arquivo à Secretaria de Fazenda, Finanças, Tributação ou Gerência da Receita de seu próprio estado, contendo os registros das operações realizadas com todas Unidades da Federação.

Também merecem destaque a Ouvidoria, presente em 85% dos estados, o IPVA (Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores, com 54% consulta e 54% download) e o DETRAN, que conta com uma gama de serviços efetivamente *on line*.

Foi constatado que os serviços referentes às Secretarias de Fazenda têm uma frequência alta, como emissão e consulta de GIM⁶/ DIM⁷/ DAC⁸/ GNRE⁹/DIVA¹⁰ e DAR¹¹/DIM/DAC. Um fato que contribui para este quadro é que incentivos como PNAFE¹², PMAT¹³ e PNAFM¹⁴, linhas de financiamento direcionadas à adoção do programa de governo eletrônico nos estados e municípios, se concentram na melhoria da administração fiscal.

A distribuição completa das frequências dos serviços interativos pode ser visualizada na tabela 4 (a seguir).

⁶ GIM – Gerenciamento de Informações Municipais.

⁷ DIM – Documento de Informação mensal.

⁸ DAC – Declaração Anual do Contribuinte.

⁹ GNRE – Guia Nacional de Recolhimento de Recursos Estaduais.

¹⁰ DIVA – Declaração de Informação do Valor Adicionado.

¹¹ DAR – Documento de Arrecadação.

¹² PNAFE – Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros.

¹³ PMAT – Programa de Modernização da Administração Tributária e da Gestão dos Setores Sociais Básicos.

¹⁴ PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros.

Tabela 4 . Freqüência de Serviços Interativos

Serviços/Categoria	Consulta	Download	Cadastro	Outros
Água	-	38%	-	-
Concurso	15%	-	4%	-
DAE Eletrônico ¹⁵	4%	4%	-	-
DAR/DIM/DAC	27%	46%	8%	-
Débito Estadual	35%	42%	8%	-
DETRAN	62%	50%	-	-
Economia e Orçamento	-	-	-	38%
Educação	42%	-	-	-
GIA/DIM/DAC/GNRE/DIVA	46%	42%	-	-
Habitação	4%	-	-	-
ICMS	23%	38%	4%	-
Informações Gerais	27%	23%	-	-
IPTU ¹⁶	-	8%	-	-
IPVA	54%	54%	-	-
ISS	8%	4%	-	-
ITBI ¹⁷	4%	4%	-	-
Legislação	54%	8%	-	-
Licença	4%	4%	-	-
Licitações	-	-	-	69%
Luz	8%	19%	-	-
Ouvidoria	-	-	-	85%
Processos administrativos	31%	8%	-	-
PROCON	23%	-	-	-
Saúde	23%	8%	4%	-
Segurança	19%	27%	-	-
Serviços da Junta Comercial	-	-	-	42%
SINTEGRA	100%	81%	-	-
SPU ¹⁸	27%	-	4%	-

¹⁵ DAE Eletrônico – Documento Eletrônico de Arrecadação do Estado.

¹⁶ Embora sejam tributos municipais, os impostos ITBI, IPTU e ISS foram considerados na análise de serviços na medida em que, nos casos onde foram disponibilizados, a iniciativa foi estritamente estadual, da própria Secretaria de Fazenda do Estado por exemplo. Dessa forma, ao solicitar algum dos serviços mencionados, o usuário não foi redirecionado a uma página de site municipal, indicando que vem ocorrendo alguma integração dos estados com os municípios. Vide www.df.gov.br.

¹⁷ ITBI – Imposto sobre Transações de Bens Intervivos.

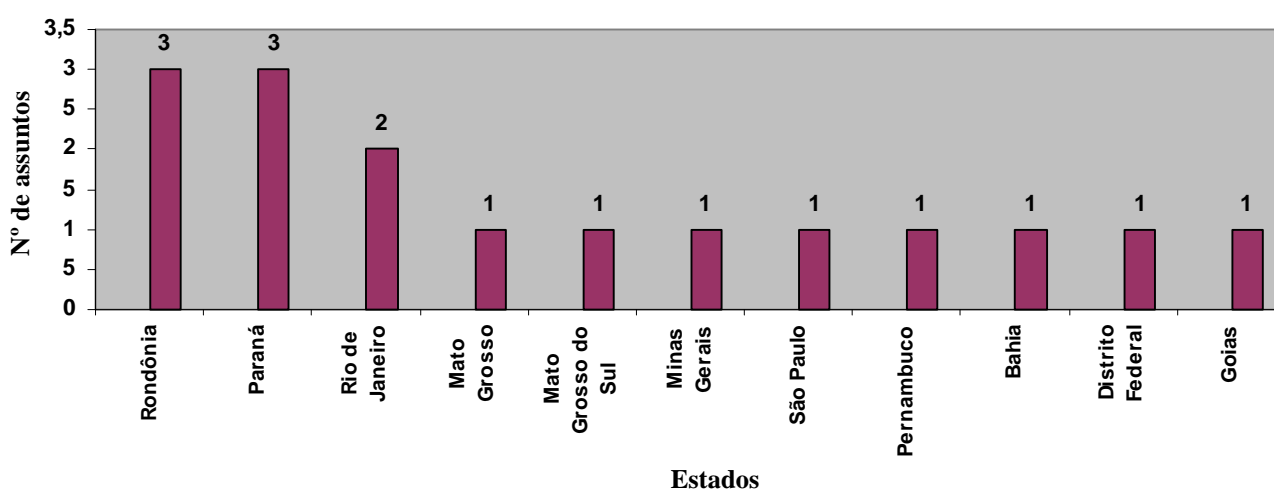
¹⁸ SPU – Sistema de Protocolo Único.

Análise dos Serviços Transacionais¹⁹

Em termos de serviços transacionais, apenas 11 estados apresentaram serviços neste estágio de desenvolvimento: Bahia, Pernambuco, Mato Grosso, Paraná, Rondônia, Rio de Janeiro, São Paulo, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Goiás e Distrito Federal. Dos oito serviços possíveis, os estados com maior número possuíam apenas três.

Destaca-se ainda a atuação dos estados de Rondônia e Paraná como líderes em números de serviços transacionais. Rondônia concentra seus serviços em pagamentos de contas on-line, enquanto o portal do Paraná possibilita pagamentos, inscrição em concurso público e participação em licitações (pregão eletrônico).

Gráfico 5. Líderes em serviços transacionais



No Rio de Janeiro, os estudantes podem matricular-se nos colégios da rede pública estadual pela Internet. O site oferece acesso a todos os colégios, informando inclusive a quantidade de vagas disponíveis em cada um deles.

O Distrito Federal é o único estado a oferecer ao cidadão a oportunidade de fazer, gratuitamente, diversos cursos a distância na área de micro-informática, entre outros.

B) CRITÉRIO ABRANGÊNCIA DE ASSUNTOS

No critério abrangência de assuntos, os estados obtiveram uma boa pontuação, girando em torno de 7. O desvio padrão baixo (1,71) indicou que as notas ficaram bem distribuídas, com 62% dos estados tendo conseguido entre 6 e 10 pontos. Vide Gráfico 6 (página 27).

Em linhas gerais, os sites abordam um conteúdo abrangente, reforçando que, pelo menos no nível informativo, cumprem com sua tarefa. O assunto predominante foi Estrutura Administrativa. Esse

¹⁹ Serviços direcionados exclusivamente ao funcionalismo público, como por exemplo a emissão de contracheques, não foram considerados neste trabalho, pois se referem a assuntos internos do governo, devendo permanecer numa intranet, conforme expresso nas diretrizes de usabilidade.

tópico está presente em 96% dos sites estaduais, seguido por Economia e Cultura/Lazer (88%), Geografia e Legislação (85%) e, por fim, Notícias, Tributação e Turismo (81%).

A alta incidência dos tópicos Estrutura Administrativa, Cultura/Lazer, Notícias e Geografia pode ser explicada pela pouca complexidade exigida por este assunto e pela pequena necessidade de atualização das informações que requer. Por outro lado, informações relacionadas a Infra-estrutura, como Saneamento (35%), Telecomunicações (31%), Energia (50%) e Transportes (54%) apresentaram baixa incidência. O mesmo ocorreu com o tópico Emprego/Trabalho, presente em apenas metade dos sites estaduais. Neste tópico, servem como exemplo iniciativas como a do Rede Cidadão Paranaense, que disponibiliza um balcão eletrônico de empregos, onde o usuário pode consultar vagas disponíveis no mercado.

O Paraná (www.pr.gov.br), foi o grande destaque no critério Abrangência de Assuntos, pois apresentou todos os 25 assuntos considerados no levantamento deste estudo (gráfico 7). E, reforçando a qualidade do governo eletrônico na Região Sul, o Rio Grande do Sul (www.rs.gov.br) também obteve boa pontuação (9,2), deixando de apresentar apenas dois assuntos (Comércio /Indústria e Telecomunicações).

Gráfico 6 . Faixa das notas dos sites estaduais segundo o critério abrangência de assuntos

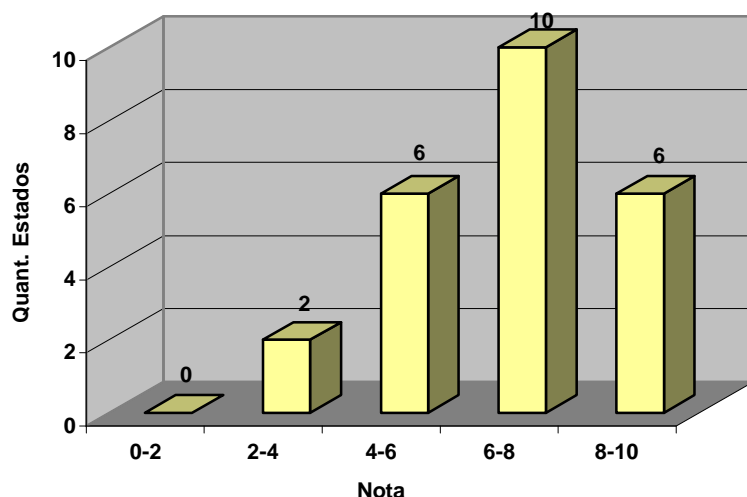
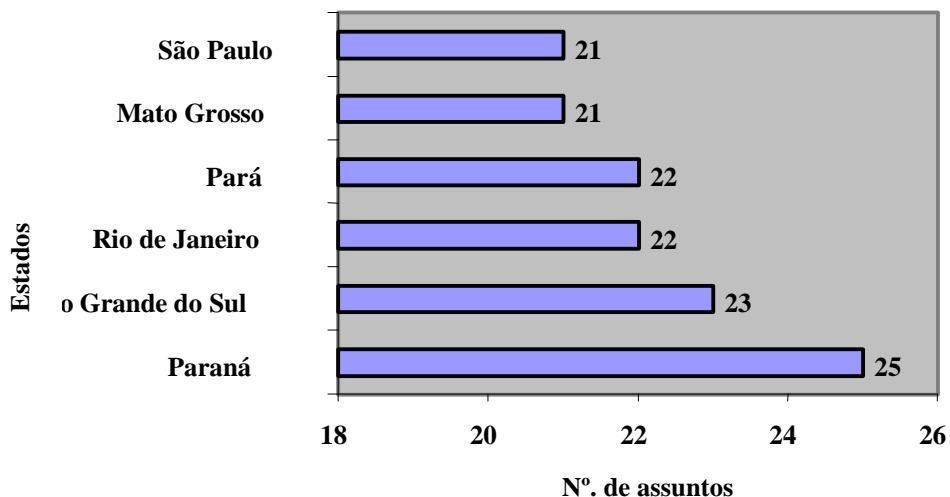


Gráfico 7. Líderes em número de assuntos



Por outro lado, os sites de Alagoas (www.ipdal.com.br) e Sergipe (www.se.gov.br) apresentaram os piores resultados, com notas inferiores a 4. Disponibilizando o pacote básico, com notícias, história, estrutura administrativa, plano de governo etc, os estados não fornecem muitas informações que de fato auxiliem a diminuir a burocracia

Tabela 5. Frequência de tópicos

Tópicos	Total	Percentual
Estrutura Administrativa	25	96%
Economia	23	88%
Cultura e Lazer	23	88%
Geografia	22	85%
Legislação	22	85%
Tributação	21	81%
Notícias (imprensa)	21	81%
Turismo	21	81%
Educação	20	76%
Finanças Públicas	19	73%
Plano de Governo	19	73%
Licitações	18	69%
Histórico	17	65%
Meio Ambiente	17	65%
Segurança Pública	17	65%
Saúde	16	62%
Cidadania	15	58%
Transportes	14	54%
Energia	13	50%
Ciência/Tecnologia	12	46%
Habitação	12	46%
Emprego/Trabalho	11	42%
Comércio/Indústria	11	42%
Saneamento	9	35%
Telecomunicações	8	31%

Tabela 6. Abrangência de Assuntos por Estados

Região	Estado	Histórico	Geografia	Economia	Finanças Públicas	Cultura e Lazer	Saúde	Educação	Meio Ambiente	Tributação	Legislação	Notícias (imprensa)	Turismo	Estrutura Administrativa	Plano de Governo	Emprego/Trabalho	Ciência/Tecnologia	Comércio/Indústria	Licitações	Cidadania	Segurança Pública	Energia	Saneamento	Transportes	Telecomunicações	Habitação	Total	
Norte	Acre	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1				1			1	1	1	1		17	
	Amapá	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1				1	1	1						16	
	Amazonas	1	1	1		1	1	1			1		1	1					1		1	1	1	1		1	15	
	Pará	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1		1	22
	Rondônia	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1		1		1		1	1		1	1		19
	Tocantins	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1					1		1	1					14
Nordeste	Alagoas	1							1	1		1		1	1					1							7	
	Bahia		1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	20	
	Ceará	1	1	1		1				1	1	1	1	1	1			1	1			1	1				14	
	Maranhão	1	1	1	1	1		1		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1		1		1		1	19	
	Paraíba	1	1	1	1					1		1	1								1			1			7	
	Pernambuco	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1			1		1	18	
	Piauí	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1		1					1	1		1			15	
	Rio Grande do Norte	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1					1		1					14	
	Sergipe			1	1	1	1	1				1		1	1	1											9	
Centro – Norte	Distrito Federal		1	1	1		1	1	1				1	1													8	
	Goiás			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1		20	
	Mato Grosso		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1		21	
	Mato Grosso do Sul		1	1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1							15	
Sudeste	Espírito Santo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1	1	1	1			16	
	Minas Gerais	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	20	
	Rio de Janeiro		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	22	
	São Paulo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	21	
Sul	Paraná	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
	Rio Grande do Sul	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	23	
	Santa Catarina	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1	1	1			1	1	20		

C) CRITÉRIO TÉCNICO

Para a atribuição das notas técnicas, foram considerados não só os portais principais dos estados, mas todo o conjunto de sites governamentais agregados a esses portais e que prestam serviços e informações à população.

Em média, os estados obtiveram nota 5,78, com um desvio padrão de 0,72, indicando a concentração das notas em torno dessa média. Dez sites, ou 39% do total, ficaram abaixo da média. E somente um portal – o do Rio Grande do Sul (www.estado.rs.gov.br) – conseguiu chegar aos 7 pontos, nota considerada razoável para um site ser qualificado como bom neste critério.

Essa baixa pontuação geral refletiu, principalmente, a falta de um padrão de qualidade que faz com que, em um mesmo estado, alguns órgãos e secretarias possuam bons sites enquanto outros apresentem páginas com baixa usabilidade.

O site do Detran do Ceará (www.detran.ce.gov.br), por exemplo, possui um *lay out* confuso, com espaço mal distribuído e cheio de animações, que distraem e confundem o internauta. Seu menu de navegação, pequeno e mal posicionado, ficava, no dia da observação, quase totalmente encoberto por um *pop-up*²⁰, configurado de forma a parecer parte do design, e que escondia inclusive o nome do estado. Já o site do Detran de Mato Grosso (www.detran.mt.gov.br), possui sérios problemas de redação em seus textos informativos.

O site da Polícia Civil de São Paulo (www.policia-civ.sp.gov.br), além de possuir um design muito pesado, em contraste com o design leve do portal daquele estado, apresenta uma mensagem de erro todas as vezes que o mouse passa sobre o link para serviços.

No Rio de Janeiro, o site do Grupo Executivo da Agenda 21 (www.geocities.com/agenda21rj/) está hospedado com a utilização de recursos gratuitos disponíveis na Web, o que confere a ele um caráter amador.

Quanto aos portais principais dos estados, a maioria deles não permite um acesso direto aos serviços e informações. No portal de São Paulo (www.saopaulo.sp.gov.br), por exemplo, para chegar ao Balcão de Empregos, é preciso passar por três páginas antes de ser direcionado para a homepage do site da Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho. Uma vez nessa página, é necessário procurar o link, que ainda assim não leva diretamente ao serviço. Resumindo, são necessários seis cliques para se conseguir realizar uma pesquisa de vaga.

A partir do site do Distrito Federal (www.df.gov.br), para se conseguir a segunda via da conta de água, são necessários quatro cliques. O problema é que não há nenhuma indicação no portal de que o serviço existe, e o link para a homepage da Companhia de Saneamento do Distrito Federal – Caesb – só aparece na oitava tela de rolagem da segunda página carregada. Além disso, ao acessar a primeira página da companhia, depara-se com um menu pouco intuitivo que, muitas vezes, pode confundir o usuário. A tentativa de acessar o serviço pela ferramenta de busca do portal também não foi bem sucedida, pois resultou apenas em links para notícias relacionadas ao abastecimento de água.

Em Minas Gerais (www.mg.gov.br), a consulta a serviços *on line* retorna uma lista de 403 itens, distribuídos por 37 páginas.

²⁰ Janela de tamanho variável que se abre automaticamente sobre a janela principal, quando uma página é carregada.

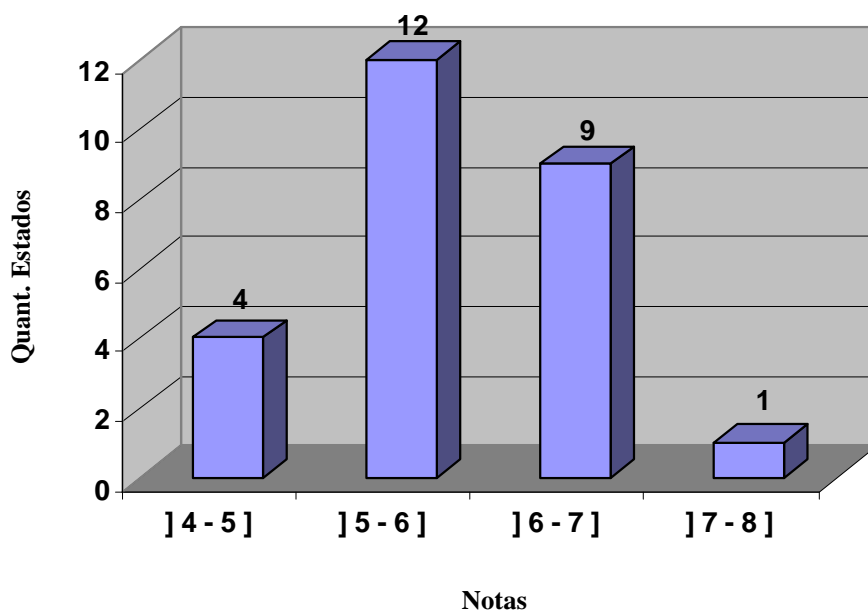
Além de problemas gerais de navegabilidade e design, alguns deles exemplificados acima, há outros pontos negativos que merecem atenção:

- Portais de 12 estados (46% do total) não apresentam ferramenta de busca na primeira página;
- 11 estados (42%) apresentam em seu conjunto de sites, problemas de edição de fotos e imagens;
- 17 estados (65%) possuem sites com má utilização de *frames*²¹;
- 11 estados (42%) possuem endereços (URLs) pouco intuitivos, dificultando a memorização por parte do usuário. Os piores exemplos são Alagoas (www.ipdal.com.br), Paraíba (www.palacio.pb.gov.br) e Amazonas (www.prodamnet.com.br/amazonas).

Entre os piores sites, destaca-se o Piauí (www.pi.gov.br) cujo portal apresentava cabeçalho sem nenhum tipo de identificação visual destacada.

O destaque positivo ficou por conta do Rio Grande do Sul (www.estado.rs.gov.br), que apresentou um melhor equilíbrio entre os diversos sites de governo.

Gráfico 8. Faixa das notas dos sites estaduais segundo critério técnico



²¹ Frames, ou quadros, permitem a divisão da tela de exposição do programa navegador em diferentes áreas, onde diferentes páginas podem ser apresentadas. Cada uma comporta-se de forma independente, podendo servir para a exibição de tópicos distintos.

6. RESULTADO FINAL

O levantamento das notas finais, com base nos três critérios mencionados, pode ser visualizado na tabela abaixo:

Tabela 7– Score

Estados	Notas
Paraná	6,01
Rio de Janeiro	5,50
Bahia	4,86
Rio Grande do Sul	4,82
Goiás	4,74
Mato Grosso	4,72
São Paulo	4,68
Rondônia	4,63
Minas Gerais	4,57
Pernambuco	4,41
Maranhão	4,34
Pará	4,21
Distrito Federal	4,14
Santa Catarina	4,11
Acre	3,67
Rio Grande do Norte	3,56
Mato Grosso do Sul	3,53
Espírito Santo	3,51
Ceará	3,47
Amapá	3,46
Paraíba	3,10
Piauí	3,01
Sergipe	2,96
Amazonas	2,90
Tocantins	2,88
Alagoas	2,66

A seguir, são destacados o pior e o melhor desempenhos dos sites estaduais em cada região:

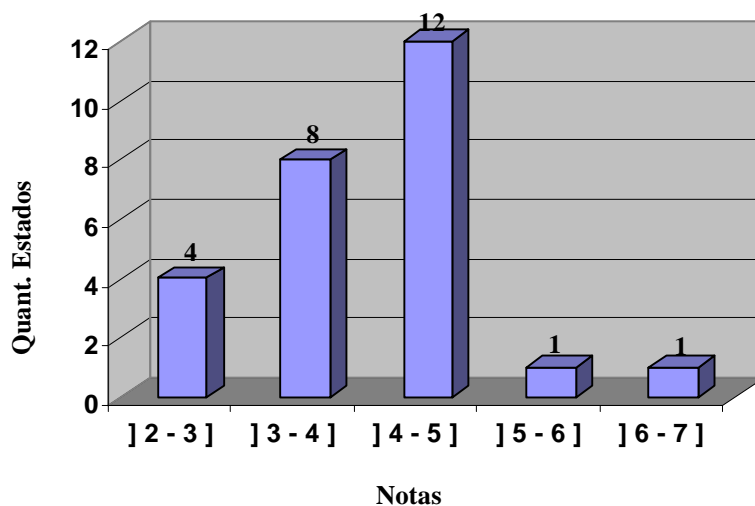
Tabela 8 – Melhor e pior desempenho por região

REGIÃO	MELHOR	PIOR
Norte	Rondônia	Tocantins
Nordeste	Bahia	Alagoas
Centro-Oeste	Goiás	Mato Grosso do Sul
Sudeste	Rio de Janeiro	Espírito Santo
Sul	Paraná	Santa Catarina

Tabela 9. Notas dos sites por critério

Região	Estado	Critério			Nota Final	Média por Região
		Nota Técnica (0,2)	Abrangência de assuntos (0,3)	Serviços <i>on line</i> (0,5)		
Norte	Acre	6,19	6,80	0,78	3,67	3,63
	Amapá	5,14	6,40	1,02	3,46	
	Amazonas	4,69	6,00	0,31	2,90	
	Pará	5,28	8,80	1,02	4,21	
	Rondônia	4,97	7,60	2,72	4,63	
	Tocantins	4,83	5,60	0,47	2,88	
Nordeste	Alagoas	5,58	2,80	1,41	2,66	3,60
	Bahia	6,50	8,00	2,32	4,86	
	Ceará	6,00	5,60	1,18	3,47	
	Maranhão	6,75	7,60	1,41	4,34	
	Paraíba	5,08	5,00	1,18	3,10	
	Pernambuco	5,28	7,20	2,40	4,41	
	Piauí	4,47	6,00	0,63	3,01	
	Rio Grande do Norte	5,50	5,60	1,57	3,56	
Sergipe	5,89	3,60	1,41	2,96		
Centro - Oeste	Distrito Federal	5,92	5,72	2,48	4,14	4,28
	Goiás	6,67	8,00	2,00	4,74	
	Mato Grosso	6,17	8,40	1,93	4,72	
	Mato Grosso do Sul	5,03	6,00	1,46	3,53	
Sudeste	Espírito Santo	5,81	6,40	0,86	3,51	4,57
	Minas Gerais	6,81	8,00	1,61	4,57	
	Rio de Janeiro	5,83	8,80	3,38	5,50	
	São Paulo	6,19	8,40	1,85	4,68	
Sul	Paraná	6,28	10,00	3,50	6,01	4,98
	Rio Grande do Sul	7,14	9,20	1,25	4,82	
	Santa Catarina	6,39	8,00	0,86	4,11	

Gráfico 9. Faixa das notas finais dos sites estaduais



7. CONCLUSÃO

O presente trabalho mostrou que ainda há muito o que fazer no processo de implantação do *e-government* no país. A criação de um *e-gov* eficaz é um processo complexo, que envolve inúmeros fatores, a começar por uma redefinição do papel do Estado como um prestador de serviços, e de sua própria estrutura organizacional.

O grande risco envolvido no processo de desburocratização eletrônica é o fato dos portais serem concebidos, de um modo geral, seguindo o organograma dos governos e não as necessidades dos cidadãos. Muitas vezes, apenas transfere-se para o mundo virtual a burocracia do mundo real. Isso é o que se convencionou chamar de **e-burocracia**

Para evitar a e-burocracia, faz-se necessário seguir quatro recomendações. Primeiramente, os sites precisam ser construídos segundo a ótica do usuário/cidadão. Não basta criar um site para cada secretaria e nomeá-los com siglas, obrigando o cidadão a descobrir qual “sigla” presta qual serviço. Seria melhor, por exemplo, criá-los por temas, de forma que os serviços fiquem mais acessíveis ao cidadão.

Em segundo lugar, é preciso integrar as bases de dados dos diversos níveis de governo da seguinte forma: entre os órgãos do mesmo estado; entre os estados, seus municípios e a União; e entre as diversas unidades da Federação. Isso levará os portais governamentais para o último estágio de desenvolvimento (integrativo) e permitirá ao cidadão resolver suas questões com um único “clique”, evitando a peregrinação por diversas repartições e/ou diversos sites de governo.

A terceira recomendação diz respeito à necessidade de que cada estado dê unidade ao seu conjunto de sites, com o estabelecimento de padrões de *design* e de qualidade. Nota-se hoje a ausência de um direcionamento para a construção das páginas governamentais, que parecem ser criadas a partir de diversas iniciativas isoladas. Para que esses padrões sejam implementados, é preciso que haja a coordenação de um planejamento central, a partir de um projeto de *e-government* bem estruturado.

Por último, torna-se necessária a realização um *benchmarking* mais eficaz entre os estados, na medida em que estes apresentam conjuntos de assuntos e serviços muito heterogêneos, tanto na forma quanto no conteúdo. Um grande avanço poderia acontecer em um curto espaço de tempo caso se observasse o que está sendo feito em outros estados, de forma a aprender com as experiências de sucesso. Assim, os sites poderiam ter suas navegações aprimoradas; assuntos poderiam ser aprofundados; novos tópicos, abordados; e serviços poderiam ser incluídos ou modificados, diminuindo ainda mais a burocracia estatal.

Espera-se que este estudo possa contribuir de forma efetiva para essa evolução.

BIBLIOGRAFIA

- BERTELSMANN FOUNDATION. *E-Government - Connecting Efficient Administration and Responsive Democracy*. Balanced E-Government.
- DeCONTI, Linda. "Planning and Creating a Government Web Site: Learning from the Experience of US States". In: *Information Systems for Public Sector Management*. Manchester: Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, 1998.
- ELMAGARMID, Ahmed K., McIVER JR., William J.. "The Ongoing March Toward Digital Government". *Computer - Innovate Technology for Computer Professionals*. Computer Society - IEE, fev. 2001.
- ENDLER, Antônio Marcos. *Governo Eletrônico: A Internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos*. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul: UFRGS, 2000.
- FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. *Desburocratização Eletrônica nos Municípios do Estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Assessoria de Infra-Estrutura e Novos Investimentos, 2002.
- FERNANDES, Andréa Gomes. "Modernização da Gestão - E-Governo: O que já fazem Governo e Municípios". *Informe-se*, n. 20, out. 2000. Publicação eletrônica do BNDES, Secretaria para Assuntos Fiscais.
- FERREIRA, Sergio G., ARAUJO, Erika A.. "Modernização da Gestão - E-Governo: O que Ensina a Experiência Profissional". *Informe-se*, n. 17, ago. 2000. Publicação eletrônica do BNDES, Secretaria para Assuntos Fiscais.
- KNIGHT, P.. "Singapura, Ilha Inteligente". *Revista Banco Hoje*, n.154, p.3, 2002.
- NIELSEN, Jakob, TAHIR, Marie. *Homepage: Usabilidade - 50 Sites Desconstruídos*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2002.
- PINTO, Solon Lemos, SANTANA, Alexandre M. (coord.). *Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal*. Grupo de Trabalho "Novas Formas Eletrônicas de Intervenção". Brasília, 2000.
- RONAGHAN, Stephen A. (coord.). *Benchmarking E-government: A Global Perspective - Assessing the Progress of the UN Member States*. Divisão de Administração Pública da ONU, American Society for Public Administration, 2001.
- TAKAHASHI, Tadao (org.). *Sociedade da Informação no Brasil*. Livro Verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, p. 3-14, 2000.
- UNIDADE DE COORDENAÇÃO DO PNAFE (Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros). *Governo Eletrônico e as Administrações Tributárias Estaduais Brasileiras: Evolução e Benchmark*. Brasília,). Subcoordenação Técnica da UCP/PNAFE, 2000.
- WEST, Darrell M.. *Assessing E-Governo: The Internet, Democracy, and Service Delivery by States and Federal Governments*. Providence: Brown University, 2000.

Sites consultados:

Centro de Informações e Dados do Rio de Janeiro – CIDE:

<http://www.cide.rj.gov.br>

Comitê Gestor da Internet no Brasil – CG:

<http://www.cg.org.br>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE:

<http://www.ibge.gov.br>

Governo Eletrônico (Ministério do Planejamento):

<http://www.governoeletronico.gov.br>

Portal de Compras do Governo Federal – ComprasNet:

<http://www.comprasnet.gov.br>

Portal do Governo Brasileiro – Rede Governo:

<http://www.redegoverno.gov.br>

Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros

<http://www.fazenda.gov.br/ucp/pnafe>

Portal de Compras do Governo Federal

<http://www.comprasnet.gov.br>

Portal do Governo da Bavaria:

<http://www.bayern.de>

Portal do Governo de Singapura – Singov:

<http://www.gov.sg>

Portal do Governo do Canadá – Canada Site:

<http://www.canada.gc.ca>

Portal do Governo dos Estados Unidos – FirstGov:

<http://www.first.gov>

Programa Nacional de Desburocratização Eletrônica (Ministério do Planejamento):

<http://www.d.gov.br>

Revista Cidades do Brasil / Tecnologia:

<http://www.cidadesdobrasil.com.br/tecnologia/indicetec.htm>

W3C – The World Wide Web Consortium / Web Content Accessibility Guidelines 1.0:

<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>

ANEXO I

PROJETOS “OUT OF INTERNET”

A análise dos portais governamentais é uma boa ferramenta de avaliação do nível de evolução do programa de governo eletrônico. Entretanto, não é a única. Iniciativas denominadas “*Out of Internet*”, nas quais o usuário tem acesso a outros serviços via telefone fixo ou móvel, televisão digital, *call centers*, etc, são extremamente relevantes para uma análise mais apurada do grau de evolução do *e-government* em cada estado.

Com esta finalidade, seguindo a metodologia utilizada pelo trabalho “*Benchmarking E-government: A Global Perspective*”, realizado pela ONU, questionários foram enviados aos governos a fim de mensurar que tipo de projetos já foram realizados e aqueles que estão em fase de conclusão. Desta forma, os projetos foram ordenados de acordo com a mesma divisão adotada pelo Programa de Governo Eletrônico Federal, que prevê a atuação do governo em três frentes:

1. Melhoria da Gestão Interna - G2G (*government-to-government*)

Instrumento utilizado:

- Intranet

Exemplos de estados que obtiveram sucesso na implantação:

- Acre
- Paraíba
- Paraná
- Rio de Janeiro

2. Interação com o cidadão - G2C (*government-to-consumer*)

Instrumento utilizado:

- Criação de Call Centers
- Criação de Quiosques Públicos

Exemplos de estados que obtiveram sucesso na implantação:

- Bahia (SAC – Serviço Atendimento ao Cidadão)
- Espírito Santo (Navegando na Melhor Idade e Inclusão Digital)
- Goiás (Desburocratiza Goiás)
- Mato Grosso (Ganha Tempo)
- Pará (SACI)
- Pernambuco (Expresso Cidadão)
- Rio Grande do Sul (Tudo Fácil)
- Rio de Janeiro (Rio Simples)
- São Paulo (Poupa Tempo)

3. Integração com parceiros e fornecedores - G2B (*government-to-business*)

Instrumento utilizado:

- Extranet

Exemplos de estados que obtiveram sucesso na implantação:

- Bahia
- Mato Grosso
- Mato Grosso do Sul
- Minas Gerais
- Paraná
- Pernambuco
- São Paulo

ANEXO II

Brasil.com

O estudo desenvolvido pela FIRJAN buscou mensurar o estágio nacional da Tecnologia de Informação e culminou em um projeto de digitalização acelerada para o país.

Proposta

Absorção e difusão acelerada de TI como prioridades estratégicas nacionais, que têm como precedentes:

- Redução das barreiras de acesso
- Saneamento do mercado (eliminação do contrabando)
- Aumento de escalas
- Qualificação digital da população

Implementação

O projeto foi elaborado com previsão de três anos para implementação, considerando dois focos principais:

1. O Indivíduo

PCs e componentes terão impostos (II, IPI e ICMS) reduzidos à zero, com metas:

No Curto Prazo:

- Relação de preços Brasil/EUA cai de 1,98 para 1,15
- Contrabando desmantelado
- Mercado oficial triplica
- Nova visão internacional à renúncia fiscal

No Longo Prazo:

- Inclusão de 29 milhões de novos usuários
- Arrecadação total até 3,5 vezes superior

2. Os mecanismos para massificação digital acelerada, viável e sustentável

Estabelecimento imediato de um Programa Estratégico de Massificação Digital com o objetivo de propor, mobilizar e coordenar:

- Mecanismos de *fundraising*
- Capilarização e equalização

- Difusão da alfabetização digital
- Evangelização interna e externa
- Indução e facilitação de tecnologias que permitam atingir as metas e superar limitações.

Com metas:

No Curto Prazo:

- Extensão direta da Presidência (câmara/grupo executivo ágil, pequeno, orientado a resultados)
- Apoiado por um Conselho qualificado
- Momento & *funding* para programas de massificação digital
- Agenda

No Longo Prazo:

- Utilização da *Internet Appliances Linux* como ferramenta de educação, segurança, saúde, exercício de cidadania e *e-government*

Resultados esperados

A expectativa é de que no decorrer de 3 anos, a implementação do projeto baseado nos dois focos descritos acima alcance os seguintes resultados:

- Salto da massificação e equalização digital
- Base para que o país possa se tornar um *good player* em TI.

β Ý

Aumento do mercado oficial de PCs, do número de novos usuários, fluidez e visibilidade positiva, estabilidade econômica, produtividade e consolidação de uma agenda positiva e competitiva mediante uma maior integração com sociedade, ampliação do exercício de cidadania e de diminuição de desigualdades de oportunidades.

ANEXO III

1. Número de Serviços Interativos – Categoria Download

Região	Estado	IPTU	GIA/GIM/FIAC	IPVA	ITBI	ISS	ICMS	DETRAN	Débito Estadual	DAR/DIM/DAC/GNRE DIVA/DIEF	DAE Eletrônico	SINTEGRA	Saúde	Segurança	Luz	Água	Licença	Informações Gerais	Processos administrativos	Total Download
Norte	Acre	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	5
	Amapá	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
	Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Pará	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6
	Rondônia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Roraima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tocantins	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Nordeste	Alagoas	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6
	Bahia	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	10
	Ceará	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	6
	Maranhão	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	8
	Paraíba	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	7
	Pernambuco	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	8
	Piauí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Rio Grande do Norte	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	6
Sergipe	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	7	
Centro - Oeste	Distrito Federal	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	10
	Goiás	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	6
	Mato Grosso	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5
	Mato Grosso do Sul	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Sudeste	Espírito Santo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
	Minas Gerais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	Rio de Janeiro	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	9
	São Paulo	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Sul	Paraná	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	5
	Rio Grande do Sul	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	5
	Santa Catarina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Total Download		2	2	11	14	1	1	10	13	11	12	4	21	2	7	5	10	1	6	133

2. Número de Serviços Interativos- Categoria Consulta

Região	Estado	GIA/GIM/FIAC	IPVA	ITBI	ISS	ICMS	DETRAN	Débito Estadual	SPU	DAR/DIM/DAC	SINTEGRA	Legislação	Saúde	Concurso	Educação	Segurança	Luz	PROCON	Licença	Informações Gerais	Habitação	Processos administrativos	Total Consulta	
Norte	Acre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	Amapá	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
	Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	
	Pará	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
	Rondônia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
	Roraima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tocantins	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Nordeste	Alagoas	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	11	
	Bahia	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7	
	Ceará	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	7	
	Maranhão	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	7	
	Paraíba	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	
	Pernambuco	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	10	
	Piauí	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	
	Rio Grande do Norte	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	10	
Sergipe	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7		
Centro - Oeste	Distrito Federal	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10	
	Goiás	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	7	
	Mato Grosso	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	6	
	Mato Grosso do Sul	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	
Sudeste	Espírito Santo	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
	Minas Gerais	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	
	Rio de Janeiro	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	11	
	São Paulo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6	
Sul	Paraná	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	7	
	Rio Grande do Sul	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	8	
	Santa Catarina	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	7	
TOTAL		9	12	14	1	2	6	16	9	7	7	26	14	6	4	11	5	2	6	1	7	1	165	

3. Número de Serviços Interativos- Categoria Cadastro

Região	Estado	IPVA	Débito Estadual	ICMS	SPU	DAR/DIM/DAC/GNR E/DIVA	Saúde	Concurso	Processos administrativos	Total Cadastro
Norte	Acre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Amapá	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pará	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Rondônia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Roraima	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tocantins	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	Alagoas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bahia	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Ceará	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Maranhão	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Paraíba	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pernambuco	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	Piauí	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rio Grande do Norte	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Sergipe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Centro - Oeste	Distrito Federal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Goiás	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mato Grosso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mato Grosso do Sul	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sudeste	Espírito Santo	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	Minas Gerais	0	0	0	1	0	1	0	0	2
	Rio de Janeiro	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	São Paulo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sul	Paraná	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Rio Grande do Sul	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Santa Catarina	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		1	2	2	1	1	2	1	1	11

4. Número de Serviços Interativos – Categoria Outros

Região	Estado	Ouvidoria	Economia e Orçamento	Licitações	Serviços da Junta Comercial	Total Outros
Norte	Acre	1	0	1	0	2
	Amapá	0	1	1	0	2
	Amazonas	1	0	0	0	1
	Pará	1	0	1	1	3
	Rondônia	1	0	0	0	1
	Roraima	0	0	0	0	0
	Tocantins	0	0	0	0	0
Nordeste	Alagoas	1	0	0	0	1
	Bahia	1	0	1	0	2
	Ceará	1	0	1	0	2
	Maranhão	1	0	1	0	2
	Paraíba	1	0	1	1	3
	Pernambuco	0	0	1	1	2
	Piauí	1	0	0	0	1
	Rio Grande do Norte	1	1	1	0	3
Sergipe	1	1	1	1	4	
Centro - Oeste	Distrito Federal	1	0	1	0	2
	Goiás	1	1	1	0	3
	Mato Grosso	1	1	1	1	4
	Mato Grosso do Sul	0	1	0	1	2
Sudeste	Espírito Santo	1	1	1	0	3
	Minas Gerais	1	1	0	1	3
	Rio de Janeiro	1	0	1	1	3
	São Paulo	1	1	1	1	4
Sul	Paraná	1	1	1	1	4
	Rio Grande do Sul	1	0	0	1	2
	Santa Catarina	1	0	1	0	2
TOTAL		22	10	18	11	61

5. Número de Serviços Transacionais

TIPO		PAGAMENTO				MATRÍCULA			OUTROS	TOTAL
Região	Estado	Luz	IPVA	DETRAN	ICMS	Concurso Público	Educação a Distância	Colégio Público	Licitações	
Norte	Acre									0
	Amapá									0
	Amazonas									0
	Pará									0
	Rondônia	1	1		1					3
	Tocantins									0
Nordeste	Alagoas									0
	Bahia								1	1
	Ceará									0
	Maranhão									0
	Paraíba									0
	Pernambuco								1	1
	Piauí									0
	Rio Grande do Norte									0
Sergipe									0	
Centro - Oeste	Distrito Federal						1			1
	Goiás								1	1
	Mato Grosso								1	1
	Mato Grosso do Sul								1	1
Sudeste	Espírito Santo									0
	Minas Gerais								1	1
	Rio de Janeiro			1				1		2
	São Paulo								1	1
Sul	Paraná		1			1			1	3
	Rio Grande do Sul									0
	Santa Catarina									0
TOTAL		1	2	1	1	1	1	1	8	16

ANEXO VI

RELAÇÃO DOS SITES ESTADUAIS

- Acre - <http://www.ac.gov.br>
- Alagoas - <http://www.ipdal.com.br>
- Amapá - <http://www.amapa.gov.br>
- Amazonas - <http://www.prodarnet.com.br/amazonas>
- Bahia - <http://www.bahia.ba.gov.br>
- Ceará - <http://www.ceara.gov.br>
- Distrito Federal <http://www.df.gov.br>
- Espírito Santo - <http://www.es.gov.br>
- Goiás - <http://www.goias.gov.br>
- Maranhão - <http://www.maranhao.gov.br>
- Mato Grosso - <http://www.mt.gov.br>
- Mato Grosso do Sul - <http://www.ms.gov.br>
- Minas Gerais - <http://www.mg.gov.br>
- Pará - <http://www.pa.gov.br>
- Paraíba - <http://www.palacio.pb.gov.br>
- Paraná - <http://www.pr.gov.br>
- Pernambuco - <http://www.pernambuco.gov.br>
- Piauí <http://www.pi.gov.br>
- Rio de Janeiro - <http://www.governo.rj.gov.br>
- Rio Grande do Norte - <http://www.rn.gov.br>
- Rio Grande do Sul - <http://www.estado.rs.gov.br>
- Rondônia - <http://www.rondonia.ro.gov.br>
- Santa Catarina - <http://www.sc.gov.br>
- São Paulo - <http://www.saopaulo.sp.gov.br>
- Sergipe - <http://www.se.gov.br>
- Tocantins - <http://www.to.gov.br>