



**DESBUROCRATIZAÇÃO
ELETRÔNICA NOS MUNICÍPIOS DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

Junho 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

Assessor-Chefe: Samuel Cruz dos Santos

IEL-RJ – Instituto Euvaldo Lodi

Gerente regional : Rotterdam Salomão

Gerência da Tecnologia da Informação

Gerente : José Haroldo Muglia

**Elaborado pela Assessoria de Infra-Estrutura e Novos Investimentos,
IEL-RJ – Instituto Euvaldo Lodi e Gerência da Tecnologia da Informação
Av. Graça Aranha, 01/10º**

Tel.: (21) 2563-4197/2563-4389/2563-4193/2563-4195/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

ASINF - Samuel Cruz (Assessor-Chefe), Rosane Ourives de Campos, Marta Franco Lahtermaher, Juliana Mendes Rubim, Oscar de Faria, Maira da Silveira Marques. Estagiários: Marcos Lamounier Passos de Freitas, Marcos de Andrade Melo da Silveira, Raphael Salviano Cruz, Ticyane Pinto da Silva.

IEL - Rotterdam Salomão (Gerente Regional), Flávio Sampaio. Estagiária: Andrea Douat Cavalcanti.

GTI - José Haroldo Muglia (Gerente), Adriana Mattos, Alexandre Ribeiro.

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo estimar o grau de participação das 92 prefeituras do estado do Rio de Janeiro no processo de desburocratização eletrônica.

No capítulo 1 foi descrito o histórico e a definição do processo de desburocratização eletrônica no Brasil (pág. 4 e 5). Serão feitas algumas considerações gerais sobre o processo e sobre os princípios que norteiam sua implantação.

No capítulo 2 foi realizada a descrição de todos os estágios de desenvolvimento do *e-government* (pág. 6).

O capítulo 3 analisa o nível de desenvolvimento dos portais municipais. Para tal foi feito o levantamento do *score* destes sites com base em três critérios: estágio de desenvolvimento, abrangência de assuntos e nível técnico (págs. 7 à 26).

Por fim, o capítulo 4, irá discutir o papel do nível de desenvolvimento econômico de um município no processo de desburocratização eletrônica. Desta forma, os municípios foram agrupados de acordo com a divisão regional adotada pelo Sistema FIRJAN (págs.27 à 31).

A bibliografia e os anexos podem ser encontrados na última seção deste trabalho (págs.32 à 43).

Obs.: Esta pesquisa foi atualizada em dezembro de 2005. A nova versão está disponível para download no endereço http://www.firjan.org.br/notas/media/desburoc_municip_2005.pdf

1 . DEFINIÇÃO E 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 muitos autores, é comparável a 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.

No campo político, governos do mundo inteiro estão se vendo as voltas com um grande desafio, na medida que a nova realidade afeta as relações entre os diferentes níveis da administração pública e os cidadãos.

Neste sentido, a tecnologia da informação vem sendo estudada como uma das alternativas mais significativas para ajudar o país a se posicionar no contexto mundial, através da melhoria de seus indicadores para atingir a proficiência e transparência na gestão pública.

O uso destas 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.

Entretanto, a primeira manifestação a respeito do processo de desburocratização dos serviços públicos remonta, no Brasil, à segunda metade do século passado, quando se adensou o debate entre centralização *versus* descentralização política. Um ilustre defensor da centralização política, o Visconde de Uruguai, preocupava-se com as conseqüências adversas que a centralização administrativa poderia trazer para o bom funcionamento da administração pública. Ele fazia a distinção entre a centralização política – a busca de um estado forte – e a centralização meramente administrativa, que multiplica as engrenagens do governo, os procedimentos, papéis e controles que produzem a lentidão do processo decisório.

Atualmente, o Programa Nacional de Desburocratização, criado em 1979 e reativado pelo Ministério do Planejamento como um dos programas do Avança Brasil, tem como base a mesma idéia defendida pelo Visconde de Uruguai no século passado. O programa já apresenta alguns resultados, embora as metas estejam um pouco longe de serem todas atingidas.

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, divulgação das compras de governo, abertura e acompanhamento de processos previdenciários, dentre outros. Segundo recente qualificação da Accenture¹, o país obteve o 18º lugar no que se refere à maturidade de e-governo. Os primeiros lugares ficaram com Canadá, Cingapura e Estados Unidos, respectivamente.

No Estado do Rio, o PRODERJ também apresentou bons resultados ao inaugurar quiosques de acesso ao seu portal, onde a população pode retirar segunda via da conta de água, consultar a pontuação de multas no Detran, reservar ingressos para o Teatro Municipal e registrar pequenas ocorrências na Delegacia Virtual – como perda ou roubo de documentos.

¹ Accenture é uma consultoria especializada em serviços de gestão e tecnologia

No âmbito municipal, uma pesquisa, realizada pela fundação SEADE², afirma que, no estado de São Paulo, apenas 21% das prefeituras contam com alguma estrutura administrativa formalizada com capacidade específica voltada para a gestão da Tecnologia da Informação.

No entanto, não foram encontrados estudos sobre o nível de desenvolvimento do governo eletrônico nos 92 municípios do Rio de Janeiro. Este trabalho pretende ser o passo inicial na discussão do tema em nosso estado.

² SEADE – Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados

2. 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**.

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 Internet. Neste âmbito, o site governamental passa a ter uma finalidade maior do que a meramente informativa, tornando-se **interativo**. À medida em 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**.

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 <http://www.firstgov.gov>, o usuário pode retirar *on line* documentos como o Social Security⁴. Este recurso exige informações de uma série de departamentos que, interligados por uma infra-estrutura avançada, conseguem atender a demanda do cidadão “em tempo real”. Neste último estágio, o site é qualificado como **integrativo**.

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.

3. ANÁLISE DA PARTICIPAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO NO PROCESSO DE DESBUROCRATIZAÇÃO

3.1. Metodologia

Este estudo tem como objetivo a avaliação da qualidade dos sites das prefeituras do Estado do Rio de Janeiro, 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

Crítérios	Descrição
1- Estágio de desenvolvimento dos sites	Quantidade de serviços <i>on line</i> disponíveis
2- Abrangência de assuntos	Quantidades 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 *on line* disponíveis, seguindo a classificação retratada no capítulo 2:

- Prefeituras que possuem **sites informativos** – Aquelas que disponibilizam portais que não permitem nenhum tipo de interação com o usuário, funcionando unicamente como fonte de informações;
- Prefeituras que possuem **sites interativos** – Aquelas que disponibilizam portais que permitem a realização de transações⁵ *on line*.

Desta forma, os sites informativos obtiveram a nota zero neste critério e os sites interativos foram ordenados de acordo com o número de serviços disponibilizados. Aqueles que apresentaram apenas um serviço *on line* tiveram a menor nota, correspondente a 15% da nota máxima (10); os que apresentaram dois serviços obtiveram 30% da nota máxima; e assim sucessivamente, até o número de 10 ou mais serviços, caso em que os sites receberam a maior nota (10). A tabela de correspondência nº de serviços – notas pode ser visualizada abaixo:

Tabela 2 - Serviços/Nota

Nº Serviços	Nota
0	0
1	1,5
2	3
3	4,5
4	6
5	7,5
10 ou mais	10

⁵ Tratamos as “transações” como todas as formas de relação onde existe uma troca entre as partes, sejam estas formais ou informais, envolvendo informações ou valores monetários.

- **Abrangência de assuntos**

Foram definidos 14 tópicos nos sites das prefeituras: História do município, Geografia, Economia, Finanças Públicas, Cultura/Lazer, Saúde, Educação, Meio Ambiente, Infra-estrutura, Tributação, Legislação, Notícias, Turismo e Estrutura Administrativa.

O site de cada prefeitura foi analisado de acordo com o número de tópicos apresentados e estes números, transformados em porcentagens. Para cada ponto percentual obtido, foi atribuído 1 décimo de ponto (0,1), resultando na nota por abrangência de assuntos (vide tabela 3 a seguir).

Tabela 3 - Tópico/Porcentagens

Número de Tópicos	Porcentagem	Nota
1	7%	0,7
2	14%	1,4
3	21%	2,1
4	29%	2,9
5	36%	3,6
6	43%	4,3
7	50%	5,0
8	57%	5,7
9	64%	6,4
10	71%	7,1
11	79%	7,9
12	86%	8,6
13	93%	9,3
14	100%	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*, é um novo termo técnico, que ainda não consta nos dicionários em língua portuguesa. 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* no site – e funcional.

Uma boa usabilidade é um importante pré-requisito para o sucesso de um site. É sabido que a maioria dos usuários ainda acessa a Internet por conexões de baixa velocidade. Este fato, em conjunto com *designs* pouco funcionais, pode irritar os usuários, fazendo-os desistir de acessar uma página. Além disso, um *design* ineficiente e a utilização inadequada de termos ao nomear os recursos existentes no site confundem até mesmos internautas experientes. Estes acabam clicando nos *links* errados e deixam o site sem encontrar o que procuram, simplesmente por não saberem onde procurar.

Partindo desses pressupostos, foi criada uma metodologia de análise baseada em 26 das 113 diretrizes de usabilidade e em 14 das 40 recomendações de *design* constantes do livro supracitado. A seleção das diretrizes e recomendações se deu pelo critério de importância: foram escolhidas apenas aquelas consideradas de maior relevância para um site governamental.

Para cada diretriz, foi atribuída uma pontuação de 0, 0,5 ou 1, dependendo do grau em que é seguida - ou não - pelo site.

Da mesma forma, cada recomendação de *design* recebeu 0, 0,5 ou 1 ponto, multiplicado pelo seu respectivo grau de recomendação (1, 2 ou 3).

As pontuações foram somadas e transformadas em percentagem do total de pontos possíveis. A Nota Técnica foi atribuída de forma que cada ponto percentual equivale a 0,1. Assim, por exemplo, um site com 64% dos pontos obteve a nota 6,4.

Critérios de Usabilidade

1. Exibir o nome da cidade e/ou o logotipo, em um tamanho razoável e em um local de destaque, facilitando a identificação imediata do site.
2. Não incluir informações internas (destinadas aos funcionários e que devem permanecer na intranet) no *Website* público.
3. Empregar letras maiúsculas e outros padrões de estilo com consistência.
4. 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.
5. Diferenciar os *links* e torná-los fáceis de visualizar.
6. Alocar a área de navegação principal em um local bastante destacado (possibilidades: trilha à esquerda, *tabs*, *links* na parte superior ou categorias no meio da página). Essa área de navegação deve estar estrategicamente posicionada em todas as páginas do site.

7. Agrupar itens na área de navegação, de modo que os itens semelhantes fiquem próximos entre si.
8. Não inventar termos para as opções de navegação de categorias. As categorias devem ser diferenciáveis entre si. Se os usuários não entenderem sua terminologia inventada, não conseguirão distinguir as categorias.
9. Usar ícones ou logotipos na navegação somente se ajudarem aos usuários a reconhecer imediatamente uma classe de itens, como novos itens, ou conteúdo do vídeo.
10. Não incluir ferramentas que não estejam relacionadas com as tarefas que os usuários costumam fazer no site.
11. Usar gráficos para apresentar o conteúdo real, não somente para decorar a página.
12. Jamais animar elementos críticos da página, como logotipo, slogan ou título principal.
13. Permitir que os usuários decidam se desejam ver uma introdução animada de seu site – não deixar a opção de animação predefinida.
14. 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.
15. Os elementos mais críticos da página devem estar visíveis “acima da dobra” (na primeira tela de conteúdo, sem rolar), no tamanho de janela mais predominante (atualmente 800x600).
16. Nunca utilizar componentes da interface como parte da tela em que as pessoas não deverão clicar. Esses elementos devem ser clicáveis (ex.: *links* com marcadores)
17. Iniciar o título da janela com a palavra que resume a informação (geralmente o nome da cidade ou a palavra prefeitura).
18. Não incluir a palavra “*homepage*” no título. É uma verbosidade sem importância.
19. As *homepages* devem ter o *URL* o mais simples possível – <http://www.cidade.gov.br>. Também é aceitável <http://www.cidade.rj.gov.br>.
20. Os títulos das notícias devem ser sucintos mas descritivos, para transmitir o máximo de informações com um mínimo de palavras possível.
21. Evitar janelas *pop-up*.
22. Nunca posicione um anúncio ao lado de itens de alta prioridade. Eles farão com o que esses itens sejam ignorados.
23. Evitar usar convenções para anúncios para acomodar recursos regulares do site.
24. Não atualizar automaticamente a *homepage*.
25. Não oferecer o recurso pesquisar na *web* na função de pesquisa do site.
26. Editar fotos e diagramas adequadamente, segundo a qualidade e o tamanho de exibição.

Recomendações de *Design*

Aspecto da <i>homepage</i>	Grau de recomendação	<i>Design</i> recomendado
Tempo de Download	3	Pelo menos 10 segundos, na velocidade predominante de conexão para seus usuários. Para os usuários de modem, isso significa um tamanho de arquivo inferior a 50 KB. Quanto mais rápido melhor.
Largura da Página	2	Otimizada para 770 <i>pixels</i> , mas com um <i>layout</i> fluido que funciona entre 620 e 1024 <i>pixels</i> .
Layout fluido <i>versus</i> fixo	2	Fluido
Comprimento da página	2	É melhor uma ou duas telas inteiras. Não mais do que três telas inteiras (atualmente 1000 a 1600 <i>pixels</i>).
Pesquisa	3	Forneça o recurso de pesquisa dentro da <i>homepage</i> e na forma de uma caixa.
Botão de pesquisa	2	Atribua o nome Pesquisa ou Busca.
Links de navegação de rodapé	1	Use em <i>links</i> "ao estilo nota de rodapé", como as informações de <i>copyright</i> ou de contato. No máximo, 7 links na parte inferior da página. Uma linha individual quando exibida no tamanho comum da janela.
Página de direcionamento	2	Nenhum.
Página de abertura	3	Nenhum.
Reprodução automática de música	3	Nenhum.
Cor do texto e plano de fundo	2	Alto contraste, preferencialmente fundo branco e texto preto. Evitar imagens e texturas como plano de fundo.
Tamanho fixo do texto	3	Nenhum. Use sempre tamanhos relativos que permitem que os usuários aumentem ou diminuam o texto, conforme a necessidade.
Fonte do texto	1	Sem serifas.
Cores diferentes de links para os visitados e não visitados	3	Sim. Os links não-visitados devem ter a cor mais saturada. Os <i>links</i> visitados devem ter uma cor não-saturada e menos destacada, mais não cinza claro.

- **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:

$$Nf = (0,50 * Ns) + (0,30 * Na) + (0,20 * Nt), \text{ onde}$$

Nf = Nota final, Ns = Nota de estágio de desenvolvimento dos sites, Na = Nota de abrangência de assunto e Nt = Nota técnica.

Os resultados obtidos como Nota Final foram ordenados segundo intervalos de notas, correspondendo a estas letras que variam de AA (melhor resultado) e E (pior resultado), vide tabela abaixo :

Tabela 4 - Resultados

RESULTADO	NOTA
AA	9 - 10
A	8 - 9
BB	7 - 8
B	6 - 7
CC	5 - 6
C	4 - 5
DD	3 - 4
D	2 - 3
EE	1 - 2
E	0 - 1

3.2. Resultados obtidos

Primeiramente, foi feita uma pesquisa de campo com as 92 prefeituras do estado quanto à utilização ou não de uma rede de informações e serviços. Convém ressaltar que os resultados obtidos retratam a realidade em 18 de maio de 2002, data da conclusão da pesquisa.

3.2.1. Situação das Prefeituras

A pesquisa encontrou 42 municípios com sites ativos e 50 sem presença na Internet. Treze prefeituras declararam que suas páginas estavam em manutenção/reestruturação e foram incluídas entre as que não possuíam site (vide abaixo).

Gráfico 1. Situação das Prefeituras

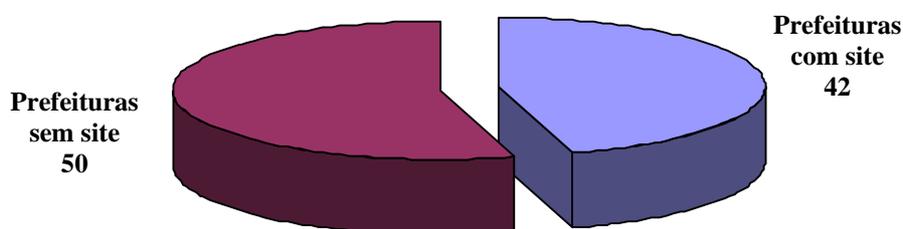
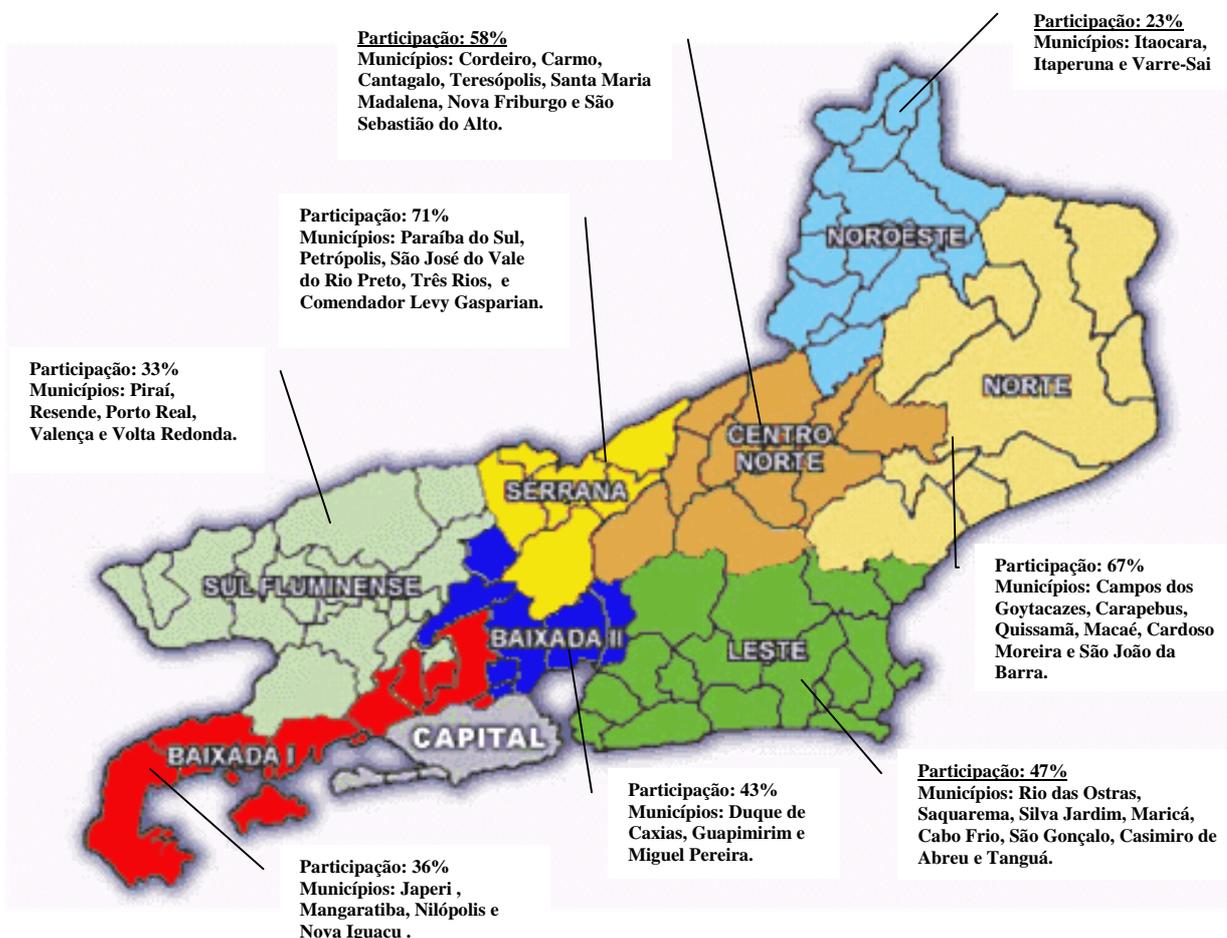


Tabela 5. Municípios com e sem site

Região	Municípios sem site	Municípios com site
Baixada Fluminense - Área 1	Parati Angra dos Reis Itaguaí Paracambi Mesquita Queimados Seropédica	Japeri Mangaratiba Nilópolis Nova Iguaçu
Baixada Fluminense - Área 2	Paty dos Alferes Magé Belford Roxo São João de Meriti	Guapimirim Miguel Pereira Duque de Caxias
Centro Norte Fluminense	Macuco Duas Barras Sumidouro Bom Jardim Trajano de Moraes	Carmo Cordeiro Cantagalo Teresópolis Santa Maria Madalena São Sebastião do Alto Nova Friburgo

Região	Municípios sem site	Municípios com site
Leste Fluminense	Cachoeiras de Macacu Armação de Búzios São Pedro da Aldeia Araruama Rio Bonito Arraial do Cabo Niterói Iguaba Grande Itaboraí	Cabo Frio Maricá São Gonçalo Silva Jardim Rio das Ostras Casimiro de Abreu Saquarema Tanguá
Noroeste Fluminense	Italva São José de Ubá Cambuci Aperibé Laje do Muriaé Miracema Porciúncula Santo Antônio de Pádua Bom Jesus do Itabapoana Natividade	Itaocara Itaperuna Varre-Sai
Norte Fluminense	São Francisco de Itabapoana Conceição de Macabu São Fidélis	Cardoso Moreira Campos dos Goytacazes Quissamã São João da Barra Carapebus Macaé
Serrana	Sapucaia Areal	Comendador Levy Gasparian São José do Vale do Rio Preto Paraíba do Sul Três Rios Petrópolis
Sul Fluminense	Rio das Flores Barra Mansa Barra do Pirai Quatis Itatiaia Rio Claro Vassouras Engenheiro Paulo de Frontin Mendes Pineiral	Pirai Valença Resende Porto Real Volta Redonda
Capital	-	Rio de Janeiro

Gráfico 2. Participação das regiões no processo de desburocratização eletrônica

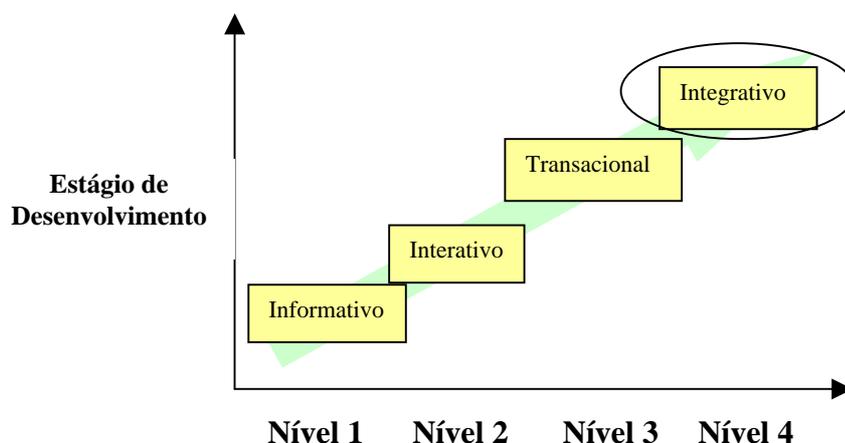


3.2.2. Análise por critérios

3.2.2.1 . 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:

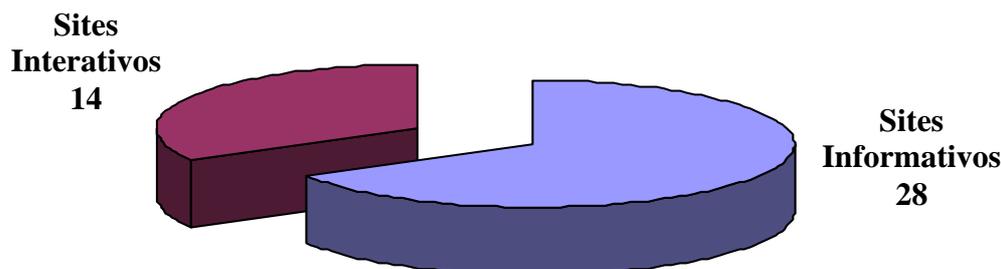
- Informativo
- Interativo
- Transacional
- Integrativo



Foi constatado que nenhuma das prefeituras do estado do Rio de Janeiro apresenta um site que tenha alcançado o penúltimo ou o último estágio acima mencionados. Há ainda um longo caminho a ser percorrido até o estágio mais avançado – o integrativo. Para isso, será necessário primeiro que se desenvolva uma Intranet governamental segura.

Do total das prefeituras do estado, na época da realização desta pesquisa, 28 possuíam sites meramente informativos, 14 mantinham sites que podem ser classificados como interativos, na medida em que prestam algum tipo de serviço. A partir da análise deste critério, os resultados retratam uma nítida discrepância no que tange à complexidade e qualidade de informações e serviços prestados aos usuários, como pode ser observado no gráfico 3.

Gráfico 3. Classificação dos sites das prefeituras



Entre os informativos, dois sites merecem destaque. Um deles é o da Prefeitura de Rio das Ostras (www.riodasostras.gov.br), que apresenta dados bem detalhados em várias seções. Já o site de Nova Friburgo (www.pmnf.rj.gov.br) fornece orientações detalhadas referentes a taxas e impostos como ISS, IPTU, TSU, DECLAN etc.

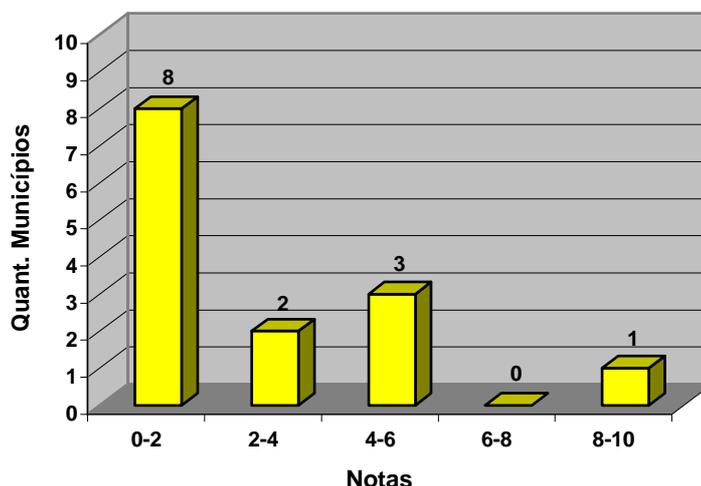
Já entre os interativos, o site da prefeitura do Rio de Janeiro (www.rio.rj.gov.br) teve destaque em função da amplitude de serviços *on line* disponibilizados, como emissão de 2º via e consulta à dívida ativa do IPTU, solicitação de guia de ITBI etc, totalizando 12 serviços. Por esse motivo, mereceu nota máxima no critério de estágio de desenvolvimento.

O site da prefeitura de Volta Redonda (www.voltaredonda.rj.gov.br) obteve a segunda melhor colocação no critério mencionado. No total, disponibiliza cinco serviços: emissão de guia de ISS, acesso ao sistema 156 *on line*, solicitação do cartão do SUS mediante o preenchimento de um formulário, acesso a um sistema de ouvidoria e realização do *download* de outros formulários, como a aprovação de obras da prefeitura (DCU - simples *on line*).

Por outro lado, os sites de Nova Iguaçu, São Gonçalo, Casimiro de Abreu, Tanguá, Itaperuna e Macaé obtiveram a menor nota (1,5), sendo considerados como os menos completos entre os sites interativos.

Em linhas gerais, a maioria dos sites informativos não apresenta informações completas e concisas. Já a análise dos sites interativos, por sua vez, constatou que estes não fornecem a complexidade de serviços *on line* que poderiam disponibilizar. Neste critério, os sites obtiveram na média a nota 3,4, tendo sido qualificados como fracos (como pode ser visualizado abaixo no gráfico 4).

Gráfico 4. Faixa das notas dos sites municipais segundo critério de estágio de desenvolvimento



Observa-se que os serviços *on line* mais difundidos nos sites das prefeituras do Rio de Janeiro estão relacionados a consultas e emissão de guias de IPTU (54%), seguidos pelo recebimento de reclamações e sugestões (46%), sistema conhecido pelo cidadão como Ouvidoria.

Por outro lado, os serviços direcionados à educação, saúde e ao servidor municipal ainda são pouco frequentes nos sites examinados, com a representação pouco significativa de 8% como pode ser observado na tabela abaixo:

Tabela 6. Frequência de serviços

Serviços	Total	Percentual (%)
IPTU	7	54%
ITBI	1	8%
ISS	4	31%
Inscrição Municipal	1	8%
DECLAN	1	8%
Alvará	2	15%
DCU	1	8%
Processos administrativos	3	23%
Serviços relacionados à saúde	3	23%
Serviços relacionados à educação	1	8%
Consulta a multas, infrações e reboques	1	8%
Serviços direcionados ao servidor municipal	1	8%
Ouvidoria	6	46%

Tabela 7. Número de serviços *on line* por site

Região	Município	IPTU	ITBI	ISS	Inscrição Municipal	DECLAN	Alvará	DCU	Processos administrativos	Serviços relacionados à saúde	Serviços relacionados à educação	Consulta a multas, infrações e reboques	Serviços direcionados ao servidor municipal	Ouvidoria	Total	Percentual	Média Regional
Baixada Fluminense - Área 1	Nova Iguaçu	x													1	8%	8%
Centro Norte Fluminense	Cantagalo													x	1	8%	8%
Leste Fluminense	São Gonçalo									x					1	8%	12%
	Rio das Ostras													x	1	8%	
	Casimiro de Abreu	x													1	8%	
	Saquarema	x		x					x						3	23%	
	Tanguá													x	1	8%	
Maricá	x							x						2	15%		
Noroeste Fluminense	Itaperuna	x													1	8%	8%
Norte Fluminense	Macaé													x	1	8%	
Serrana	Três Rios	x													1	8%	19%
	Petrópolis	x		x	x		x								4	31%	
Sul Fluminense	Volta Redonda			x				x		x				x	5	38%	38%
Capital	Rio de Janeiro	x	x	x		x			x	x	x	x	x	x	10	77%	77%
Total		8	1	4	1	1	1	1	3	3	1	1	1	6			

3.2.2.2 . Abrangência de assuntos

Neste critério, os melhores resultados foram os dos sites do Rio de Janeiro (www.rio.rj.gov.br) e Petrópolis (www.petropolis.rj.gov.br) – os únicos a apresentarem os 14 tópicos.

Como pode ser visualizado na tabela 9, outras prefeituras como a de Macaé (www.macaee.rj.gov.br), Nova Iguaçu (www.pmni.com.br), Resende (www.resende.rj.gov.br) e Três Rios (www.tresrios.rj.gov.br) obtiveram a pontuação 8,6, reforçando a idéia de que sites interativos tendem a apresentar informações mais completas aos usuários.

Por outro lado, os sites de Cardoso Moreira (www.prefeituradecardoso.rj.gov.br) e Carmo (www.carmo.rj.gov.br) apresentaram os piores resultados, dado que disponibilizam apenas um assunto no site: histórico e finanças públicas, respectivamente, com uma representatividade de 7% no critério em questão

Convém ressaltar, como pode ser visto no gráfico 5, que 2 das 42 prefeituras obtiveram nota entre 0 e 2; 8 delas obtiveram nota entre 2 e 4; 13 obtiveram nota entre 4 e 6; 13 obtiveram entre 6 e 8; e, por fim, 6 prefeituras obtiveram suas notas compreendidas entre 8 e 10.

Em termos regionais, o Sul Fluminense obteve a segunda maior média (6,29), atrás somente da Região Serrana, que obteve 6,86.

Em média, os sites apresentaram 7,9 tópicos. Isto significa uma nota de 5,65 na avaliação do critério abrangência de assuntos, com um desvio padrão de 0,92, indicando a concentração dos resultados em torno de uma média relativamente baixa.

Em linhas gerais, os sites não abordam todo o conteúdo considerado indispensável. O assunto predominante foi estrutura administrativa. Este tópico está presente em 84% dos sites das prefeituras, seguido por Geografia (79%), Notícias (77%) e, por fim, Histórico (72%). Esse fato pode ser explicado pela pequena complexidade e necessidade de atualização dos tópicos em questão.

Gráfico 5 – Faixa das notas dos sites dos municípios segundo o critério abrangência de assuntos

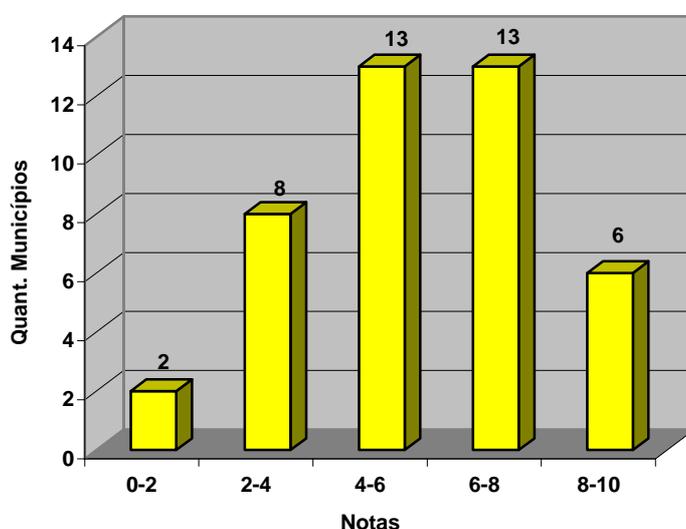


Tabela 8. Frequência de tópicos

Tópicos	Total	Percentual
Estrutura Administrativa	36	84%
Geografia	34	79%
Notícias (imprensa)	33	77%
Histórico	31	72%
Cultura e Lazer	29	67%
Finanças Públicas	28	65%
Turismo	27	63%
Infra – estrutura	22	51%
Legislação	20	47%
Economia	18	42%
Saúde	18	42%
Educação	15	35%
Tributação	14	33%
Meio Ambiente	7	16%

Por outro lado, a baixa incidência do assunto Tributação (33%) revela uma pequena preocupação por parte das prefeituras em divulgar seus incentivos fiscais e valores de alíquotas e, também, de disponibilizar ao usuário orientações de como, por exemplo, realizar pagamentos de impostos atrasados.

No caso de Finanças públicas, presente em apenas 65% dos sites, o resultado demonstrou que a maioria das prefeituras ainda não percebem a Internet como um meio eficaz de divulgação de suas contas, como manda a Lei de Responsabilidade Fiscal.

Enfim, com a análise deste critério, podemos concluir que a Internet ainda é subutilizada pelas prefeituras de nosso estado como instrumento de interação e informação da população.

Tabela 9. Número de tópicos por site

Região	Município	Histórico	Geografia	Economia	Finanças Públicas	Cultura e Lazer	Saúde	Educação	Meio Ambiente	Infra - Estrutura	Tributação	Legislação	Notícias (imprensa)	Turismo	Estrutura Administrativa	Total	Percentual	Média Regional
Baixada Fluminense - Área 1	Japeri	x	x		x					x			x	x	x	7	50%	50%
	Mangaratiba	x			x	x								x		4	29%	
	Nilópolis	x	x			x							x		x	5	36%	
	Nova Iguaçu	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	12	86%	
Baixada Fluminense - Área 2	Guapimirim		x		x	x						x			x	5	36%	36%
	Miguel Pereira	x	x			x				x			x	x	x	7	50%	
	Duque de Caxias										x	x	x			3	21%	
Centro Norte Fluminense	Carmo				x											1	7%	47%
	Cordeiro	x	x	x	x	x				x					x	7	50%	
	Cantagalo	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	10	71%	
	Teresópolis										x		x		x	3	21%	
	Santa Maria Madalena	x	x		x								x	x	x	6	43%	
	São Sebastião do Alto		x	x		x	x	x		x			x		x	8	57%	
	Nova Friburgo	x	x	x	x	x				x	x	x	x	x	x	11	79%	
Leste Fluminense	Cabo Frio	x	x			x							x	x	x	6	43%	58%
	São Gonçalo		x		x		x	x		x		x	x		x	8	57%	
	Silva Jardim	x			x							x		x	x	5	36%	
	Rio das Ostras	x	x		x	x	x	x		x		x	x	x	x	11	79%	
	Casimiro de Abreu	x	x		x	x	x					x	x	x	x	9	64%	
	Saquarema							x	x		x		x	x	x	6	43%	
	Tanguá	x	x	x	x	x					x	x	x	x	x	10	71%	
	Maricá	x	x		x	x				x	x	x	x	x	x	10	71%	
Noroeste Fluminense	Itaocara	x	x	x	x	x						x	x	x	x	9	64%	50%
	Itaperuna				x				x		x	x			x	5	36%	
	Varre-Sai	x	x		x	x							x	x	x	7	50%	
Norte Fluminense	Cardoso Moreira	x														1	7%	61%
	Campos dos Goytacazes		x	x		x	x	x		x		x	x	x	x	10	71%	
	Quissamã	x	x	x		x	x	x		x				x	x	10	71%	
	São João da Barra	x	x	x	x	x	x	x		x			x	x	x	11	79%	
	Carapebus	x	x		x		x				x		x		x	7	50%	
	Macaé	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	12	86%	
Serrana	Comendador Levy Gasparian	x	x		x								x	x	x	6	43%	69%
	São José do Vale do Rio Preto	x	x	x	x						x		x		x	7	50%	
	Paraíba do Sul	x	x	x		x	x	x					x	x	x	9	64%	
	Três Rios	x	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	12	86%	
	Petrópolis	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14	100%	
Sul Fluminense	Piraí		x		x	x				x				x		5	36%	63%
	Valença		x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x	11	79%	
	Resende	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x		12	86%	
	Porto Real	x	x	x		x	x	x		x			x		x	9	64%	
	Volta Redonda	x	x			x							x	x	x	7	50%	
Capital	Rio de Janeiro	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	14	100%	100%
Total		32	35	18	28	30	18	15	7	22	14	20	33	27	37			

3.2.2.3. Nível técnico

Em média, os 42 sites analisados obtiveram uma nota de 5,6, com um desvio padrão de 0,92, indicando novamente a concentração dos resultados em torno de uma média relativamente baixa. Vinte e um sites, exatamente a metade do total, ficaram abaixo dessa média e somente 4 sites (9,5%) conseguiram superar o patamar de 7 pontos, nota considerada razoável para um site ser qualificado como bom neste critério. O melhor desempenho foi da página de Casimiro de Abreu (www.casimiro.rj.gov.br), que atingiu a nota de 7,4.

Assim, podemos afirmar que, salvo algumas exceções, os municípios do estado do Rio de Janeiro possuem sites tecnicamente fracos. De uma maneira geral, apresentam um conjunto de diferentes erros que comprometem o resultado final.

Cerca de 81% dos sites é deficiente na edição de fotos e imagens, o que dificulta seriamente a sua visualização. Mais da metade das páginas têm deficiências de navegabilidade em maior ou menor grau. E há problemas de falta de padronização em vários sites, como o de Carapebus (www.carapebus.rj.gov.br); na utilização de cores e de imagens como plano de fundo, prejudicando a leitura do texto sobreposto, a exemplo de São Sebastião do Alto (www.ssalto.rj.gov.br) que também tem excesso de animações na primeira página; e na formatação de fontes em textos e títulos, como é o caso de São José do Vale do Rio Preto (www.sjvriopreto.rj.gov.br).

Vários municípios, como Carapebus, Teresópolis (www.pmtere.cjb.net) e Itaocara (www.itaocara.rj.gov.br), por exemplo, apresentam links quebrados ou inexistentes no menu principal de navegação. Outros têm reprodução automática de música ou de sons nos menus, caso de Cabo Frio (www.cabofrio.rj.gov.br), Silva Jardim (www.silvajardim.rj.gov.br) e Nilópolis (www.nilopolis.rj.gov.br), entre outros.

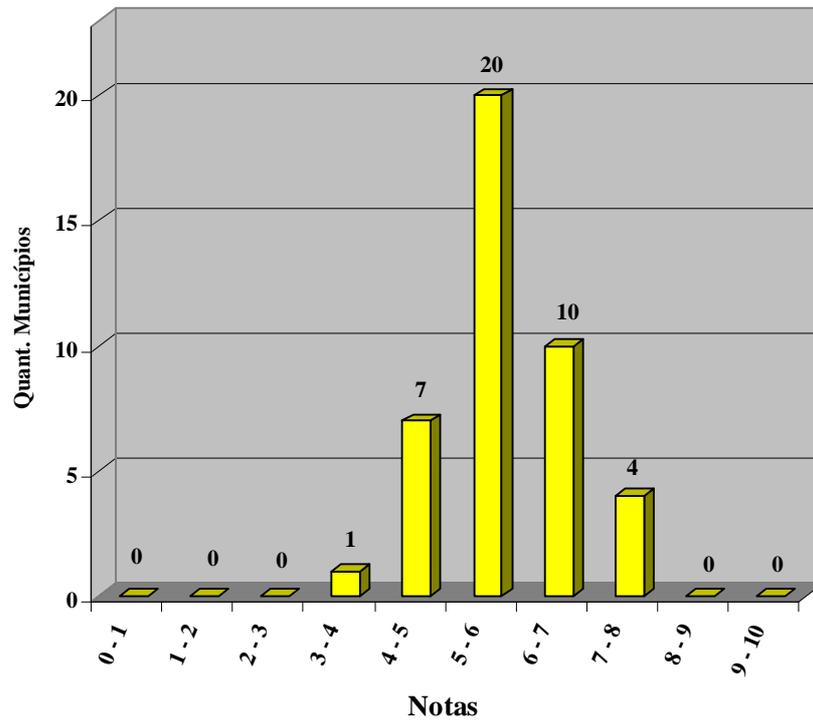
Além de não ter padrão de navegação, Miguel Pereira (www.pmmp.rj.gov.br) possui rolagem horizontal na primeira página. E os sites de Itaperuna (www.prefeituradeitaperuna.hpg.ig.com.br), Japeri (www.prefeituradejaperi.hpg.ig.com.br) e Teresópolis foram construídos e hospedados com a utilização de recursos gratuitos disponíveis na Web, o que confere a eles um caráter amador.

Na página de Carmo (www.carmo.rj.gov.br), os únicos links ‘clicáveis’ levam a tabelas vazias, que deveriam, por proposta, conter a prestação de contas municipal. Já Cardoso Moreira (www.prefeituradecardoso.rj.gov.br) possui apenas uma página de abertura sem navegação, onde um único link abre uma janela *pop up* com a história do município.

O site do Rio de Janeiro (www.rio.rj.gov.br) é bastante completo e abrangente. No entanto, o design um pouco pesado e algumas duplicidades de links comprometem o resultado final. Também há a falta uma caixa de pesquisa posicionada na primeira página.

Positivamente, o destaque foi Casimiro de Abreu que, embora simples e com pouco conteúdo, possui boa estrutura de navegação. Também merece menção o site de Macaé (www.macaie.rj.gov.br), com um design leve, apesar da animação no cabeçalho da homepage, e navegabilidade eficiente.

Gráfico 6 . Faixa das notas dos sites dos municípios segundo o critério técnico



3.3. Score

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

Tabela 10– Ranking

Município	Nota	SCORE	
Rio de Janeiro	9,16	AA	
Petrópolis	6,47	B	
Volta Redonda	6,43		
Maricá	4,89	C	
Saquarema	4,86		
Nova Iguaçu	4,79		
Macaé	4,79		
Três Rios	4,67		
Casimiro de Abreu	4,15		
Itaperuna	4,05		
Rio das Ostras	4,04		
Cantagalo	3,98		DD
Tanguá	3,94		
Nova Friburgo	3,75		
Resende	3,66		
Valença	3,63		
São Gonçalo	3,6		
Quissamã	3,53		
São João da Barra	3,53		
Campos dos Goytacazes	3,27		
Paraíba do Sul	3,14		
Porto Real	3,1		
Itaocara	2,92	D	
São Sebastião do Alto	2,79		
Cordeiro	2,66		
Varre-Sai	2,6		
São José do Vale do Rio Preto	2,56		
Miguel Pereira	2,5		
Carapebus	2,44		
Cabo Frio	2,35		
Guapimirim	2,32		
Japeri	2,32		
Santa Maria Madalena	2,29		
Mangaratiba	2,19		
Comendador Levy Gasparian	2,19		
Nilópolis	2,16		
Silva Jardim	2,16		
Piraí	2,08		
Duque de Caxias	1,97		EE
Teresópolis	1,51		
Cardoso Moreira	1,17		
Carmo	1,03		

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

Tabela 11 – Melhor e pior desempenho por região

REGIÃO	MELHOR	PIOR
Baixada Área 1	Nova Iguaçu (C)	Nilópolis (D)
Baixada Área 2	Miguel Pereira (D)	Duque de Caxias (EE)
Leste	Maricá (C)	Silva Jardim (D)
Norte	Macaé (C)	Cardoso Moreira (E)
Noroeste	Itaperuna (C)	Varre – Sai (D)
Centro Norte	Cantagalo (DD)	Carmo (EE)
Serrana	Petrópolis (B)	Comendador Levy Gasparian (D)
Sul	Volta Redonda (B)	Piraí (D)

Gráfico 7. Faixa das notas finais dos sites municipais

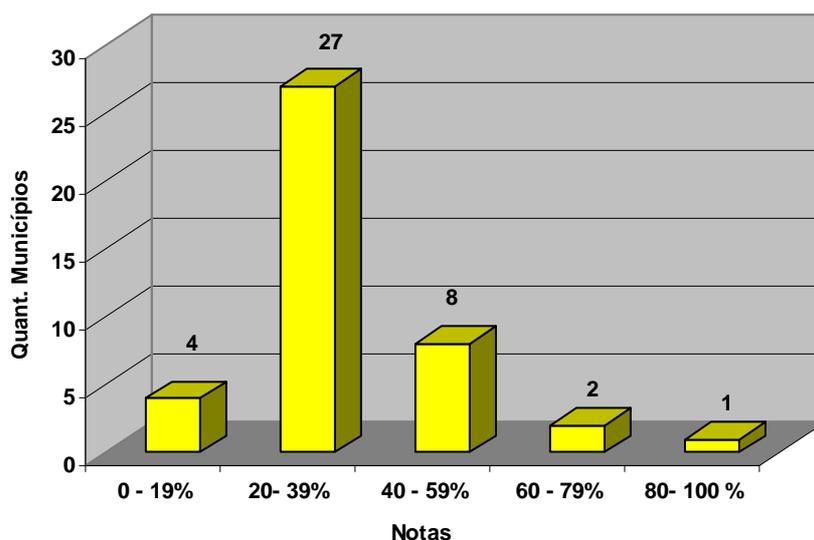


Tabela 12. Notas dos sites por critério

Região	Município	Critério			Nota Final
		Nota Técnica	Abrangência de assuntos	Serviços <i>on line</i> .	
Baixada Fluminense - Área 1	Japeri	4,1	5,0	0	2,32
	Mangaratiba	6,6	2,9	0	2,19
	Nilópolis	5,4	3,6	0	2,16
	Nova Iguaçu	7,3	8,6	1,5	4,79
Baixada Fluminense - Área 2	Miguel Pereira	5	5,0	0	2,5
	Guapimirim	6,2	3,6	0	2,32
	Duque de Caxias	6,7	2,1	0	1,97
Centro Norte Fluminense	Carmo	4,1	0,7	0	1,03
	Cordeiro	5,8	5,0	0	2,66
	Cantagalo	5,5	7,1	1,5	3,98
	Teresópolis	4,4	2,1	0	1,51
	Santa Maria Madalena	5	4,3	0	2,29
	São Sebastião do Alto	5,4	5,7	0	2,79
	Nova Friburgo	6,9	7,9	0	3,75
Leste Fluminense	Cabo Frio	5,3	4,3	0	2,35
	São Gonçalo	5,7	5,7	1,5	3,6
	Silva Jardim	5,4	3,6	0	2,16
	Rio das Ostras	4,6	7,9	1,5	4,04
	Saquarema	6,6	4,3	4,5	4,86
	Casimiro de Abreu	7,4	6,4	1,5	4,15
	Tanguá	5,3	7,1	1,5	3,94
	Maricá	6,3	7,1	3	4,89
Noroeste Fluminense	Itaocara	5	6,4	0	2,92
	Itaperuna	3,6	3,6	4,5	4,05
	Varre-Sai	5,5	5,0	0	2,6
Norte Fluminense	Cardoso Moreira	4,8	0,7	0	1,17
	Campos dos Goytacazes	5,7	7,1	0	3,27
	Quissamã	7	7,1	0	3,53
	São João da Barra	5,8	7,9	0	3,53
	Carapebus	4,7	5,0	0	2,44
	Macaé	7,3	8,6	1,5	4,79
Serrana	Comendador Levy Gasparian	4,5	4,3	0	2,19
	São José do Vale do Rio Preto	5,3	5,0	0	2,56
	Paraíba do Sul	6,1	6,4	0	3,14
	Três Rios	6,7	8,6	1,5	4,67
	Petrópolis	6,1	10	4,5	6,47
Sul Fluminense	Piraí	5	3,6	0	2,08
	Valença	6,3	7,9	0	3,63
	Resende	5,4	8,6	0	3,66
	Porto Real	5,9	6,4	0	3,1
	Volta Redonda	5,9	5,0	7,5	6,43
Capital	Rio de Janeiro	5,8	10	10	9,16

4. DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E DESBUROCRATIZAÇÃO ELETRÔNICA

É notório o impacto da Internet na economia mundial, com a evolução dos ambientes altamente informatizados e de processos como o *e-government*, o *e-procurement*, o *e-learning* e o *e-billing*.

Neste contexto, observa-se uma relação entre o desenvolvimento econômico e a qualidade do processo de governo eletrônico adotado por uma região. Entretanto, esta não é a regra geral. Municípios, estados ou países com um alto nível de desenvolvimento econômico não apresentam necessariamente um estágio avançado de desburocratização eletrônica, assim como algumas economias em desenvolvimento também mostram bom índice de e-gov.

Segundo a ONU⁶, uma boa infra-estrutura de telecomunicações, capital humano, vontade política do governo e comprometimento de lideranças são fatores considerados cruciais para que um governo tenha uma presença de qualidade na Internet, características normalmente encontradas em países desenvolvidos.

Por outro lado, alguns estudos já conseguiram estimar uma relação direta entre o tamanho de um Estado e sua participação no processo de desburocratização eletrônica, utilizando a variável população como *proxy* para tamanho do Estado.

A título ilustrativo, rodamos uma regressão com base no resultado levantado para os estados americanos no *paper* “*Assessing e-government: The Internet, Democracy, and Service Delivery by State and Federal Government*”, onde o autor conseguiu de fato estabelecer uma relação significativa entre população e a participação do Estado no processo de desburocratização eletrônica.

Para efeito de estudo, as variáveis “participação no processo de desburocratização” e “população” foram agregadas de acordo com a divisão regional da FIRJAN, totalizando oito regiões (Baixada Área 1, Baixada Área 2, Norte Fluminense, Noroeste Fluminense Leste Fluminense, Centro Norte Fluminense, Sul Fluminense e Região Serrana).

A variável “participação no processo” foi medida pela fração de municípios que fazem parte desse processo sobre o total de municípios que compõem a região. Já a variável “população” foi agregada por área e posteriormente dividida da mesma forma pelo número de municípios que compõem a região. A fonte utilizada foi a Fundação Cide, ano 1999.

Dessa forma, rodamos a seguinte regressão, a fim de estimar quanto a variável população consegue explicar o nível de participação relativa de uma região no processo de *e-government*:

$$\mathbf{PartRelativa} = \alpha_1 + \alpha_2 \mathbf{PopRelativa}$$

Onde:

PartRelativa = Participação relativa da região no processo de *e-government*

PopRelativa = População da região dividida pelo número de municípios

⁶ *Benchmarking E-government : a Global Perspective*, da Divisão de Administração Pública da ONU e da *American Society for Public Administration*

Resultados obtidos

<i>Estatística de regressão</i>	
R múltiplo	0,848419255
R-Quadrado	0,719815232
R-quadrado ajustado	0,673117771
Erro padrão	0,096773839
Observações	8

ANOVA

	<i>gl</i>	<i>SQ</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>F de significação</i>
Regressão	1	0,144359	0,144359	15,41444	0,007747
Resíduo	6	0,056191	0,009365		
Total	7	0,20055			

	<i>Coefficientes</i>	<i>Erro padrão</i>	<i>Stat t</i>	<i>valor-P</i>	<i>95% inferiores</i>	<i>95% superiores</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Interseção	0,020448239	0,120116	0,170238	0,870418	-0,27346	0,314361	-0,27346	0,314361
Variável X 1	0,6806604	0,173367	3,926123	0,007747	0,256446	1,104875	0,256446	1,104875

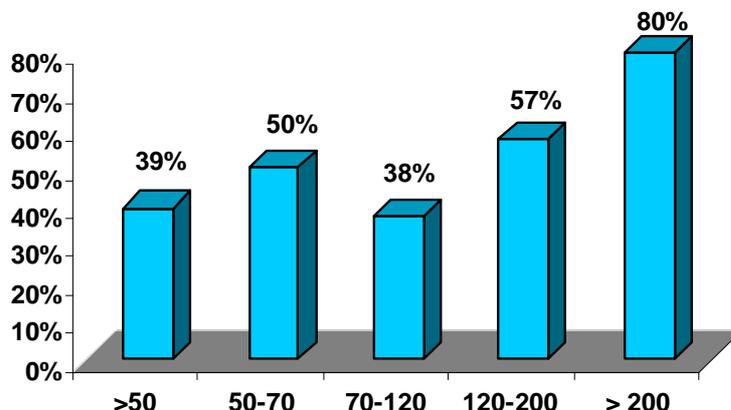
De acordo com a regressão acima, a variável população é significativa na medida que, a partir dos resultados da estatística t (3,926123) e do p-value (0,007747), rejeitamos a $H_0 : \alpha_2 = 0$. Desta forma aceitamos a hipótese de que a variável população tem efeito positivo de 0,68 sobre o grau de participação de um município no processo de desburocratização eletrônica.

Analogamente, uma análise não econométrica da relação entre população e participação dos municípios no *e-government* revelam resultados relativamente satisfatórios se comparados a estados como São Paulo, Minas Gerais e Santa Catarina, considerados desenvolvidos no que tange ao processo de desburocratização eletrônica.

Segundo informativo divulgado pelo BNDES em 20 de Outubro de 2000, estes estados apresentaram a estimativa de que 72% dos municípios com mais de 200 mil habitantes participam do processo de desburocratização, baseada numa amostra de 83 municípios.

Já no estado do Rio de Janeiro, embora 55 dos 92 municípios declararam possuir algum tipo de site, apenas 42 estavam ativos, o que corresponde a 45% do total, sendo que 80% daqueles com mais de 200 mil habitantes já utilizam a rede.

Gráfico 8. Participação dos municípios no processo de desburocratização eletrônica por faixa de população (1000 hab)



Entretanto, outras variáveis que definem o desenvolvimento econômico de uma região, como PIB, suas potencialidades e atividades econômicas, devem ser levadas em consideração para uma análise mais apurada do grau de relevância da variável em questão na diferenciação de uma região para outra no processo de *e-government*.

Para isso, rodamos a seguinte regressão a fim de estimar quanto a variável PIB consegue explicar o nível de participação relativa de uma região no processo de *e-government*: Também neste caso, foi utilizada como fonte a Fundação Cide, ano 1999.

$$\text{PartRelativa} = \alpha_1 + \alpha_2 \text{ PIBrelativo}$$

Onde:

PartRelativa = Participação relativa da região no processo de e-government

PibRelativo = PIB da região dividida pelo número de municípios

Resultados obtidos

<i>Estatística de regressão</i>	
R múltiplo	0,831341
R-Quadrado	0,691128
R-quadrado ajustado	0,63965
Erro padrão	0,101607
Observações	8

ANOVA

	<i>gl</i>	<i>SQ</i>	<i>MQ</i>	<i>F</i>	<i>F de significação</i>
Regressão	1	0,138606	0,138606	13,42555	0,010528
Resíduo	6	0,061944	0,010324		
Total	7	0,20055			

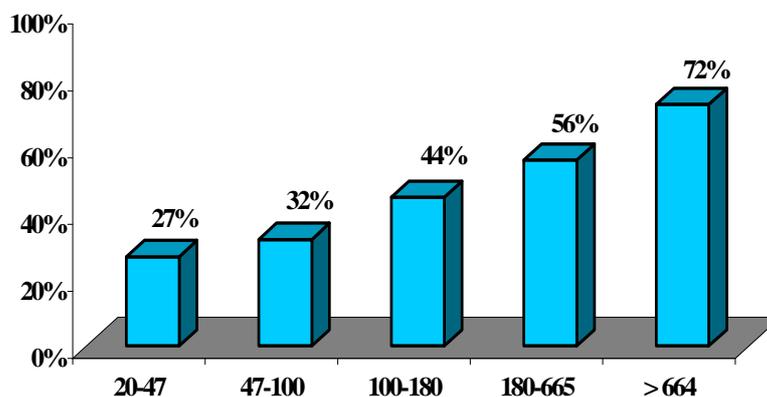
	<i>Coefficientes</i>	<i>Erro padrão</i>	<i>Stat t</i>	<i>valor-P</i>	<i>95% inferiores</i>	<i>95% superiores</i>	<i>Inferior 95,0%</i>	<i>Superior 95,0%</i>
Interseção	-0,01298	0,137281	-0,09457	0,927736	-0,3489	0,322932	-0,3489	0,322932
Variável X 1	0,68804	0,187779	3,664089	0,010528	0,22856	1,147519	0,22856	1,147519

A regressão revelou resultados igualmente satisfatórios quando utilizamos a variável PIB como *proxy* para estimação do grau de implicação do nível de desenvolvimento econômico no processo do e-government.

De acordo com os valores apresentados pela estatística t (3,664089) e p-value (0,010528) rejeitamos a $H_0 : \alpha_2 = 0$, evidenciando a hipótese de que o PIB tem efeito positivo de 0,68804 sobre a participação de um município nesse processo.

Conforme pode ser visto no gráfico 9, observa-se que 72% dos municípios com um PIB maior que R\$ 664.000.000 disponibilizam a rede como fonte de informações e/ou serviços aos usuários. Já para municípios com PIB compreendido entre R\$ 180.000.000 e R\$ 664.000.000, estima-se que 56% têm alguma participação no processo. Desta forma, percebe-se que a participação por faixa de PIB decresce na medida que os intervalos de PIB decrescem.

Gráfico 9. Participação dos municípios no processo de desburocratização eletrônica por faixa de PIB (R\$1000.000)



Por fim as regiões apresentam uma variação significativa no que diz respeito a sua participação no processo de *e-government*.

As região Serrana se destaca na medida em que 71% de seus municípios apresentam um relativo desenvolvimento do *e-government*, mesmo com um reduzido volume de investimentos industriais, se comparados à Baixada e ao Sul Fluminense. Segundo levantamento realizado pelo Sistema FIRJAN, divulgado na publicação Decisão Rio⁷, esta região apresenta um percentual de 0,16 do total dos investimentos do estado, no período de 2000 a 2002. Um índice baixo, levando em conta a liderança da Baixada Fluminense (48,62%).

Entretanto, foi observado que os municípios das regiões com maior concentração de indústrias apresentam um bom grau de desenvolvimento de seus sites. Da mesma forma, na região Serrana, todos os municípios com um considerável potencial industrial (Resende, Porto Real e Volta Redonda) disponibilizam aos seus usuários sites interativos. A exceção é Areal, que não possui site.

⁷ Publicação desenvolvida pela Assessoria de Infra Estrutura e Novos Investimentos do Sistema FIRJAN. Tem como objetivo mapear a previsão de investimentos do estado do Rio de Janeiro.

Por fim, concluímos que embora haja uma correlação entre o desenvolvimento econômico e o nível de desenvolvimento do *e-government* no município, este fator isolado está longe de ser o determinante do processo. Sabemos que o *e-government* é um fenômeno necessário quando se fala em democracia e transparência. Mas para que exista uma administração pública informatizada, que caminhe rumo à desburocratização eletrônica, é necessário o esforço tanto dos governantes quanto da população – a mais interessada em que esse fato se concretize.

BIBLIOGRAFIA:

- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
<http://www.ibge.gov.br/>
- Programa Nacional de Desburocratização Eletrônica – Ministério do Planejamento.
<http://www.d.gov.br/>
- CIDE – Centro de Informações e Dados do Rio de Janeiro.
<http://www.cide.rj.gov.br/>
- Portal do Governo Brasileiro
<http://www.redegoverno.gov.br/>
- Portal do Governo Americano
<http://www.first.gov/>
- Portal do Governo de Cingapura
<http://www.gov.sg/>
- Portal do Governo do Canadá
<http://www.canada.gc.ca/>
- Atuação do Governo Federal na Internet
<http://www.governoeletronico.gov.br/>
- Site da W3C
<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>
- PINTO, S. L., SANTANA, A. M., *Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal*. Brasília, 2000.
- FERNANDES, A. G., Informe-se. BNDES. Modernização da Gestão – E-Governo: *O que já fazem Governo e Municípios*, 2000.
- WEST, D. M., *Assessing E-Governo: The Internet, Democracy, and Service Delivery by States and Federal Governments*. Brown University, 2000.
- DeCONTI, L., *Information Systems for Public Sector Management, Working Paper Series: Planning and Creating a Government Web Site: Learning from the Experience of US States*. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester, Manchester. 1998.
- FERREIRA, S. G., ARAUJO, E. A., Informe-se. BNDES. Modernização da Gestão – E-Governo: *O que Ensina a Experiência Profissional*, 2000.
- NIELSEN, J., TAHIR, M., *Homepage Usabilidade – 50 Sites Desconstruídos*. Editora Campus, 2002.

- ENDLER, A., M., Governo Eletrônico : A Internet como ferramenta de gestão dos serviços públicos
- KNIGHT, P., Cingapura, Ilha Inteligente, Revista Banco Hoje, n.154, p.3, 2002 .
- TAKAHASI, T. (org.), Sociedade da Informação no Brasil, Livro Verde, Ministério da Ciência e Tecnologia, pg. 3 –14, 2000.
- RONAGHAN, S.A. (coordenador), *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.

ANEXOS

Tabela 13. Sites das prefeituras por divisão regional da FIRJAN – TIPO INFORMATIVO

Região	Prefeitura	Síntese
Baixada Fluminense – Área 1	Mangaratiba www.mangaratiba-rj.com.br	Todo o site é voltado para o turismo, fornecendo informações como pontos turísticos, restaurantes, hotéis, lazer e história. A exceção é o demonstrativo das contas públicas.
	Japeri www.prefeituradejaperi.hpg.ig.com.br	Histórico, contas públicas, estrutura administrativa, galeria de fotos, descrição dos projetos municipais, incentivos fiscais, turismo e cultura (neste último tópico não é possível ver o conteúdo).
	Nilópolis www.nilopolis.rj.gov.br	Descrição da administração municipal , notícias sobre o município, história, indicadores, fotos e festividades da região, listagem dos telefones de utilidade pública, lazer e espaço para sugestões/reclamações via e-mail.
Baixada Fluminense – Área 2	Miguel Pereira www.pmmp.rj.gov.br	Informações históricas, contas públicas, dados/contatos da prefeitura e de departamentos que prestam serviços ao cidadão. O site é bem amplo no que tange às informações direcionadas ao turismo (guia, hospedagem, fotos, calendário de eventos, pontos turísticos).
	Guapimirim www.guapimirim.rj.gov.br	Site contendo informações sobre o município, eventos, contas e orçamentos, legislação, informações e contatos com as secretarias (com links para e-mail).
	Duque de Caxias www.duquedecaxias.rj.gov.br	Notícias sobre o município, leis, decretos, portarias e código tributário (disponibiliza o download do mesmo). A prefeitura pretende fornecer o serviço de consulta de dívida ativa pela Internet . O serviço não se encontra disponível no momento, mas o usuário pode se cadastrar no site para receber posteriormente um aviso via e-mail quando este já se encontrar disponível.
Centro Norte Fluminense	Carmo www.carmo.rj.gov.br	Site com informações detalhadas sobre as contas públicas (tributos arrecadados, orçamentos anuais, balanços e demonstrativos). Observação: o site só apresenta as contas públicas, mas nenhuma informação sobre o município.
	Cordeiro www.cordeiro.rj.gov.br	Site com informações básicas sobre o município, características, contas e alguns links para outras prefeituras, governo estadual e federal.
	Teresópolis www.pmtere.cjb.net	Licitações, notícias, informações sobre IPTU (permite que o usuário receba o mesmo em casa, formalizando o pedido via e-mail). O site contém outras informações sobre cada secretaria (Administração, Agricultura, Comunicação, Social, Educação, Esportes, Fazenda, Obras etc), porém estas não se encontram disponíveis na medida que o site se encontra em reestruturação.

Região	Prefeitura	Síntese
Centro Norte Fluminense	Santa Maria Madalena www.santamariamadalena.rj.gov.br	Possui informações quanto à organização da prefeitura e seus membros, história do município, sua localização, contas públicas, turismo, curiosidades e fotos.
	São Sebastião do Alto www.ssalto.rj.gov.br	Dados geográficos, demográficos e sociais , guia turístico, estrutura administrativa, listagem de escolas e outros itens em que não é possível visualizar o conteúdo.
	Nova Friburgo www.pmnf.rj.gov.br	Aspectos históricos, culturais e turísticos do município, dados gerais sobre localização, economia, geografia e listagem de endereços/telefones úteis. Notícias, eventos, licitações a serem realizadas e editais, previsão do tempo, horários dos cinemas e saídas dos ônibus intermunicipais, legislação, contas públicas e informações completas sobre impostos e taxas (definição, base de cálculo, procedimentos) – ISS, IPTU,TSU, DECLAN, TCLD, ITBI, TLEOP, alvará de localização, débitos fiscais e calendário fiscal. Destaques do site : - Informações e orientações detalhadas referentes à taxas e impostos. - Não possui informações sobre saúde, educação e meio ambiente.
Leste Fluminense	Silva Jardim www.silvajardim.rj.gov.br	Site contendo informações sobre legislação municipal, turismo, história, estrutura organizacional da prefeitura, contas públicas e alguns links do governo estadual e federal.
	Cabo Frio www.cabofrio.rj.gov.br	Dados da cidade (aspectos físicos e geográficos), histórico, notícias, entrevistas, galeria de fotos, calendário de eventos, enquetes, relação de contatos e atribuições das secretarias, listagem de serviços prestados pelas prefeituras e órgãos responsáveis, links e informações turísticas. Permite ainda que o usuário tenha acesso ao <i>Fale com o Prefeito</i> mediante o preenchimento de um formulário. Destaques do site: informações históricas bem detalhadas.

Região	Prefeitura	Síntese
Noroeste Fluminense	Varre Sai http://www.pmv.com.br/main.html	Estrutura administrativa, dados demográficos, galeria de fotos, calendário de festas, notícias, histórico, contas públicas e turismo.
	Itaocara www.itaocara.rj.gov.br	Histórico, aspectos geográficos e demográficos, informações turísticas (hospedagem, pontos turísticos, distâncias de outros centros urbanos), eventos, listagem de contatos da prefeitura, leis municipais, fotos, links úteis, dados sócio-culturais, contas públicas (balanços, demonstrativos e tributos), licitações e notícias. O site ainda se encontra em reestruturação. Desta forma, existem outros links e serviços ainda não disponíveis.
Norte Fluminense	Campos dos Goytacazes www.campos.rj.gov.br	Informações sobre a prefeitura, links, telefones úteis, notícias, obras e metas, aspectos culturais (espaços, eventos, datas comemorativas) e turísticos (hotéis, pontos turísticos e comidas típicas), economia e aspectos geográficos. Na área da saúde, o site disponibiliza descrição sobre os programas, nome dos hospitais, clínicas, postos de saúde e indicadores. Já na educação, o site disponibiliza não só o nome como localização dos colégios, escolas técnicas e universidades.
	Quissamã www.quissama.rj.gov.br	Informações básicas como histórico, economia, turismo (praias, parques, fotos e eventos), Lei Orgânica do Município e contato dos principais membros da prefeitura. Algumas informações sócio-econômicas como população, vias e meios de transporte, serviços básicos, saúde, esporte e lazer, cultura e educação são descritos e/ou enumerados de forma sucinta.
	São João da Barra www.sjb.rj.gov.br	Perfil da cidade (economia, aspectos físicos e geográficos), informações históricas e turísticas, galeria de fotos, dados/contatos da prefeitura, contas públicas, notícias e calendário de eventos.
	Carapebus www.carapebus.rj.gov.br	Histórico e dados da cidade, informações geográficas e turísticas resumidas (roteiro de pousadas e de como chegar à cidade), fotos e contatos da prefeitura e da câmara. Informações sobre saúde, programas realizados pela Secretaria Municipal, guia SUS e indicadores, contas públicas e acesso ao Sistema de Informações Fiscais de todos os municípios. Destaque do site: site incompleto.
	Cardoso Moreira www.prefeituradecardoso.rj.gov.br	Site em reestruturação, no momento só disponibiliza informações históricas.

Região	Prefeitura	Síntese
Serrana	Comendador Levy Gasparian www.levygasparian.com.br	Dados da prefeitura e da câmara, listagem de contatos das secretarias, relação das escolas municipais, prestação de contas públicas, aspectos geográficos, histórico do município, galeria de fotos, pontos turísticos, concursos e links.
	São José do Vale do Rio Preto www.sjvriopreto.rj.gov.br	Informações básicas como características do município, sua localização, história, gestão atual, secretarias e seus contatos, incentivos fiscais, contas públicas, projetos e fotos da cidade.
	Paraíba do Sul www.paraibanet.com.br	Informações sobre o município, como chegar, história, arquitetura, hotéis, cultura, turismo, negócios, lazer, restaurantes, educação, saúde e desenvolvimento social. Na esfera do governo, há informações quanto os membros da prefeitura, incluindo as secretarias e seus contatos. Também há links úteis do governo estadual, federal, bancos e provedores.
Sul Fluminense	Piraí www.pirai.rj.gov.br	Há apenas o histórico do município, informações sobre turismo, como chegar, notícias, telefones úteis e o demonstrativo das contas do governo.
	Valença www.valenca.rj.gov.br	Possui informações sobre as características físicas, localização, infra-estrutura (ensino, saúde, segurança), turismo e cultura. Há também dicas sobre opções de investimentos na cidade e alguns links úteis.
	Resende www.resende.rj.gov.br	Apresentação da cidade, estrutura administrativa, descrição das secretarias, notícias, história, indicadores econômicos/sociais, informações sobre indústria, turismo, fotos e mapa do município, meio ambiente, legislação, calendário de eventos, contas públicas. Permite ainda que o usuário realize o download de todas as despesas realizadas pela prefeitura.
	Porto Real www.portoreal.rj.gov.br	Notícias, histórico, perfil do município com informações referentes à localização, infra-estrutura, lazer, saúde, educação, atividades econômicas e industriais.

Tabela 14. Sites das prefeituras por divisão regional da FIRJAN – TIPO INTERATIVO

Região	Prefeitura	Síntese
<p>Baixada Fluminense – Área 1</p>	<p>Nova Iguaçu www.pmni.com.br</p>	<p>Histórico e imagens da cidade, indicadores econômicos, financeiros e sociais, ações e programas da Secretaria de Habitação, de Obras e Limpeza Urbana, de Urbanismo/Meio Ambiente, Trabalho e Emprego e de Educação. Fornece também informações sobre o trânsito, ruas interditadas, resultado dos recursos das multas de trânsito, descrição das contas públicas, relação de licitações marcadas e de como se cadastrar e telefones úteis. Com relação à tributação, o site disponibiliza orientações quanto aos procedimentos referentes a IPTU, ITBI, ISS, dívida ativa, licenças, alvará. Na área da saúde, o site descreve todos os programas realizados pela Secretaria Municipal de Saúde, a relação dos endereços dos postos de saúde, unidades básicas/mistas, hospitais e um telefone de contato para solicitação de uma visita à comunidade, em caso de suspeita de doenças infecto-contagiosas etc.</p> <p>Serviços <i>on line</i> disponibilizados: permite solicitação de 2ª via de IPTU – 1 SERVIÇO</p> <p>Destaques do site: - Informações completas sobre o histórico da cidade. - No que tange à tributação, o site disponibiliza orientações claras e abrangentes.</p>
<p>Centro Norte Fluminense</p>	<p>Cantagalo www.cantagalo.rj.gov.br</p>	<p>Histórico, aspectos geográficos e demográficos, atividades econômicas, informações turísticas (hospedagem, pontos turísticos, distâncias de outros centros urbanos), eventos, listagem de contatos e órgãos da prefeitura, legislação municipal, fotos, links úteis, dados sócio-culturais, contas públicas (balanços, orçamentos, demonstrativos e tributos), licitações, notícias, concursos públicos, telefones municipais, sistema de ouvidoria. Orientações detalhadas quanto à emissão de documentos como ITBI, certidão negativa de tributos, para fins de averbação, alvará de licença e refinanciamento de IPTU. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: disponibiliza ao usuário um sistema de ouvidoria na qual o cidadão pode encaminhar sugestões, elogios e reclamações. – 1 SERVIÇO</p>

Região	Prefeitura	Síntese
Leste Fluminense	São Gonçalo www.saogoncalo.rj.gov.br	Perfil e curiosidades sobre o município, notícias, listagem/contatos da prefeitura, divulgação de serviços como o Disque Dengue, orientações de como e onde tirar documentos (certidão de nascimento, casamento ,atestado de óbito, carteira de trabalho, CPF, título de eleitor), listagem de endereços/telefones de bancos, postos de saúde, hospitais, unidades de ensino, departamentos, cinemas, teatros etc. Serviços on line disponibilizados – Chame o Doutor, serviço pelo qual o usuário pode realizar marcações de consultas, tirar dúvidas na área da saúde e recorrer em casos de emergência – 1 SERVIÇO
	Saquarema www.saquarema.rj.gov.br	Notícias, projetos, educação ambiental, transporte universitário, descrição e informações das secretarias de Fazenda, Turismo, Saúde e Educação. Disponibiliza ainda consulta a processos, emissão de 2ª via de IPTU, de dívida ativa e ISS. – 4 SERVIÇOS
	Casimiro de Abreu www.casimiro.rj.gov.br	Perfil histórico da cidade, informações geográficas e demográficas, fotos, calendário de eventos, contatos da prefeitura, contas públicas detalhadas por mês, listagem de leis/decretos e links do governo. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: possibilita que o usuário realize consultas sobre IPTU, tirando dúvidas via e-mail – 1 SERVIÇO
	Maricá www.marica.rj.gov.br	Informações sobre a história do município, turismo, informações gerais como concursos, estrutura administrativa, contas públicas, calendário da coleta de lixo e telefones úteis. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: consulta a processos abertos na prefeitura, consulta a IPTU (débito, exercícios anteriores e atuais), onde os pedidos são respondidos posteriormente por telefone ou e-mail. – 2 SERVIÇOS
	Tanguá www.tangua.rj.gov.br	Breve histórico e quadro síntese da cidade, dados turísticos, notícias, agenda de eventos, listagem das secretarias municipais - Saúde, Obras e Serviços Públicos, Educação e Cultura, Promoção Social e Fazenda (programas, metas e contatos). Informações sobre as contas públicas (demonstrativos e balanços), incentivos fiscais e impostos como ISS (autônomos e empresas). Serviços <i>on line</i> disponibilizados: disponibiliza um sistema de ouvidoria no qual o usuário pode realizar reclamações, sugestões e, por fim, tirar dúvidas mediante o preenchimento de um formulário – 1 SERVIÇO

Região	Prefeitura	Síntese
Leste Fluminense	Rio das Ostras www.riodasostras.rj.gov.br	<p>Site extremamente abrangente, em todos os setores, porém apenas informativo. Possui informações básicas como história, mapas e dados demográficos. Há muitas informações na área da saúde e educação, como médicos que estarão em cada hospital nos determinados dias da semana, descrição com fotos das escolas etc. Também fala sobre cultura, festas e eventos, obras, orçamento participativo, licitações, concursos, leis, membros e divisões da prefeitura (com contatos), orçamento anual e classificados. Quanto ao turismo, é possível visitar o Sítio Arqueológico e obter informações sobre praias, pousadas e restaurantes.</p> <p>Há uma parte do site sobre o IPASRO – Instituto da Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Rio das Ostras, que fala sobre sua estrutura, legislação e serviços, relação de alguns serviços prestados ou hospedados por outros sites nacionais ou internacionais, como consulta ao CEP, telefone, resultado de loteria, sala de chat etc.</p> <p>Serviços <i>on line</i> disponibilizados: Fórum de discussões de Rio das Ostras – permite que o usuário participe incluindo temas de seu interesse. – 1 SERVIÇO</p>
Noroeste Fluminense	Itaperuna www.prefeituradeitaperuna.hpg.ig.com.br	<p>Informações sobre contas públicas (balanços, relatórios, balancetes), links para Câmara Municipal de Itaperuna, Tribunal de Contas da União e Secretaria do Tesouro Nacional, listagem dos secretários municipais, meio ambiente (Secretaria do Meio Ambiente - histórico, notícias, programas e projetos).</p> <p>O site está em fase de reestruturação, portanto, existem outras informações /serviços ainda não disponíveis. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: permite que usuário realize consultas referentes à quitação de IPTU, taxa de localização e ISS. Porém, somente o primeiro está disponível no momento – 1 SERVIÇO</p>
Norte Fluminense	Macaé www.macaerj.ov.br	<p>Aspectos históricos e culturais da cidade, meio ambiente, dados geográficos e sociais, relação de telefones úteis e notícias.</p> <p>O link da saúde é bem claro e completo, tem listagem com endereço e telefone de pronto socorro, hospitais, emergências, serviços especiais prestados por unidades conveniadas ao SUS e outros. Disponibiliza ainda o Disque Saúde Macaé, onde a população pode ligar para o telefone divulgado no site a fim de realizar marcações para consultas, exames e internações.</p> <p>Informações sobre educação, listagem das unidades de ensino, programas e projetos especiais, orientações de como realizar a matrícula 2002 etc; meio ambiente; legislação, publicações, contas públicas e agenda de eventos.</p> <p>Serviços <i>on line</i> disponibilizados: o usuário pode realizar uma série de denúncias via e-mail na área da saúde e infra-estrutura (clique entulho, lixo, barulho e outros) – 1 SERVIÇO</p> <p>Destaques do site:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilita que o usuário realize denúncias e reclamações a múltiplas questões que são, muitas vezes, de pouco acesso ao cidadão.

Região	Prefeitura	Síntese
Sul Fluminense	Volta Redonda www.portalvr.com	Histórico da cidade, aspectos geográficos, físicos e culturais, informações turísticas, fotos, eventos, cultura, dados sobre a Prefeitura (relação de endereços/telefones das secretarias e autarquias), Guarda Municipal e Câmara Municipal. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: permite que o usuário emita o guia de recolhimento de ISS, tenha acesso ao sistema 156 online, solicite o cartão do SUS mediante o preenchimento de um formulário, tenha acesso a um sistema de ouvidoria e realize o download de outros formulários como a aprovação de obras da prefeitura (DCU- simples on line) - 5 SERVIÇOS
Serrana	Três Rios www.tresrios.rj.gov.br	Contém apresentação da cidade, dados demográficos, aspectos sócio-econômicos, estrutura e ações do governo municipal, história, cultura, turismo, contas públicas, fotos, relação de parcerias com o Governo do Estado, boletim informativo do município, enquetes, links úteis. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: disponibiliza emissão de guia de IPTU – 1 SERVIÇO
	Petrópolis www.petropolis.rj.gov.br	Perfil da cidade (localização, dados geográficos, econômicos e sociais, infra-estrutura, incentivos fiscais, informações sobre o Pró-Centro e o projeto Petrópolis-Tecnópolis), agenda cultural, eventos anuais, informações sobre segurança, transportes e turismo na cidade. Em relação ao turismo, a Petrotur disponibiliza o Disque Turismo que fornece informações turísticas da cidade ao cidadão. Dados sobre a prefeitura, orientações de como assinar o diário oficial, legislação, contas públicas e definição em que consiste o orçamento participativo. Disponibiliza ainda uma listagem completa de endereços e telefones de creches, escolas, prontos socorro, postos de saúde, departamentos (DAMP, DECON), Defesa Civil, Guarda Municipal, Fiscalização e Vigilância Sanitária e, por fim, aonde retirar 2ª via de IPTU, ISS, ITBI. Vale ressaltar que não é fornecido nenhum tipo de orientação/ informação com relação a tarifas e taxas no site, somente os endereços para que o cidadão busque as informações e serviços necessários. Serviços <i>on line</i> disponibilizados: permite que o usuário faça o download de formulários para aquisição de licença (alvará) de localização, de inscrição, alteração e baixa de inscrição municipal e do DAMP (documento de arrecadação do município de Petrópolis) – 3 SERVIÇOS

Região	Prefeitura	Síntese
Capital	Rio de Janeiro www.rio.rj.gov.br	<p>Síntese geográfica e histórica, infra-estrutura e economia, meio ambiente, aspectos turísticos e culturais, estatísticas, mapas e pesquisas sobre a cidade, telefones úteis, informações sobre impostos, guia e informações completas sobre saúde, trânsito e educação no Rio de Janeiro, serviços de utilidade pública, informações ao servidor municipal, diário oficial eletrônico, licitações, divulgação de oportunidades de empregos no município e orientações sobre financiamento para habitação.</p> <p>Serviços <i>on line</i> disponibilizados: consultas a multas e auto de infrações, veículos rebocados, unidades escolares, onde e como ser atendido em casos de emergência, contracheque de aposentados da administração direta/indireta e comprovante de rendimentos. Permite a formulação do pedido de certidão negativa de ISS, consulta à dívida ativa de IPTU e emissão de 2ª via do mesmo, solicitação de guia de ITBI e consultas ao processo, download dos sistemas de cadastramento de entidades que devem apresentar o DECLAN, download do DARM para recolhimento do ISS e consulta/acompanhamento a processos administrativos – MAIS DE 5 SERVIÇOS</p> <p>Possibilita também um sistema de ouvidoria e a Prefeitura do Rio Digital, sistema em que o usuário, ao se cadastrar, recebe via e-mail informações sobre programas, ações, serviços, agenda cultural e novidades da cidade.</p> <p>Destaques do site:</p> <ul style="list-style-type: none"> - amplitude de serviços <i>on line</i> na área de tributação; - na área da saúde, as informações são completas, permitindo que o usuário faça pesquisas <i>on line</i> apuradas de onde ser atendido de acordo com o diagnóstico, localização e idade do paciente; - disponibiliza o sistema de diário oficial eletrônico.