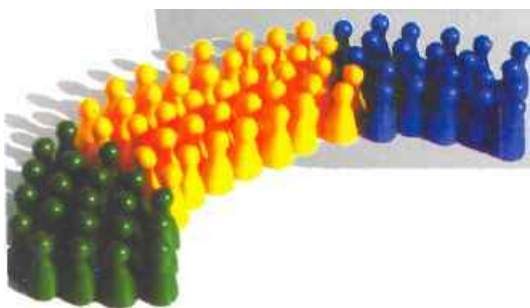


{Ciro Campos Christo Fernandes}*

A revolução do

e-governo

AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO ESTABELECEM NOVOS MEIOS DE DIÁLOGO ENTRE GOVERNOS E CIDADÃOS – E TÊM TUDO PARA TORNAR O SETOR PÚBLICO MAIS TRANSPARENTE



As tecnologias de informação estão presentes nas experiências mais recentes de renovação da administração pública - em geral, associadas a novos mecanismos de governança do Estado. Conceitos como o de "governo eletrônico" já fazem parte do vocabulário dos responsáveis por formular estratégias para o setor público. Nessas estratégias, as novas tecnologias se inserem como o "sistema nervoso" dos governos do futuro. São elas que viabilizam muitas das idéias centrais que norteiam as experiências de reforma administrativa difundidas em todo o mundo - inclusive no Brasil - desde os anos 80.

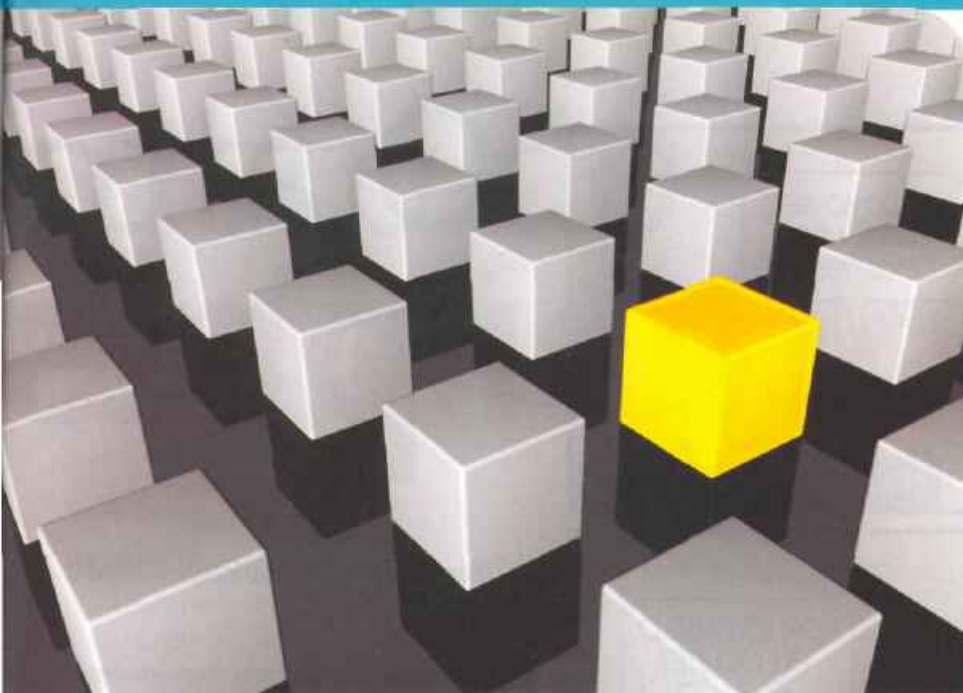
O conceito de "governo eletrônico" é abrangente. Parte da premissa de que é necessário aplicar as tecnologias de informação aos novos modelos de gestão e de governança pública. Em seu sentido usual, diz respeito à oferta de serviços e informações ao cidadão por meio de um novo canal - a internet. A definição mais ampla inclui, ainda, a utilização dessas

tecnologias na integração de processos e operações internas da administração pública e no relacionamento com a sociedade. Abordagens prescritivas associam o governo eletrônico à transformação da administração pública por meio da aplicação das novas tecnologias, combinada com mudanças organizacionais e adoção de melhorias nos serviços públicos, no processo decisório e nas relações entre governo e cidadão. Um meio de fortalecer a democracia, portanto.

Nos modelos de governo eletrônico, são propugnadas tecnologias que se baseiam na interligação entre sistemas, processos, unidades organizacionais e instituições. Cada vez mais, essas tecnologias são vistas como impulsionadoras de uma revolução na prestação de serviços ao cidadão, com profunda mudança da estrutura organizacional dos governos, dos processos de trabalho e dos mecanismos de decisão e de controle. A exploração dos potenciais de interligação amplia e intensifica os relacionamentos entre governo e sociedade.

A oferta de serviços e informações ao cidadão é a face mais visível dessa

revolução. O cidadão-usuário dos serviços públicos começa a ter facilidades inéditas na sua relação com o Estado, tais como amplo acesso a informações, agilização de prazos (alguns serviços podem ser oferecidos de forma instantânea), redução ou eliminação da necessidade de deslocamento físico e disponibilidade do serviço em tempo integral (24 horas por dia, sete dias por semana). O desenvolvimento dos serviços oferecidos em meio eletrônico tem sido orientado para a busca de níveis crescentes de interatividade e eficiência. Num primeiro estágio, os serviços eletrônicos são meramente informativos e se restringem à divulgação de informações ao cidadão. A interatividade representa um segundo estágio, no qual se estabelece uma comunicação personalizada entre o órgão público e o cidadão, capaz de prestar esclarecimentos a respeito de trâmites específicos e, também, realizar algumas transações - principalmente o encaminhamento de documentos e formulários. No terceiro estágio - o dos serviços transacionais -, a comunicação entre o ente público e o usuário é instantâ-



nea, propiciando a realização plena das transações em meio eletrônico.

Para a organização interna da administração pública, as tecnologias da informação potencializam a adoção de estruturas inovadoras, desenhadas com base em funções ou em perfis de cliente. Ocorre uma revisão das rotinas e dos processos dirigidos ao cidadão, além de uma reestruturação da administração pública - baseada ora nas demandas do cidadão, ora nos processos e funções básicas de governo. O avanço nessa direção se justifica pela redução de custos e pelo acréscimo na qualidade das comunicações eletrônicas, com impacto na integração de processos, funções e pessoas.

Há múltiplas possibilidades de aplicação da informática ao processo decisório da administração pública. Uma delas é a criação de espaços virtuais de trabalho (*e-workplaces*), que propiciem a integração dos programas operados nos computadores pessoais com os bancos de dados e sistemas de comunicação eletrônica. Mais conhecidas, porém, são as soluções que organizam os fluxos de informações, geram indicadores e automatizam as rotinas envolvidas no processo decisório. As tecnologias de informação viabilizam o surgimento de controles pós-burocráticos, como a introdução de filtros automáticos para detectar lançamentos indevidos em sistemas de folha de pagamentos.

As tecnologias de informação causam impactos não apenas nos processos internos da administração pública, mas também nos relacionamentos externos, no âmbito da chamada "governança eletrônica". Esse conceito, mais amplo do que o de governo eletrônico, inclui as relações entre instituições de governo e da sociedade civil na definição das políticas públicas. Novas possibilidades de acesso à informação e de interação política com a sociedade oferecem potenciais inéditos de controle social e transparência da ação de governo.

A governança eletrônica abrange informação, discussão, consulta, votação e uma série de outros mecanismos de participação. É plausível vislumbrar novos canais de interatividade, tais como fóruns de discussão, *download* e envio de documentos, *workgroups*, votação eletrônica, videoconferências etc. Essas tecnologias podem ser utilizadas em processos de consulta e votação - constituindo, assim, novas formas de democracia direta. Num horizonte imediato, essa aplicação já aparece em mecanismos como as consultas públicas na internet, que abrem espaços de participação democrática nas decisões de governo e promovem a transparência e o controle social.

Os desafios das reformas administrativas - aumento da eficiência, descentralização e melhoria dos serviços - apresentam ampla área de contato com as novas tecnologias da informação. Há uma convergência promissora se desenhando entre conceitos, temas, diretrizes e propostas estratégicas, que poderá reunir duas vertentes ainda isoladas: a abordagem das tecnologias da informação na perspectiva do governo eletrônico e a nova geração de reformas da administração pública, que incorpora as questões da gestão e da governança. ■

AS NOVAS TECNOLOGIAS SÃO O "SISTEMA NERVOSO" DOS GOVERNOS DO FUTURO. ELAS NORTEIAM AS REFORMAS ADMINISTRATIVAS DIFUNDIDAS EM TODO O MUNDO - INCLUSIVE NO BRASIL - DESDE OS ANOS 80. TODOS GANHAM. O ACESSO À INFORMAÇÃO OFERECE POTENCIAIS INÉDITOS DE CONTROLE SOCIAL E TRANSPARÊNCIA DA AÇÃO DOS GOVERNOS

Doutorando da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da FGV