



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
CURSO COMUNICAÇÃO SOCIAL

ENÉIAS ANDRADE ROCHA ROQUE

**GOVERNO ELETRÔNICO E SUA IMPORTÂNCIA NA COMUNICAÇÃO
GOVERNAMENTAL: ESTUDO DE CASO DO USO DO PORTAL DA JUNTA
COMERCIAL DA PARAÍBA.**

**CAMPINA GRANDE – PARAÍBA
SETEMBRO/2013**

ENÉIAS ANDRADE ROCHA ROQUE

**GOVERNO ELETRÔNICO E SUA IMPORTÂNCIA NA COMUNICAÇÃO
GOVERNAMENTAL: ESTUDO DE CASO DO USO DO PORTAL DA JUNTA
COMERCIAL DA PARAÍBA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Comunicação Social da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) como requisito necessário a obtenção do título de Bacharel (a) em Comunicação Social.

Orientadora: **Prof^a. Michele Wadja da Silva Farias**

**CAMPINA GRANDE
2013**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA SETORIAL CIA 01 – UEPP

R786g Roque, Enéias Andrade Rocha.

Governo eletrônico e sua importância na comunicação governamental: estudo de caso do uso do portal na Junta Comercial da Paraíba [Manuscrito]./ Enéias Andrade Rocha Roque. – 2013.

29 f. il.color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Comunicação Social) – Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, 2013.

“Orientação: Profa. Esp. Michele Wadja da Silva Farias , Departamento de Comunicação Social”.

1. Tecnologia da Informação. 2. Governo eletrônico 3. Comunicação organizacional. I. Título.

21. ed. CDD 303.483 3

ENÉIAS ANDRADE ROCHA ROQUE

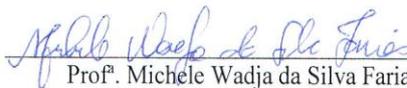
**GOVERNO ELETRÔNICO E SUA IMPORTÂNCIA NA COMUNICAÇÃO
GOVERNAMENTAL: ESTUDO DE CASO DO USO DO PORTAL DA JUNTA
COMERCIAL DA PARAÍBA.**

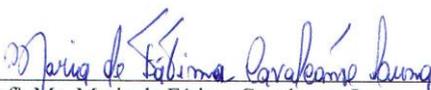
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
ao Curso de Comunicação Social da
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)
como requisito necessário para obtenção do
título de Bacharel (a) em Comunicação Social.

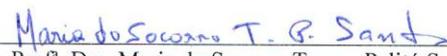
Aprovado em: 10 / 09 / 2013.

Nota: 9,0

BANCA EXAMINADORA


Profª. Michele Wadja da Silva Farias
(Orientadora) - UEPB


Profª. Ms. Maria de Fátima Cavalcante Luna
(Examinadora) - UEPB


Profª. Dra. Maria do Socorro Tomaz Palitô Santos
(Examinadora) - UEPB

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por mais essa conquista em minha vida, sua bondade e graça sobre mim.

A minha esposa, obrigado pela ajuda, compreensão, pelo apoio, sobretudo amor.

Aos meus pais, por tudo que fizeram por mim, vocês são dignos de honras.

Aos meus irmãos amados.

A minha orientadora Michele Wadja, obrigado por sua ajuda.

**GOVERNO ELETRÔNICO E SUA IMPORTÂNCIA NA COMUNICAÇÃO
GOVERNAMENTAL: ESTUDO DE CASO DO USO DO PORTAL DA JUNTA
COMERCIAL DA PARAÍBA.**

SUMÁRIO

RESUMO.....	5
ABSTRACT.....	5
1 INTRODUÇÃO.....	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	8
2.1 A tecnologia da informação e suas inovações na sociedade.....	8
2.2 A importância da comunicação no ambiente das organizações.....	11
2.3 Novas tecnologias de informação nas organizações públicas.....	13
2.3.1 Governo Eletrônico.....	14
2.3.2 Junta Comercial da Paraíba e a RedeSimPB	17
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	19
3.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	20
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
REFERÊNCIAS.....	24
APÊNDICE – A -	26
APÊNDICE – B -	29

GOVERNO ELETRÔNICO E SUA IMPORTÂNCIA NA COMUNICAÇÃO GOVERNAMENTAL: ESTUDO DE CASO DO USO DO PORTAL DA JUNTA COMERCIAL DA PARAÍBA.

RESUMO

O artigo se propõe a compreender a importância do Governo Eletrônico na comunicação governamental, através do estudo de caso do portal eletrônico da Junta Comercial da Paraíba. Em um primeiro momento, faz-se uma breve reflexão sobre a importância da comunicação e das tecnologias da informação na administração pública. Em um segundo momento, realizamos uma avaliação na perspectiva do usuário de serviços, informação e comunicação online do portal eletrônico da Junta Comercial da Paraíba. O que se observou através de questionários e entrevista é que a proposta do portal ainda não está em consonância com a expectativa dos seus usuários. A pesquisa obteve em sua fundamentação, teóricos como Lemos, (2010) Castells (1999), Kunsch (1999) e Paludo (2012).

Palavras-Chave: Tecnologia da Informação. Governo Eletrônico. Comunicação Organizacional.

GOVERNMENT ELECTRONIC COMMUNICATION AND ITS IMPORTANCE IN GOVERNMENT: A CASE STUDY OF THE USE OF THE PORTAL OF THE BOARD OF TRADE PARAÍBA.

ABSTRACT

The paper aims to understand the importance of e-government in government communication, through the case study of the electronic portal of the Commercial Paraíba. At first, it is a brief reflection on the importance of communication and information technologies in public administration. In a second step, we performed an evaluation from the perspective of user services, information and communication online electronic portal of the Commercial Paraíba. What was observed through questionnaires and interviews is that the proposal of the portal is not yet in line with the expectations of their users. Search found in its foundation, theoretical and Lemos (2010) Castells (1999), Kunsch (1999) and Paludo (2012).

Keywords: Information Technology. Electronic Government. Organizational Communication.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é imprescindível para toda e qualquer organização social. Nesse novo cenário contemporâneo de globalização em que as tecnologias da informação têm provocado inovações constantes, a comunicação passou a assumir novos desafios e importância, sobretudo no contexto das organizações.

O uso das novas Tecnologias de informação e Comunicação, TICs, em especial a internet com suas possibilidades comunicativas vem sendo considerada como uma ferramenta prática e ágil para troca de informação, pois nessa nova era da “sociedade da informação” as organizações precisam manter-se atualizadas, principalmente com tudo aquilo que diz respeito aos seus públicos, esses cada vez mais exigentes.

A Administração Pública tem procurado modernizar a sua estrutura de tecnologia da informação e de comunicação, embora ainda seja em um ritmo mais lento que o setor privado. Diante de um cidadão cada vez mais informado e exigente, o setor público também precisa diminuir a distância entre governo e cidadãos, o desafio é buscar novas formas de relacionamento com seus respectivos públicos, uma delas tem sido através do Governo Eletrônico, disponibilizando informações, serviços públicos, e canais para comunicação online.

Por meio do Governo Eletrônico é possível ainda contribuir como a democracia possibilitando transparência da informação através da prestação de contas online do gestor, além de desburocratizar o serviço público.

É preciso, portanto, que a comunicação governamental através de portais receba sua devida importância nas estruturas das organizações, pois as mudanças constantes no mundo requerem a qualquer momento novos comportamentos institucionais das organizações perante os seus públicos.

Desse modo, este trabalho se propõe a analisar os serviços, informações e a comunicação online através do portal eletrônico da Junta Comercial da Paraíba, no contexto do Governo Eletrônico. Em junho de 2013, o Governo da Paraíba oficializou a implantação da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM, no Estado, se adequando à LEI FEDERAL Nº 11.598, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007, fazendo o lançamento do sistema via internet que simplificará o serviço de abertura, alteração e baixa de empresas na Paraíba.

Com a RedeSim/PB a abertura, alteração e baixa de empresas passarão a serem feitas exclusivamente através da internet, o que até então eram feitos apenas pessoalmente. No sistema da RedeSimPB serão integrados todos os órgãos federais, estaduais e municipais responsáveis por registro de empresas no Estado. Os serviços públicos online da RedeSimPB estão sendo disponibilizados dentro do próprio site da Junta Comercial.

Como prestador de serviços da Junta Comercial da Paraíba, na função de auxiliar administrativo, observo diariamente os trâmites operacionais dos órgãos responsáveis que muitas vezes são demorados e longos, nesse sentido surgiu o interesse em aprofundar-se na temática sobre Governo Eletrônico enquanto canal para aproximar o governo do cidadão.

Nessa perspectiva situamos o artigo em discussões sobre a importância da comunicação no ambiente das organizações, as Novas Tecnologias de informação nas organizações públicas, o Governo Eletrônico, o serviço online de registro de empresas através da REDESIM na Paraíba e o seu referencial teórico.

Utilizando a metodologia de estudo de caso, foi verificado na perspectiva do usuário, como tem sido avaliado a informação, os serviços e a comunicação online através do portal eletrônico da Junta Comercial da Paraíba, sendo aplicado um questionário e entrevista com contadores/usuários do órgão.

Através da revisão bibliográfica buscou-se obter uma visão geral sobre as mudanças na sociedade e na Administração Pública, proporcionadas pelas novas tecnologias da informação e comunicação, procurou-se pensar as novas formas de relacionamento e serviços do governo com os seus públicos.

Os dados mostraram que a prática de governo eletrônico através do portal da Junta Comercial ainda não está conforme as expectativas dos usuários consultados no sentido de facilitar a comunicação aproximando o governo do cidadão, apontando que na comunicação governamental há desafios na área da comunicação para serem superados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 As Tecnologias da Informação e suas inovações na sociedade

Os avanços tecnológicos em seus respectivos períodos têm provocado mudanças nas vidas das pessoas e organizações, possibilitando novas formas de interações sociais, produção e comércio, entretenimento, divulgação de informação e conhecimento exigindo assim novas posturas nas formas de comunicação. Wolton (2007) considera que “A revolução da comunicação engloba tudo por onde passa, integrando cada vez mais serviços, abrindo possibilidades de interação em todas as direções [...]” (WOLTON, 2007, p.97-98).

Lemos (2010), afirma que a história do desenvolvimento tecnológico pode ser pensada em três grandes fases: a primeira é caracterizada pela mistura entre arte, religião, ciência e mito, sendo denominada como a fase da indiferença (até a idade média); na segunda fase prevalece à força da razão do homem, ou seja, a relação homem x natureza, nesse período a ciência substitui a religião, essa é denominada como a fase do conforto (Modernidade); a terceira é a fase da ubiquidade (Pós-Modernidade), ou fase da comunicação e da informação digital, possibilitando a telepresença, os mundos virtuais, a simulação.

Nesse novo cenário de informação e comunicação digital, devido à possibilidade de transmissão cada vez mais rápida da informação e de comunicação em rede, com as novas tecnologias interligando a sociedade, a economia e a cultura, surgiu assim uma nova sociedade, a qual Castells denomina “sociedade informacional”.

Essa interconexão baseada na tecnologia em rede, através da infraestrutura de informação, modificou as atividades sociais, econômicas e culturais. Segundo Castells (1999) essa revolução tecnológica provocou o surgimento de uma nova estrutura social, onde o próprio modo de desenvolvimento capitalista acaba sendo reestruturado possibilitando:

[...] o surgimento de uma nova estrutura social, manifestada sob várias formas conforme a diversidade de culturas e instituições em todo o planeta. Essa nova estrutura social está associada ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento, o informacionalismo, historicamente moldado pela reestruturação do modo capitalista de produção, no final do século XX. (CASTELLS, 1999, p. 32)

Analisando esse contexto de mudanças provocadas pelas tecnologias digitais, Lemos (2010), também considera que uma nova relação entre técnica e vida social foi estabelecida surgindo assim um fenômeno que o referido autor denomina cibercultura, onde essa nova relação se dá nas cibercidades através do ciberespaço.

O ciberespaço como um novo ambiente comunicacional trouxe a facilidade de cada usuário se expressar livremente, “acredita-se que o potencial do ciberespaço em instaurar uma comunicação ágil, livre e social pode ajudar a criar uma democratização dos meios de comunicação, assim como dos espaços tradicionais das cidades”. (Lemos; Palacios, 2001, p. 21)

Ainda segundo Lemos (2001), as virtudes da cidade real podem ser potencializadas através da cidade virtual, cibercidade, lugar onde é possível “ampliar as formas de comunicações entre os cidadãos, já que são espaços de fluxo dentro da nova ordem tecnológica”. (Lemos; Palacios, 2001 p.16).

Mas é preciso ressaltar que mesmo ocorrendo no contexto globalizado, essas mudanças com novas relações sociais não seguem um único padrão, podendo assim apresentar variações nas diversas sociedades. Castells (1999) observa que essas mudanças ocorridas na sociedade, provocadas pelas novas tecnologias da informação, dependem das características dos contextos históricos, territoriais e institucionais.

Para Lévy, os conceitos de ciberespaço e cibercultura são:

O ciberespaço (que também chamarei de “rede”) é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infra-estrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela obriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. Quanto ao neologismo “cibercultura”, especifica aqui o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente como o crescimento do ciberespaço. (LÉVY, 1999, p. 17)

Ao decorrer de sua trajetória, as tecnologias da informação e comunicação, TICs, tem dado origem as importantes inovações, mas nas últimas décadas a principal e mais revolucionária veio a ser a internet. Essa tecnologia através de comunicação em rede tem modificado formas de relacionamento e comportamento entre pessoas e organizações, inclusive entre governos e cidadãos. “De fato, os meios digitais abrem novas formas de comunicação e demandam a reconfiguração dos meios tradicionais ao mesmo tempo que amplificam potenciais pouco explorados”. (PRIMO, 2011, p. 9)

A comunicação em tempo real através de redes interconectadas, aliado ao surgimento da web (www) com a informação sendo disponibilizada através de hipertexto revolucionaram o acesso e a troca de informação, potencializando novas formas de interação. Para Castells

(1999), aquele que estiver excluído da rede mundial de computadores, passa a sofrer uma das mais danosas formas de exclusão.

As distâncias físicas foram encurtadas após o surgimento da informação digital e posteriormente com as facilidades de comunicação em rede através da internet, “[...] A vida digital exigirá cada vez menos que você esteja num determinado lugar em determinada hora, e a transmissão do próprio lugar vai começar a se tornar realidade.” (NEGROPONTE, 1995, p. 159)

Devido ao seu grande potencial, a tecnologia da internet pode ser considerada como um canal para facilitar não somente a divulgação da informação, mas também a comunicação da organização e manter relacionamento direto com os públicos envolvidos, importante também na comunicação entre governo e cidadãos, através da administração pública, no ambiente do ciberespaço.

É importante destacar que a internet como um novo espaço de comunicação possibilita uma renovação da vida pública que seria “inclusivo, transparente e universal”, (Santos; Rodrigues apud Lévy, 2003, p. 367), contribuindo para que o cidadão possa ter mais liberdade e responsabilidade nessa nova esfera pública virtual.

2.2 A importância da comunicação no ambiente das organizações

É através da comunicação que a humanidade vem se desenvolvendo ao longo de toda a sua história. Nesse novo cenário contemporâneo de globalização onde as tecnologias da informação têm provocado inovações constantes, a comunicação passa a assumir novos desafios e importância, sobretudo no contexto das organizações em geral.

O processo de comunicação dentro das organizações precisa deixar de ser apenas a simples transmissão de uma informação por diferentes setores, passando a ser fator estratégico para alcançar seus objetivos organizacionais. Nas palavras de Paludo:

O próprio papel da comunicação se tornou mais abrangente: de simples divulgação de decisões e regras ou de fatos sociais, passou a abarcar tudo que diz respeito ao funcionamento da organização, seu clima interno, sua posição social e demais relações institucionais. (Paludo, 2012, p. 179).

Por envolver tudo que diz respeito ao funcionamento de uma organização, a comunicação organizacional tem se tornado essencial para o desenvolvimento de uma organização privada ou pública. Cada vez mais, a comunicação precisa ser eficiente, um processo dinâmico e, sobretudo estratégico, sendo necessárias novas posturas, respostas rápidas para manter o relacionamento com os diversos públicos e a sociedade.

Dias (2006) observa que no Brasil, a comunicação, enquanto um subsistema formalmente vinculado a uma estrutura organizacional privada ou pública é algo relativamente recente, pois antes da década de 1970, as atividades de comunicação eram exercidas por profissionais de outras áreas.

De acordo com Kunsch (1999) no Brasil, o “boom” na comunicação organizacional veio ocorrer a partir de 1985, após as mudanças no contexto político interno e externo, além do surgimento da globalização, que implica mudanças provocadas pelas TICs. A partir desses fatos as empresas e instituições despertaram para uma melhor compreensão da necessidade de serem transparentes, tornando-se assim a comunicação em uma área estratégica.

Esse processo de comunicação nas organizações pode ser vivenciado de diversas formas, entre diversos sujeitos, é na realidade uma constante troca de informação, aperfeiçoamento de processos, provocando um fluxo de informações estabelecendo assim a comunicação entre instituição organizacional e sujeitos relacionados. Conforme Chiavenato:

A comunicação organizacional constitui o processo específico através do qual a informação se movimenta e é intercambiada entre as pessoas dentro de uma organização. Algumas comunicações fluem na estrutura formal e informal, outras descem ou sobem ao longo da hierarquia, enquanto outras se movimentam na direção lateral ou horizontal, os fluxos de comunicação estão se intensificando em todos os sentidos. (CHIAVENATO, 2004. p. 431)

Para Kunsch (1999) as organizações modernas devem assumir posturas claras, definidas e precisas, ou seja, não podem estar fechadas para as mudanças que ocorrem no mundo, e principalmente as que dizem respeito aos seus públicos. É preciso, portanto, que a comunicação receba espaço estratégico nas estruturas das organizações, pois as mudanças constantes no mundo requerem a qualquer momento novos comportamentos institucionais das organizações perante os seus públicos.

A referida autora, ainda defende a ideia de comunicação integrada, para as organizações em geral, e que as relações públicas devem desempenhar um importante papel nesse contexto. A mesma entende a comunicação integrada como:

[...] aquela em que as diversas subáreas atuam de forma sinérgica. Ela pressupõe uma junção da comunicação institucional, da comunicação mercadológica e da comunicação interna, que formam o composto da comunicação organizacional. Este deve formar um conjunto harmonioso, apesar das diferenças e das especificidades de cada setor e dos respectivos subsetores. (KUNSCH, 1999, p. 115)

Paludo (2012), também observa a necessidade de sinergia entre todos os setores envolvidos na comunicação organizacional, apontando para a importância da comunicação integrada, passando a ser uma estratégia para o crescimento e a eficiência da organização. Em sua opinião,

A comunicação fragmentada evoluiu para a comunicação integrada, estabelecida com base numa política única e global, em que todas as áreas formam um processo único de comunicação, que inclui desde o planejamento da imagem institucional, seus atributos, os objetivos da comunicação, os diversos públicos, os planos de ação, o discurso e o feedback. (PALUDO, 2012, p. 179-180)

2.3 Novas Tecnologias de informação nas organizações públicas

A administração pública contemporânea também está inserida num processo de constantes mudanças, inclusive na comunicação governamental e no que se refere ao relacionamento com seus públicos, em que as novas tecnologias de informação e comunicação são as principais responsáveis.

Inclusive no ambiente interno, na gestão pública federal, está havendo uma mudança nas práticas da administração pública burocrática, sendo introduzida prática de gestão gerencial, com foco nos resultados, sendo essenciais a busca de eficiência, a redução de custos e o aumento de qualidade, o que nesse caso as tecnologias da informação e comunicação são fundamentais. Atualmente os recursos dessas tecnologias têm sido aplicados tanto interna quanto externamente.

TAKAHASHI (2000) considera que a grande contribuição que as tecnologias da informação e comunicação podem dar ao relacionamento do governo com os cidadãos é uma administração eficiente e transparente, voltada para a prestação de informações e serviços à população.

As novas tecnologias da informação e comunicação, principalmente por meio da web têm alterado o dia a dia da administração pública, pois bem mais que qualquer outra organização, a Administração Pública trabalha recebendo e disponibilizando informações.

A web ao possibilitar a comunicação virtual do Estado e em tempo real torna-se um importante canal para a aproximação do governo com os cidadãos, contribui também para a transparência de informação de interesse público, além de facilitar a dia a dia do cidadão usuário do serviço público, desburocratizando assim procedimentos. Segundo (Martinez, 2002, p.231) “A comunicação de governo tem de ser vista como política pública, fundamental e necessária, já que o Estado é responsável pela administração e desenvolvimento de uma série de serviços públicos”.

Com o surgimento da internet como sistema de comunicação e as mudanças trazidas no contexto do ciberespaço, foi possível para as instituições públicas e o Estado intensificarem a melhoria na comunicação pública através do Governo Eletrônico. Cebrián afirma que “[...] não se pode governar dando as costas para a sociedade digital”. (CEBRIÁN, 1999, p. 33)

2.3.1 Governo Eletrônico

O Governo Eletrônico (e-gov) apresenta-se como uma alternativa, um espaço de comunicação para aproximar o governo através da Administração Pública com os cidadãos, com as empresas, com outras esferas e poderes da administração, diminuindo a burocracia que impede a agilidade dos serviços. Ainda contribui também para a transparência na utilização dos recursos públicos, pois através de portais governamentais os gestores públicos tem o dever de prestar contas, disponibilizando a informação para os cidadãos.

Segundo Paludo (2012), a interação entre governo e cidadãos ocorre através dos portais do Governo na internet, sendo que a prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania, pois a participação cidadã é fortalecida por meio do acesso à informação, o autor ainda define o Governo Eletrônico como: “Assim, podemos definir Governo Eletrônico – GE – como as ações de governo direcionadas a disponibilizar informações e serviços à sociedade e novos canais de relacionamento direto entre governo e cidadãos, mediante o uso de recursos da Tecnologia da Informação e Comunicação, em especial a internet”. (PALUDO, 2012, p. 158)

Em uma época em que praticamente governos em todos os níveis usam a internet, Castells considera que a utilização de meios eletrônicos pelas organizações governamentais requer que os portais mantidos pela administração pública não se tornem apenas “um quadro de aviso eletrônico para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real”, ou seja, que o serviço seja prestado online em todo ou em partes, sendo preciso o estabelecimento da comunicação direta. Conforme (Castells, 1999, p. 128), “a interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informação, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes”.

A conclusão de Cebrián (1999) é a de que através da rede originou-se uma nova categoria de cidadãos do ciberespaço, uma espécie de cidadania do ciberespaço e que “a rede converteu-se num lugar importante para o desenvolvimento das relações convencionais entre administradores e administrados...”. (Cebrián, 1999, p.94)

Por meio da tecnologia da comunicação em rede torna-se possível aumentar a eficiência da comunicação e do serviço público gerando a satisfação dos usuários. Conforme (Paludo, 2012, p.189) “o estado-rede surge também como forma de responder aos novos desafios trazidos pela era da informação e pelas novas tecnologias”.

De acordo com documento elaborado pela Firjan¹ (2002) o Governo Eletrônico apresenta quatro estágios:

1º estágio	INFORMATIVO	Apenas fins informativos.
2º estágio	INTERATIVO	Aqui o portal deixar de ser somente informativo tornando-se interativo, recebendo informações do usuário;
3º estágio	TRANSACIONAL	Informações e valores são trocados e os serviços passam a ser realizados diretamente pela Internet
4º estágio	INTEGRATIVO	Tipo de portal que não é mais um simples índice de sites, mas uma plataforma com todos os serviços governamentais.

No Brasil, os projetos de Governo Eletrônico têm sido estimulados pelas iniciativas do Governo Federal. O Governo Eletrônico surgiu no ano 2000, através do Decreto² Presidencial de 3 de abril, quando foi instituído um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar, propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação entre o governo e o cidadão, entre o governo e a área de negócios – parceiros e fornecedores, e as relações entre instituições governamentais, convenientes, transparentes e com redução de custos.

¹Disponível em:

<<http://www.firjan.org.br/data/pages/2C908CE9215B0DC401217E02B7030893.htm>>

Acesso em: 11 agosto de 2013

²Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/Dnn9067.htm>

Acesso em: 3 agosto de 2013

Conforme o portal governo eletrônico do Governo Federal, a política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores.

Atualmente no Brasil, a Receita Federal é referência em governo eletrônico, utilizando a internet como canal de comunicação entre o contribuinte e administração pública, uma ferramenta para prestar não somente informação, mas também a execução do próprio serviço público online. O sistema de entrega de declarações do Imposto de Renda via internet, RECEITANET, colocado em prática pela Receita Federal é um exemplo de inovação na comunicação entre setor público e contribuintes, utilizando as facilidades do ciberespaço, para desburocratizar o serviço, facilitando o atendimento aos contribuintes, além de promover redução de custos para a própria Administração Pública bem como para o cidadão.

Um exemplo atual de desburocratização do serviço público e de atuação do Estado-rede é a Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios - Redesim, instituída pela Lei nº 11.598, de 3 de dezembro de 2007. Segundo o DOING BUSINESS 2013 RANKING³, em relação ao item “Facilidade de Fazer Negócios” em um estudo com 185 economias, o Brasil ocupa a posição 130.

Segundo o portal do microempreendedor⁴, o objetivo da REDESIM é “estabelecer diretrizes e procedimentos para a simplificação, desburocratização e integração do processo de registro e legalização de empresários e pessoas jurídicas no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios”. Esta rede por meio de uma única entrada de dados e de documentos, acessada via Internet, fará a integração de todos os processos dos órgãos e entidades responsáveis pelo registro, inscrição, alteração e baixa das empresas.

³Disponível em: <<http://www.doingbusiness.org/rankings>>
Acesso em: 20 julho de 2013

⁴Disponível em:
<<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/sobreportal/redesim/?searchterm=redesim>>
Acesso em: 19 julho de 2013

2.3.2 Junta Comercial da Paraíba e a RedeSimPB

O registro na Junta Comercial é o primeiro passo para que uma empresa venha iniciar suas atividades. A Junta Comercial da Paraíba é uma Autarquia Estadual, subordinada tecnicamente ao DNRC – Departamento Nacional de Registro Mercantil, vinculado ao Ministério da Indústria e Comércio Exterior, e administrativamente ao Governo da Paraíba.

O órgão tem sua sede em João Pessoa, possui uma Delegacia Regional em Campina Grande, e também escritórios regionais em: Catolé do Rocha, Cajazeiras, Guarabira, Itabaiana, Sousa e Patos.

O site <http://www.jucep.pb.gov.br> é o canal de comunicação e serviços online da Junta Comercial da Paraíba, com seus usuários. A estrutura do site apresenta-se de forma básica, é formada por: menu principal com informações sobre o órgão, prestação de contas do gestor; serviços Jucep com consulta de processos, boletos para pagamentos, links para downloads de documentação, ouvidoria; na parte de legislação é disponibilizado a legislação básica, instruções normativas e pareceres jurídicos além da documentação exigida. O site apresenta pouca atualização em relação ao item notícias.

Em junho de 2013, o Governo da Paraíba fez o lançamento do sistema online que simplifica o registro de empresas, dando início à implantação da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios – REDESIM, no Estado, se adequando à LEI FEDERAL Nº 11.598, DE 3 DE DEZEMBRO DE 2007. Na Paraíba, desde abril de 2013, os municípios de Cabedelo e Pedras de Fogo serviram como projeto piloto desse novo serviço público via internet.

A partir de então, a abertura, alteração e baixa de empresas na Paraíba estão sendo realizadas via internet através do sistema RedeSimPB, disponível no próprio site da JUCEP. Nesse novo sistema uma empresa terá seu registro ou solicitação deferida sem a necessidade de deslocamento do solicitante a Junta Comercial.

Esse serviço fará a integração de todos os processos dos órgãos e entidades federais, estaduais e municipais responsáveis pelo registro, inscrição, alteração e baixa das empresas da Paraíba, por meio de uma única entrada de dados e de documentos, acessada via Internet, simplificando a dia a dia dos empresários, contadores e dos próprios órgãos responsáveis pelo registro de empresas.

Esse novo serviço via internet muda completamente o atendimento tradicional, pois presencialmente, o procedimento é muitas vezes longo e demorado sendo preciso entrega de

documentos e comprovações de informações em cada órgão, sendo que esse excesso de exigências atrasa o funcionamento de muitos empreendimentos comerciais.

O atendimento deixando de ser somente presencial e passando a ser exclusivamente online, a comunicação entre governo e usuário passa a ganhar mais importância diante desse novo cenário, pois se a informação não tiver clareza todo o processo de comunicação poderá ser afetado.

As principais mudanças estão sendo:

CENÁRIO ANTES DA REDESIM PB	AÓS A REDESIM PB
A junta comercial tem seu site institucional/informativo/serviços básicos	Via internet vai haver interação entre usuários e cada setor
Solicitações somente presencialmente	Atendimento online (solicitação, análise, deferimento ou indeferimento)
Acompanhamento ou dúvidas: presencialmente ou telefone	Online: todas as informações da solicitação chegam por email
Empresa somente poderia funcionar após vistorias e fiscalizações (há casos de mais de 60 dias de espera)	Após deferimento online, será permitido funcionamento imediato, com emissão de alvará provisório emitido via internet.
Entrega de documentos e informações pra cada setor	Única entrada de dados via internet, compartilhada por todos os órgãos.

FONTE: AUTOR

A abertura, alteração e baixa de empresas, tudo via internet apresenta-se, portanto como uma importante iniciativa do governo eletrônico, na Junta Comercial da Paraíba.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Como procedimento metodológico foi utilizado o estudo de caso. Para Duarte (2010) o estudo de caso tem sido utilizado extensivamente em pesquisa nas Ciências Sociais, tornando-se “uma boa maneira de introduzir o pesquisador iniciante nas técnicas de pesquisa ao integrar o uso de um conjunto de ferramentas para levantamento e análise de informações”. (DUARTE, 2010, p.215)

A definição de Severino (2007) para o estudo de caso é:

Pesquisa que se concentra no estudo de um caso particular, considerado representativo de um conjunto de casos análogos, por ele significativamente representativo. A coleta dos dados e sua análise se dão da mesma forma que nas pesquisas de campo, em geral. (SEVERINO, 2007, p. 121)

Também foi necessária uma pesquisa bibliográfica no sentido de se obter uma visão geral das inovações das tecnologias da informação e comunicação e os seus impactos na sociedade, o governo eletrônico e sua importância na comunicação governamental. Conforme Severino (2007):

A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores, em documentos impressos, como livros, artigos, teses et. Utiliza-se de dados ou de categorias teóricas já trabalhados por outros pesquisadores e devidamente registrados. Os textos tornam-se fontes dos temas a serem pesquisados. O pesquisador trabalha a partir das contribuições dos autores dos estudos analíticos constantes dos textos. (SEVERINO, 2007, p. 122)

Para obtenção dos dados foi feita uma entrevista (questões abertas) com um contador/usuário do portal escolhido para o estudo, bem como aplicado um questionário (8 questões fechadas e 2 semi-abertas) com outros 10 contadores e usuários dos serviços prestados pela Junta Comercial da Paraíba, especificadamente da Delegacia Regional de Campina Grande, com o objetivo de verificar como tem sido avaliado a informação, os serviços e a comunicação online através do portal eletrônico da Junta Comercial da Paraíba.

3.1 RESULTADOS E DISCUSSÕES

De acordo com os dados da pesquisa realizada entre os dias 28 e 29 de agosto de 2013 no sentido de compreender a importância do Governo Eletrônico para a comunicação governamental, diante das inovações proporcionadas pelas novas tecnologias da informação e comunicação, sobretudo via internet, de forma geral em uma análise qualitativa, os dados mostraram que: no portal da Junta Comercial da Paraíba, a disponibilização da informação foi avaliada entre regular e bom; os serviços online foram avaliados entre regular e bom; a possibilidade de interação na comunicação via portal eletrônico mostraram-se entre regular e insatisfatório.

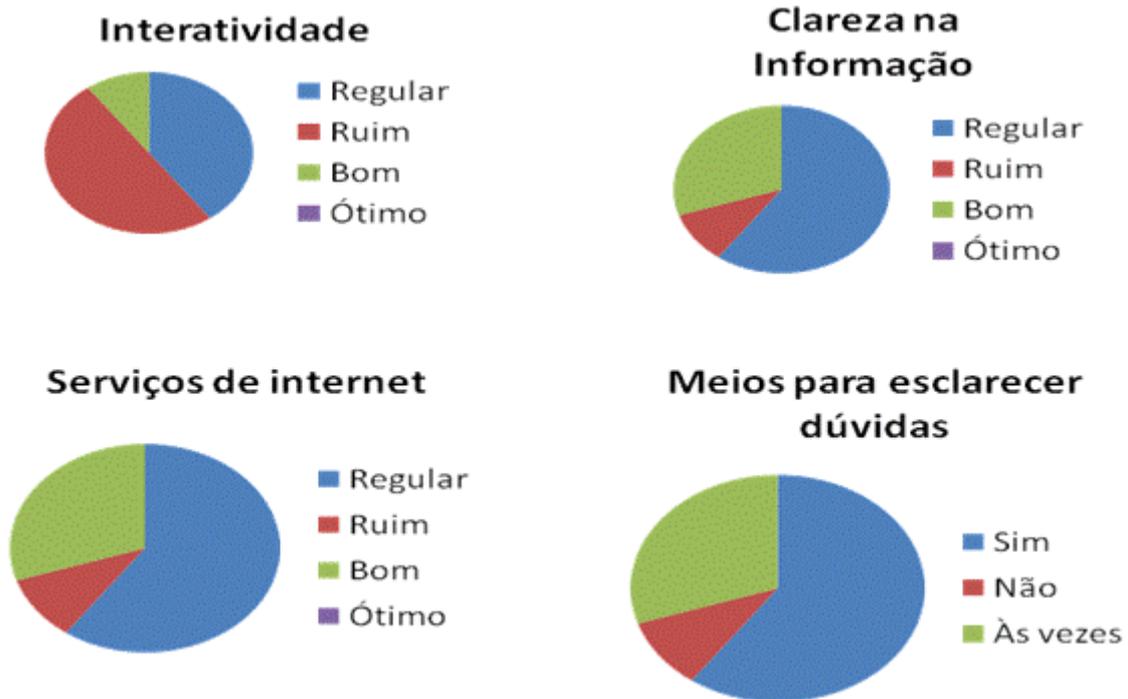
Dos 10 questionários aplicados apenas um considera o portal como sendo um canal para comunicação; sete responderam como sendo canal apenas de informação, e dois consideraram todas as respostas, que seria um canal de informação, comunicação, entretenimento e um portal de tirar dúvidas. Importante ressaltar que dos sete que consideraram o portal com finalidade informativa no aspecto clareza nas informações seis deles consideraram como regular; outros três consideraram como boa a clareza nas informações e um como sendo ruim.

	REGULAR	RUIM	BOM	ÓTIMO
INTERATIVIDADE	4	5	1	
SERVIÇO VIA INTERNET QUE O SITE OFERECE PODEM SER CLASSIFICADAS EM:	6	1	3	
CLAREZA NA INFORMAÇÃO	6	1	3	
TOTAL	16	7	7	0

FONTE: AUTOR

Observa-se a partir dos dados que a prática de governo eletrônico através do portal da Junta Comercial ainda não está conforme as perspectivas dos usuários consultados no sentido de facilitar a comunicação, estando bem aquém do esperado por eles, encontrando-se também

ainda distante das idéias dos estudiosos da área, as quais demonstram a importância de uma comunicação direta mesmo virtualmente, com interação em emissor e receptor.



Conforme Dias (2006), as organizações públicas precisam estabelecer um relacionamento efetivo com a sociedade, com prestação de contas dos seus atos e também captando as expectativas do público-usuário. Ou seja, precisa ir além da visão de comunicação como simples instrumento de divulgação de informação e prestação de serviços. A autora ainda observa que uma das dificuldades na comunicação na administração pública é a questão política.

De acordo com a análise dos questionários, os usuários que participaram em sua grande maioria entendem e vêem o portal www.jucep.pb.gov.br como um canal apenas de informação. Verificou-se também que para os entrevistados a comunicação via portal entre instituição e os usuários não tem sido efetiva, deixando a desejar e apresentando algumas lacunas, como por exemplo, a falta de uma ferramenta pra tirar dúvidas, inclusive foi mencionada a criação de um chat pra auxiliar os contadores e empresários conforme o trecho da entrevista concedida por Ronaldo da Silva, contador: “Uma sugestão de melhoria seria colocar uma forma que a gente pudesse receber respostas online no próprio site em tempo real”. (APÊNDICE – B - Entrevista)

Em relação ao novo serviço de abertura, alteração e baixa de empresas, tudo via internet através do portal redessimpb, os entrevistados consideraram que ainda existem falhas na comunicação via online. Foram citados: a demora na análise e deferimento das solicitações e a falta de suporte online, em relação às dúvidas quanto ao novo serviço. Em relação aos serviços prestados via portal foram apontados os seguintes pontos de melhorias, principalmente em relação ao portal REDESIM/PB:

- (3) MELHORAR O TEMPO DE ESPERA NAS SOLICITAÇÕES;
- (1) MAIS CLAREZA QUANTO A DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS;
- (1) MAIOR RAPIDEZ NA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES TÉCNICAS;
- (1) MODELOS DE DOCUMENTAÇÕES DE PROCESSOS;
- (1) MELHOR DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES;

No quesito “o que sente falta no site”, segundo os participantes do questionário bem como do entrevistado foram considerados os seguintes pontos: uma resposta aponta para a criação de um chat; e outros quatro sugeriram um serviço de tirar dúvidas.

Todas essas ressalvas demonstram que o portal apresenta falhas na comunicação, pois a informação não está sendo totalmente compreendida. E a partir daí compreende-se que a comunicação precisa ser planejada pela organização, não pode permanecer somente em “uma via”, um monólogo, tem que haver interação real, para que assim a comunicação cumpra sua função.

Sendo assim, podemos verificar que no portal há pontos para melhoria no conteúdo da informação, qualidade do serviço e eficiência na comunicação da organização, os quais irão impactar diretamente os usuários que utilizam o portal, bem como a própria instituição.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreende-se que o Governo Eletrônico (e-Gov) pode e deve ir além da função de disponibilizar um portal de informações e serviços do governo, é importante estabelecer uma rede de relacionamentos com os diversos públicos envolvidos, ou seja, estabelecer um sistema de inter-relações, tornando eficiente a comunicação entre organização e público usuário, valendo-se das tecnologias da informação e comunicação.

Essa constatação está de acordo com a observação de Castells, o qual afirma: “Governos em todos os níveis usam a Internet, sobretudo como um quadro de avisos eletrônico para divulgar sua informação sem se empenhar muito em interação real”. (CASTELLS, 2003, p.128)

Os efeitos reais do governo eletrônico e do uso inovador da TIC nas instituições públicas, por serem recentes ainda constam poucas referências bibliográficas. Mas verifica-se também que no Brasil, o Governo Eletrônico é uma realidade em construção e, que as diretrizes da administração pública apontam para gestão governamental em rede, facilitando a comunicação e o atendimento ao cidadão, tendo a web como um canal eficiente de comunicação entre o governo e o cidadão, através do ciberespaço. O governo eletrônico precisa ter maior importância na comunicação governamental.

O e-Gov tem a sua importância para a sociedade, para a cidadania, pois através da informação digital e do Estado virtual, o governo pode melhorar a realidade do cidadão. Não que por ser prático, rápido e eficiente o governo virtual vai substituir o atendimento tradicional, ele deve ser visto como alternativa para solucionar e diminuir problemas, que o Estado “real” não consegue resolver.

Em relação ao portal da Junta Comercial da Paraíba, há desafios na área da comunicação para serem superados e até mesmo culturais e principalmente políticos por se tratar de um órgão público, mas é preciso potencializar as oportunidades que a internet possibilita para aproximar o cidadão do governo, tornando a comunicação um processo eficiente, pois a comunicação organizacional pode contribuir em muito com o desenvolvimento das empresas sejam públicas ou privadas. Lembrando que governos começam e terminam, mas a administração pública permanece.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede / Manuell Castells**; tradução: Roneide Venâncio Majer. (A era da informação: economia, sociedade e cultura; v.1) São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade / Manuel Castells**; tradução: Maria Luiza X. de A. Borges; Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CEBRIÁN, Juan Luis. **A rede / Juan Luis Cebrián**; tradução: Lauro Machado Coelho. São Paulo: Summus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DIAS, Heloiza. “A Comunicação na Administração Pública Federal: o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento”. In: DUARTE, Jorge; RIBEIRO, Rosa Maria. Org. (s). *Comunicação em Ciência e Tecnologia: estudos da Embrapa*. Brasília: Embrapa Informação Tecnologia, 2006.

DUARTE, Marcia Yukiko Matsuuchi. “Estudo de caso”. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. Org. (s). *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2010.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações Públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Org.). **As janelas do ciberespaço**. Porto Alegre: Sulina, 2001.

LEMOS, André. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura / Pierre Lévy**; Tradução: Carlos Irineu da Costa. São Paulo. Ed. 34, 1999.

MARTINEZ, Maria Regina Estevez. “Implantando e Administrando uma Assessoria de Imprensa”. In: DUARTE, Jorge (Org.). *Assessoria de imprensa e relacionamento com a mídia: teoria e técnica*. São Paulo: Atlas, 2002.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital / Nicholas Negroponte**; tradução: Sérgio Tellaroli. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

PALUDO, Augustinho Vicente. **Administração pública: teoria e questões**. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

PRIMO, Alex. **Interação Mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. 3ª Edição. Porto Alegre: Sulina, 2011.

Rankings 2013 Facilidade para Fazer Negócios entre 185 economias

Disponível em: <<http://www.doingbusiness.org/rankings>>
Acesso em: 20 julho de 2013

REDESIM

Disponível em:
<<http://www.portaldoempreendedor.gov.br/sobreportal/redesim/?searchterm=redesim>>
Acesso em: 19 julho de 2013

SANTOS, A. P. dos; RODRIGUES, C. Z. . “O advento da interação mediada e a ciberdemocracia”. In: MIRANDA, Antonio; Simeão, Elvira. Org. (s). *Informação e Tecnologia: conceitos e recortes*. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de ciência da Informação e Documentação, 2005.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico** / Antônio Joaquim Severino. – 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias / Dominique Wolton**; tradução: Isabel Crossetti. Porto Alegre: Sulina – 2ª edição, 2007.

Desburocratização Eletrônica nos Estados Brasileiros

Disponível em:

<<http://www.firjan.org.br/data/pages/2C908CE9215B0DC401217E02B7030893.htm>> Acesso em: 11 agosto de 2013

Comitê Executivo do Governo Eletrônico

Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/Dnn9067.htm>

Acesso em: 3 agosto de 2013

Histórico do Governo Eletrônico Brasileiro

Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>

Acesso em: 6 agosto de 2013

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

Orientações:

- Por gentileza responder as questões abaixo escolhendo apenas uma opção;
- Não é necessário se identificar.

Questões:

1. De acordo com a utilização que você faz do site que dá acesso aos serviços da JUCEP, analise a interatividade online desse canal de comunicação entre o órgão e seu público.

() REGULAR

() RUIM

() BOM

() ÓTIMO

Outros: _____

2. As opções de serviço público via internet que o site oferece podem ser classificadas em qual dos pontos abaixo?

() REGULAR

() RUIM

() BOM

() ÓTIMO

Outros: _____

3. Segundo a sua concepção, a clareza nas informações publicadas no site da JUCEP podem ser classificadas como:

() REGULAR

() RUIM

() BOM

() ÓTIMO

Outros: _____

4. No que se refere à comunicação visual segundo a sua percepção ela é:

() REGULAR

() RUIM

() BOM

() ÓTIMO

Outros: _____

5. Quando você tem alguma necessidade de esclarecer dúvidas o site lhe oferece meios para tal?

- SIM
 NÃO
 ÀS VEZES

Outros: _____

6. Para você o site tem sido considerado um meio para comunicação entre você e a instituição?

- SIM
 NÃO
 ÀS VEZES

Outros: _____

7. Ao solicitar através do site alguma ajuda ou serviço, você obtém a resposta em um prazo considerado:

- REGULAR
 RUIM
 BOM
 ÓTIMO

Outros: _____

8. Escolha uma das opções abaixo para indicar se o site tem sido para você um canal apenas de:

- INFORMAÇÃO
 COMUNICAÇÃO
 ENTRETENIMENTO
 PORTAL DE TIRAR DÚVIDAS
 TODAS AS OPÇÕES

Outros: _____

9. Para você o site ainda tem algum ponto a ser melhorado? Se sua resposta for SIM por gentileza justificar informando qual ponto seria este.

- SIM
 NÃO

Justificativa:

- MELHORAR O TEMPO DE ESPERA NAS SOLICITAÇÕES;
 MAIS CLAREZA QUANTO A DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS;
 MAIOR RAPIDEZ NA RESOLUÇÃO DE QUESTÕES TÉCNICAS;
 MODELOS DE DOCUMENTAÇÕES DE PROCESSOS;
 MELHOR DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES;

10. Há algo que você sinta falta no site? Favor explicitar.

SIM

NÃO

Justificativa:

CHAT;

TIRA DÚVIDAS;

DESEMPENHO NOS PROCESSOS (RAPIDEZ);

AGILIDADE NO PROCESSAMENTO DE DADOS;

APÊNDICE B – ENTREVISTA

Entrevista realizada em 29 de agosto de 2013, com o contador Ronaldo da Silva.

ENTREVISTA

- Na sua avaliação um portal eletrônico com informação, serviços e comunicação online direta com o usuário, pode contribuir para aproximação entre cidadão e governo?

- Quanto a sua utilização do portal da JUCEP e REDESIM/PB, qual sua avaliação em relação à informação, os serviços e a comunicação ali disponibilizados pela instituição?

- Quando há necessidade de esclarecer dúvidas e obter respostas de alguma solicitação via internet, o portal tem sido um canal eficiente na comunicação,?

- A REDESIM/PB visa desburocratizar o serviço de inscrição, alteração e baixa das empresas, por meio de uma única entrada de dados e de documentos, acessada via Internet. Quais outros pontos poderiam ser melhorados e que facilitariam o dia a dia do usuário (contadores e empresários)?

- Qual o serviço ou informação poderia ser disponibilizado, ou melhorado no site da JUCEP?