

Área Temática: Política, ética e economia da informação

SALVADOR CONECTADA: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO OFERECIDOS PELA PREFEITURA MUNICIPAL E SUAS SECRETARIAS

Rosane Vieira Sobreira (ICI / UFBA)¹ rosanevs@yahoo.com.br

Ricardo Sodré Andrade (ICI / UFBA) ricardo@feudo.org

Susane Barros (ICI / UFBA) susaneseb@yahoo.com.br

Othon Jambeiro (ICI / UFBA) othon@ufba.br

Resumo

Este estudo procura identificar os serviços de informação existentes na administração pública de Salvador. São investigadas as secretarias municipais e os órgãos centrais diretamente ligados ao gabinete do Prefeito. O referencial teórico está baseado em estudos relativos à incorporação de novas tecnologias de informação e comunicações aos vários aspectos da vida urbana, tornando as cidades e suas administrações públicas interconectadas. Os resultados mostram que embora algumas secretarias privilegiem a disseminação de informação para os cidadãos outras não desenvolvem qualquer ação neste sentido.

Palavras-chave: Informação Pública; Serviços de informação: Cidades; Salvador; TICs: Administrações Municipais

Introdução

Com a disponibilidade de uma infra-estrutura de informação e comunicações, que compreende uma indústria de eletro-eletrônicos e uma estrutura de telemática, a Sociedade da Informação usufrui dos serviços informacionais e comunicacionais que expandem a ação do indivíduo em seu cotidiano. Esses indivíduos conectados formam uma nova sociedade global, condicionada por forças e grupos econômicos, culturais e políticos das mais diversas naturezas.

Apesar do caráter global que a Sociedade da Informação possui, ela continua sendo construída a partir de aspectos e esforços locais. Contudo, entender seu desenvolvimento no mundo e nos estados-nações depende de aproximação com o âmbito local. Esse trabalho delimita as cidades como os “locais” da Sociedade da Informação, considerando este o menor âmbito do poder público, no caso do Brasil subordinado às unidades federativas e à União.

¹ Instituto de Ciência da Informação / Universidade Federal da Bahia. End: Av Reitor Miguel Calmon, s/n - Vale do Canela. CEP: 40110-906, Salvador- BA, Brasil; ici@ufba.br

A cidade é capaz de amenizar distâncias por meio dos seus fluxos de informação. Sendo assim, o uso do tempo se torna mais importante que a possibilidade de locomoção entre espaços. Há, portanto, uma crescente demanda por métodos de ação e utilização de recursos, interpretados como necessários para o desenvolvimento de melhores serviços de informação e comunicações.

Enquanto local de habitação e convivência, a cidade se tornou o complexo social físico que possibilita o acesso e uso das novas tecnologias, que por sua vez, se tornaram parte das facilidades que historicamente a cidade proporciona aos seus habitantes, como energia elétrica, transporte, saneamento básico e outros.

Este estudo apresenta posicionamentos teóricos sobre cidades, seus habitantes e as tecnologias que os conectam na malha digital em formação no mundo. Para o trabalho empírico, a cidade de Salvador é o universo da pesquisa e sua Prefeitura e secretarias, objetos de estudo. Procurar-se-á saber quais serviços de informação que são oferecidos a partir das infra-estruturas de informação e comunicações existentes.

Salvador, Cidade Conectada

Assim como cidadão, cidadania e civismo, a palavra cidade é derivada do vocábulo latino *civitas*. Uma outra palavra latina que se tornou sinônimo de cidade é *Urbe*. Coulanges (1957 *apud* Bernardi, 2006), no entanto, afirma que nem sempre esses termos foram sinônimos. A *cidade* era a associação religiosa e política das famílias e tribos e *urbe* era o lugar de reunião, o domicílio e o santuário dessa sociedade.

Bernardi (2006) também indica outros autores que se lançaram na tentativa de conceituar a cidade, como Weber (1987 *apud* Bernardi, 2006), por exemplo, que busca um conceito material que define a cidade como estabelecimento compacto de prédios próximos uns aos outros. Bernardi põe em evidência a visão econômica de Weber, pois este considerava que, na cidade, grande parte da população sobrevivia da indústria e do comércio e não da agricultura.

As cidades podem também ser caracterizadas como estruturas demográficas, sociais e econômicas, formadas por uma concentração

populacional sem ênfase econômica na produção agrícola. Porém, não são apenas estes os fatores que definem o que se caracteriza como uma cidade.

Para Prysthon (1998), estudar a constituição das cidades torna necessária a compreensão de alguns conceitos como o de cosmopolitismo, que tem como foco o indivíduo, sua cultura, relações sociais e escolhas, além da modernidade, que é um conjunto de transformações que ocorrem na sociedade. Essas definições estão ligadas ao conceito de cidades na medida em que elas são caldeirões de manifestações e fenômenos sociais, culturais e políticos.

A evolução das cidades para metrópoles provoca profundas mudanças na vida dos indivíduos que as habitam e dos que, de alguma forma, interagem com ela. Essas mudanças estão relacionadas ao modo de viver e conviver, às estruturas econômicas e ao modo de entender a cidade.

No mundo contemporâneo, com base na infra-estrutura resultante da convergência tecnológica, surgem nas cidades múltiplos serviços para produção, organização, guarda, disseminação e uso da informação: serviços postais e de telefonia; rádios, TVs, jornais, revistas, entre outros, assim como serviços para guarda e recuperação da informação. A incorporação desses serviços aos processos de gestão governamental é muito importante, pois permite que os indivíduos, através das informações divulgadas, tenham suas necessidades informacionais atendidas.

As tecnologias de informação e comunicações assim incorporadas propiciam a criação de novos serviços de informação, sendo essenciais para a disseminação do que a Uhlir chama de “informação governamental de domínio público” (2006, p. 14). Isto é, “certos tipos de informação que são produzidos por autoridades públicas [...] no cumprimento de suas funções, e que são vistos como um bem público”. Esse tipo de informação é considerado um subsídio para o crescimento econômico e social.

Uhlir (2006) ressalta que o acesso à informação governamental de domínio público dificulta o exercício de atos ilegais, de má administração e de corrupção, uma vez que podem impedir que estes sejam ocultados. Além de promover os ideais democráticos, impulsiona a melhoria da qualidade da saúde, educação, segurança pública e o bem estar social, o que de modo geral promove o crescimento das cidades.

A oferta de serviços *online* é um dos caminhos utilizados pelo poder público dos municípios para divulgar informações de utilidade pública, contribuindo para fortalecimento do seu relacionamento com os cidadãos.

Jambeiro (2006) chama a atenção para o fato de que “ter ou não ter acesso à informação, nos formatos, na qualidade e quantidade desejada, tornou-se fator de inclusão ou exclusão social”. Diante deste fato, o autor alerta para a necessidade dos municípios investirem e estarem atentos para “a importância das questões vinculadas à infra-estrutura e aos serviços de informação e comunicação”, por serem vitais para as cidades contemporâneas.

As infra-estruturas e serviços de informação e comunicações passaram a fazer parte da cidade e com isso tornaram-se ferramentas potenciais do Estado, que pode oferecer novos de serviços informativos e comunicacionais, ampliando as capacidades de (tele-)ação do cidadão.

A cidade de Salvador – que é o objeto de estudo deste trabalho – independentemente de ser a capital do Estado da Bahia, é um aglomerado urbano complexo, sede do poder político do município onde se situa, com alta concentração de atividades econômicas, inclusive no que se refere a infra-estruturas e serviços de informação e comunicações. É também, graças ao estágio avançado dessas infra-estruturas e serviços, uma “cidade conectada”, isto é, está no rol daquelas cujos habitantes usufruem de serviços digitais e virtuais, e têm possibilidade de exercitar a interação social no nível global.

Segundo dados de 2005, divulgados pelo IBGE, Salvador possui aproximadamente 2.673.560 milhões de habitantes. Além de ser uma das cidades mais populosas do Brasil, é também uma das nove mais antigas regiões metropolitanas do País. Sua área municipal é praticamente tomada pelo espaço urbano. Sua economia está centralizada na oferta de serviços, especialmente os associados ao turismo e a atividades ligadas aos aspectos culturais da cidade.

O poder público de Salvador é representado pela Prefeitura Municipal, que, de acordo com sua estrutura organizacional, atua em quatro áreas: Institucional; Planejamento; Social; e Serviços. Na Institucional estão as secretarias de: Governo, Administração, Fazenda e Comunicação Social. Em Planejamento está a de Planejamento, Urbanístico e Meio-Ambiente. Na Social estão as de: Educação e Cultura; Habitação; Saúde; Articulação e Promoção da Cidadania;

Desenvolvimento Social; Reparação; Economia, Emprego e Renda; e Esporte, Lazer e Entretenimento. Na área de Serviços estão as de: Serviços Públicos, e Transportes Urbanos e Infra-Estrutura. Todas atuam subordinadas ao Prefeito e funcionam como órgãos de execução, coordenação e representação.

O art. 8º da Lei Orgânica de Salvador atribui ao Município a obrigação de proporcionar aos cidadãos “os meios de acesso à cultura, à educação e à ciência”. A rigor, isto significa, antes de qualquer coisa, proporcionar informação, pois o acesso e o uso da informação podem proporcionar mudanças na realidade econômica e social do município.

Método

O trabalho teve como ponto de partida levantamento bibliográfico, em periódicos eletrônicos e impressos, sobre serviços de informação que emergem a partir da infra-estrutura tecnológica disponível em cidades conectadas. Também, buscou-se identificar documentos legais como suporte para a compreensão do tema pesquisado.

Em seguida, iniciou-se a seleção, leitura e fichamento da literatura para dar aporte ao desenvolvimento do referencial teórico.

Para identificar e entender as ações do poder público de Salvador em prol da disseminação da informação pública para a população local, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com funcionários ligados às secretarias municipais. Os entrevistados foram questionados sobre quais serviços de informação são oferecidos pelas secretarias, informações divulgadas e sua importância para a população.

Os Serviços Municipais de Informação

A análise dos dados obtidos nas entrevistas realizadas com funcionários de dez das 15 secretarias municipais de Salvador, sobre os serviços de informação municipais são apresentados a seguir. As outras cinco não foram analisadas por ter sido impossível coletar informações sobre elas.

Secretaria Municipal do Governo – Segov

Com base no art. 1º do Decreto 15.293², de 05 de novembro de 2004, a Segov tem por finalidade assistir o Chefe do Poder Executivo, em suas atribuições legais. Suas atividades incluem o assessoramento na área administrativa e nas relações institucionais com os poderes constituídos, possuindo como principal função a formulação e edição dos atos oficiais do município.

Dentre os serviços de informação oferecidos pela Segov estão a Ouvidoria Geral do Município do Salvador – OGMS e o Diário Oficial do Município – DOM.

A OGMS tem como meta aproximar o cidadão da Administração Pública, através da avaliação - e encaminhamento aos órgãos competentes - das manifestações (sugestões, críticas, denúncias ou elogios) dos cidadãos sobre os serviços que são oferecidos pela Prefeitura. Além disso, acompanha e cobra soluções e garante o acesso a informações e respostas ágeis às solicitações. As manifestações do público são registradas e direcionadas para os órgãos competentes, por meio do website da Ouvidoria.

O cidadão pode fazer perguntas e obter respostas às suas solicitações via telefone, fax e por meio do *website* (www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br). Além disso existe um boletim informativo, enviado por e-mail, que divulga informações sobre as ações da Prefeitura, mediante a um cadastro feito no *website*.

Já o Diário Oficial é destinado à publicação dos atos oficiais do poder executivo e legislativo. Dele consta também um espaço destinado às notícias que são produzidas pela Secretaria Municipal de Comunicação Social.

Secretaria Municipal da Fazenda – Sefaz

De acordo com o Decreto 14.652, de 17 de novembro de 2003, a Sefaz é responsável por formular, coordenar e executar as funções da administração tributária, financeira, orçamentária, patrimonial, contábil e de auditoria do Município.

Para divulgar informações para a população a Sefaz conta com: central de atendimento, *website* (www.sefaz.salvador.ba.gov.br), oito postos de atendimento

² Todas os decretos e portarias citados ao longo do texto podem ser acessados através do endereço eletrônico: <<http://www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/index.asp>>.

localizados nos principais pontos do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC da Cidade e com totens para auto-atendimento.

Secretaria Municipal da Comunicação Social – SMCS

Conforme os decretos 11.595, de 09 de maio de 1997, e 11.957, de 26 de março de 1998, compete à SMCS planejar, coordenar, orientar e executar atividades de comunicação social da Prefeitura, sendo responsável também pela publicidade informativa dos órgãos e entidades do município.

A SMCS, através da Coordenadoria de Jornalismo, é responsável pela produção dos artigos sobre as ações da PMS, que são publicados nas primeiras páginas do Diário Oficial e de notas veiculadas nos meios de comunicação da cidade. É responsável, também, pela gestão do *website* da Prefeitura (www.pms.salvador.ba.gov.br) e por seu conteúdo.

O Serviço Salvador Atende (SSA), criado pela Portaria 456, de 1999, é um serviço gerenciado pela SMCS, por meio da Coordenadoria de Multimídia, que coordena o fluxo de dados e informações entre esse serviço e os órgãos/entidades que compõem a estrutura organizacional do poder público municipal. Segundo essa portaria, o SSA tem como objetivo fornecer informações precisas e de forma ágil, assegurando a qualidade do serviço e do atendimento. Por intermédio dele o cidadão pode consultar leis e decretos municipais, fazer reclamações, solicitações, sugestões e críticas, referentes aos serviços prestados pela Prefeitura. Este serviço se utiliza de infra-estrutura de sistemas automatizados, *call center* e Internet. O cidadão tem acesso ao serviço através do telefone 156, pelo *website* www.salvadoratende.com.br e pelo e-mail geral@salvadoratende.com.br

Secretaria Municipal do Planejamento, Urbanístico e Meio-Ambiente - Seplan

Segundo o Decreto 15.821, de 26 de julho de 2005, a Seplan é responsável por exercer atividades voltadas para o planejamento e desenvolvimento urbano e ambiental do Município. Seu principal serviço de informação é o *website* (www.seplan.salvador.ba.gov.br). Nele é possível ter acesso à informações sobre a cidade, ao sistema de planejamento urbano (ex. Lei Orgânica e PDDU), às notícias, às intervenções urbanísticas, à legislação

urbanística e ambiental e à relação dos serviços prestados. Há também uma revista *online*, intitulada Ver a Cidade.

A Seplan possui duas ouvidorias internas, que são responsáveis por receber e responder, através do endereço eletrônico seplam@salvador.ba.gov.br, as solicitações na área de planejamento urbano e meio ambiente. Possui também uma Coordenadoria Central de Informações, que desenvolveu os seguintes produtos: os CDs da Lei de Ordenamento do Uso e da Ocupação do Solo (Louos) e do Catálogo Digital de Logradouros de Salvador (CADLOG). O Louos contém mais de 200 mapas com informações sobre legislação e critérios de uso e ocupação do solo, além de um cadastro dos logradouros e edificações, consideradas pontos de referência na Cidade. Esses produtos podem ser adquiridos na sede da secretaria, mediante ao pagamento de uma taxa, e sua atualização é feita via Internet.

Secretaria Municipal da Habitação – Sehab

O decreto nº 12.970, de 18 de janeiro de 2001, apresenta a Sehab como a responsável pela formulação e execução de uma política municipal de habitação popular, que objetiva a regularização de imóveis localizados em áreas públicas, no âmbito de programas habitacionais de interesse social do Município. Ela executa também ações para a defesa civil.

A Sehab, em cumprimento à Lei Federal 10.257, de 10 de julho de 2001, denominada Estatuto da Cidade, é responsável pelo programa de regularização fundiária no município, com o intuito de beneficiar a população de baixa renda que reside em áreas periféricas de propriedade do município e garantir o direito à moradia. Para o desenvolvimento desse programa, a SEHAB possui um arquivo, sob os cuidados da Coordenadoria de Regularização Fundiária (CRF), onde as famílias que desejam obter o título de posse de terra requisitam à CRF os documentos necessários. Há previsão de digitalização e desenvolvimento de um sistema de gerenciamento eletrônico de documentos, com o objetivo de não perder peças do acervo e agilizar a recuperação dos documentos e o atendimento ao público (Salvador, 2007).

Secretaria Municipal de Articulação e Promoção da Cidadania – Semap

O Decreto 16.048, de 14 de outubro de 2005, estabelece como atribuição da Semap a promoção da descentralização administrativa do Município e a execução de ações voltadas para a promoção da cidadania. Ela dispõe de cinco coordenadorias: Ações de Desenvolvimento Regional, Promoção da Cultura e da Paz, Educação para o Planejamento Familiar, Ações Especiais de Promoção da Cidadania, Defesa do Consumidor, e Administrativa). Todas produzem material informativo impresso – panfletos, cartilhas, livretos etc. – sobre os assuntos ligados a suas áreas de atuação. A distribuição deste material é feita pelas Administrações Regionais – ARs e por líderes comunitários.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social – Sedes

A Sedes, conforme o Decreto 16.286, de 06 de janeiro de 2006, tem por finalidade formular e executar atividades que tenham como meta promover o desenvolvimento social no Município.

A produção de material informativo impresso é o meio utilizado pela secretaria para a divulgação, nas comunidades, de programas que beneficiam pessoas com deficiência, em situação de risco social, idosos, crianças, adolescentes e famílias carentes. A distribuição desse material é feita nos postos de atendimento da secretaria, nas ARs e por líderes comunitários.

Ela conta com os seguintes pontos de atendimento: a Central de Informação e Atendimento Social (Cias), que presta orientações sobre o programa Bolsa Família e realiza o cadastro de famílias para receber o benefício; e o Centro de Referência da Assistência Social (Cras), que orienta a população sobre os serviços prestados na área de saúde, educação, habitação, dentre outros, com o objetivo de ampliar o universo informacional da população local.

Secretaria Municipal da Reparação – Semur

A Semur, de acordo com o decreto 14.862, de 22 de março de 2004, é responsável pela formulação, coordenação e articulação de políticas e diretrizes para a promoção e reparação da população afro-descendente.

A Assessoria de Comunicação é responsável pela produção de material informativo impresso, relacionado com a temática da secretaria, que é distribuído em eventos nacionais e internacionais e nas instituições ligadas ao movimento

negro. Também é responsável pelo conteúdo disponibilizado no *website* (www.reparacao.salvador.ba.gov.br), por meio do qual o cidadão pode conhecer a área de atuação da secretaria, seus programas e serviços.

O Boletim eletrônico, aplicativo vinculado ao *website*, com atualização semanal, permite que o cidadão tome conhecimento das atividades que estão sendo realizadas no âmbito da cidade e que estejam voltadas para a população afro-descendente, independentes de serem promovidas pela secretaria ou não. Para ter acesso a essas informações basta que o indivíduo cadastre o seu e-mail.

Há também um serviço Disque Denúncia, que fornece informações e encaminha denúncias sobre racismo para os órgãos competentes. A Ouvidoria da Secretaria recebe e atende às solicitações da população, feitas através do telefone, e-mail ou de forma presencial.

Secretaria Municipal de Economia, Emprego e Renda – Sempre

È atribuído a Sempre, pelo decreto 15.749, de 30 de junho de 2005, o planejamento e a execução de ações para a promoção e geração de emprego e renda no Município.

A Secretaria oferece “orientação e intermediação de mão-de-obra, o acesso do trabalhador às tecnologias de informação e comunicação e inserção no mercado formal” (art. 7º). Dentre os principais serviços que o SIMM oferece estão a divulgação de vagas de emprego, recrutamento, pré-seleção e encaminhamento de trabalhadores. As vagas de emprego são divulgadas no *website* da Prefeitura e nos meios de comunicação local (jornal, rádio e TV), diariamente. Para obter informações o cidadão pode acessar o *website* (www.simm.salvador.ba.gov.br) ou se dirigir à central de atendimento do SIMM.

Secretaria Municipal de Serviços Públicos – Sesp

A Sesp, através do Decreto 12.074, de 14 de agosto de 1998, é responsável pelo planejamento, administração e fiscalização do comércio em vias e logradouros públicos, serviço de iluminação pública, limpeza urbana e execução de atividades relacionadas com mercados, feiras livres, cemitérios e serviços funerários, bem como a defesa do consumidor e o salvamento marítimo.

Atualmente, essa secretaria não oferece, diretamente, nenhum serviço de informação para a população de Salvador. É por intermédio da Secretaria Municipal da Comunicação Social que informações produzidas pela Sesp são divulgadas no *website* da PMS e nos meios de comunicação local. É através da Ouvidoria Geral do Município ou do Serviço Salvador Atende que a Sesp recebe e atende às solicitações de caráter informacional ou não da população soteropolitana.

Considerações Finais

A Prefeitura, como sede do poder público na Cidade, tem como competência criar as condições necessárias para a construção de uma infraestrutura tecnológica que dê suporte ao provimento de serviços de informação e comunicação para o cidadão. A existência dessa infra-estrutura viabiliza a entrada da Cidade no grupo das “cidades conectadas”, por permitir que seus habitantes usufruam de serviços digitais e virtuais.

Após a análise dos dados verificou-se que a Prefeitura Municipal de Salvador vem investindo na oferta de serviços de informação em meio digital, principalmente na área institucional e de planejamento. Além disso, várias secretarias produzem material informativo impresso e os distribuem nas comunidades e em eventos promovidos pela Prefeitura.

Verificou-se, contudo, que algumas secretarias municipais, como a Sesp, da área de serviços, e a Sehab, da área social, que atendem principalmente à população carente de Salvador, não oferecem serviços de informação diretamente para a população local. Isto repercute negativamente na sociedade uma vez que a oferta e uso desses serviços contribuem para o exercício da cidadania e para a democratização da informação. Sua escassez associada à falta de acesso compromete o desenvolvimento da Cidade e sua inserção na Sociedade da Informação.

Referências

BERNARDI, Jorge Luiz. **Funções sociais da cidade**: conceitos e instrumentos. 2006. Dissertação (Mestrado em Gestão Urbana) – Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba Disponível em:

<http://www.pucpr.br/educacao/academico/mestrado/mestrado_gestao/dissertacoes/Jorge_Luiz_Bernardi.pdf>. Acesso em: 25 de fevereiro de 2007.

JAMBEIRO, Othon. Urbes contemporâneas e as políticas de informação e comunicação. In: I Congresso Anual da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação e Política. 1., 2006, Salvador. **Anais eletrônicos** ...Salvador: UFBA, 2006. Disponível em:

<http://www.poscom.ufba.br/congresso/pdf/qt4/Jambeiro_2006.pdf>. Acesso em: 15 de dezembro de 2006.

PRYSTHON, Ângela. O Cosmopolitismo e as Cidades: transitando por velhos e novos conceitos. **Alaic**. São Paulo: USP, n. 18, 1998. Disponível em:

<<http://www.eca.usp.br/alaic/boletin18/comunicacionyciudad/AngelaPrysthon.htm>>. Acesso em: 23 outubro de 2006.

_____. Prefeitura Municipal do Salvador. Decreto nº 15.293 de 05 de novembro de 2004. Aprova o Regimento da Secretaria Municipal do Governo - SEGOV. Disponível em:

<http://www.sead.salvador.ba.gov.br/sead2/doc_pdf/estrutura_pms/segov.doc>. Acesso em: 14 de dezembro de 2006.

_____. Câmara Municipal de Salvador. Lei Orgânica do Município do Salvador. 2006. 82 p. Disponível em: <<http://www.cms.ba.gov.br/lom/lom.pdf>>. Acesso em: 12 de fevereiro de 2007.

_____. Prefeitura digitaliza acervos de títulos de terra. Disponível em:

<<http://www.salvador.ba.gov.br/noticias.php?codNot=5925>>. Acesso em: 26 de fevereiro de 2007.

UHLIR, Paul F. Diretrizes políticas para o desenvolvimento e a promoção da informação governamental de domínio público. UNESCO, 2006.