

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**  
**Ruama Lorena Ferraz Ramos**

**E-GOV EM CACHOEIRA PAULISTA - SP: canais de relação entre  
governo municipal e cidadãos em um município de pequeno porte**

**Taubaté – SP**  
**2017**

**Ruama Lorena Ferraz Ramos**

**E-GOV EM CACHOEIRA PAULISTA - SP: canais de relação entre  
governo municipal e cidadãos em um município de pequeno porte**

Dissertação apresentada para obtenção do Título de Mestre pelo Curso de Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Departamento de Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e Desenvolvimento Regional

Orientador: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Monica Franchi Carniello

**Taubaté – SP  
2017**

**RUAMA LORENA FERRAZ RAMOS**

**E-GOV EM CACHOEIRA PAULISTA - SP: canais de relação entre governo municipal e cidadãos em um município de pequeno porte**

Dissertação apresentada para obtenção do Título de Mestre pelo Curso de Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Departamento de Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e Desenvolvimento Regional

Data: \_\_\_\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. Dr. Francisco de Assis

Centro Universitário FIAM- FAAM

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. George Rembrandt Gutlich

Universidade de Taubaté

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof. Dr. Lourival da Cruz Galvão Júnior

Universidade de Taubaté

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Monica Franchi Carniello

Universidade de Taubaté

Assinatura: \_\_\_\_\_

*Ao meu avô, Nelson da Costa Ramos (In memoriam)  
Aos meus pais, Francisca Lorena Ferraz e Ivan da Costa  
Ramos.  
À minha irmã, Liutâmara Lorena Ferraz, e ao meu sobrinho  
Henrique Gabriel Lorena, extensões amadas do meu ser.  
Agradeço o companheirismo e dedicação. OBRIGADA!*

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus, que vem abençoando os meus passos, guiando-me nos momentos fáceis e difíceis, e que olha pelo meu bem e de toda minha família.

À minha querida orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Monica Franchi Carniello, por transmitir e ensinar todo o conhecimento que adquiri durante o curso de mestrado.

Aos meus professores Doutores, Monica Franchi Carniello; Marcela Barbosa de Moraes; Rita de Cássia Rigotti V. Monteiro; Edson Trajano Vieira; Adriana Leonidas de Oliveira; George Rembrandt Gutlich; Quesia Postigo Kamimura; Edson Aparecida de Araujo Querido Oliveira; Elvira Aparecida Simões de Araujo; Moacir José dos Santos; José Luís Gomes da Silva e Lourival da Cruz Galvão Júnior que derramaram seus saberes, proporcionando conhecimento para sermos pesquisadores. Ao professor Dr. Francisco de Assis pelas contribuições de melhorias e sugestões, os meus mais sinceros agradecimentos.

À Universidade de Taubaté e ao curso de Planejamento e Desenvolvimento Regional, turma 06 de 2015, por nos possibilitar participar dessa Instituição e por nos fazer parte de sua história.

Aos meus amigos, pelo companheirismo, auxílio nos momentos de luta, sorrisos, tristezas e pelo incentivo.

Ao Marcelo Edgar Junqueira por fazer parte de minha vida, pelo apoio, amor e dedicação.

Obrigada a Todos!

*“Vamos aplaudir a tecnologia do século XXI e reverenciar a sabedoria de séculos passados”.*

*Felipe Monteiro*

## RESUMO

Em um contexto caracterizado como sociedade da informação, no qual se situa o governo eletrônico, os canais de comunicação tornam-se um meio de diálogo importante entre governo e sociedade. Através dos mesmos, os cidadãos tornam-se atores podendo interagir nas decisões políticas, discussões e melhorias para o âmbito da gestão pública, ofertando serviços e informações de interesse social. Esta dissertação tem o objetivo de analisar o fator prestação de serviços oferecidos pelos canais de comunicação do governo eletrônico em Cachoeira Paulista, averiguando a situação deste pequeno município na utilização dos serviços. A metodologia de pesquisa utilizada foi de natureza mista, com abordagem qualitativa, utilizando-se de entrevista semiestruturada aberta como instrumento de coleta de dados nos órgãos gestores do município (prefeitura), com a técnica de análise de conteúdo; e quantitativa com questionário estruturado aplicado em 400 cidadãos cachoeirenses, de acordo com cálculo amostral. Também analisou-se o portal do município para verificação da oferta dos serviços com base na documentação de padronização e-PWG governamental. Como resultado principal, a pesquisa apresentou que não há um espaço consolidado de governo eletrônico para a prestação destes serviços aos cidadãos. Existe um portal de e-Gov, bem como canais de comunicação utilizados de maneira ineficiente. As informações públicas contempladas nestes canais são pouco acessadas pelos cidadãos, e há ausência de dados atualizados e dificuldade no entendimento. Tem-se como principais considerações: a necessidade de adaptação destes canais para a realidade dos pequenos municípios, sendo estes diferentes das grandes metrópoles, demonstrando como perspectiva a tecnologia aplicada ao uso do cidadão, onde observou-se que não há uma real preocupação do cenário existente desconsiderando a cultura local.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação. Governo Eletrônico. Transparência. Prestação de Serviços.

## **ABSTRACT**

### **E-GOV IN CACHOEIRA PAULISTA - SP: channels of relationship between municipal government and citizens in a small municipality**

In a context characterized as an information society, in which e-government is located, communication channels become a means of important dialogue between government and society. Through them, citizens become actors and can interact in political decisions, discussions and improvements to the scope of public management, offering services and information of social interest. This dissertation aims to analyze the service rendering factor offered by the electronic government communication channels in Cachoeira Paulista, investigating the situation of this small municipality in the use of services. The research methodology used was of a mixed nature, with a qualitative approach, using a semi-structured interview as an instrument for collecting data in the municipal administration (city hall), with the technique of content analysis; And quantitative data with structured questionnaire applied to 400 Cachoeiran citizens, according to sample calculations. We also analyzed the municipality's portal to verify the service offer based on the standardization documentation and the government PWG. As a main result, the research showed that there is no consolidated e-government space for the provision of these services to citizens. There is an e-Gov portal as well as inefficiently used communication channels. The public information provided in these channels is poorly accessed by citizens, and there is a lack of updated data and a lack of understanding. The main considerations are: the need to adapt these channels to the reality of the small municipalities, these being different from the big metropolises, demonstrating as a perspective the technology applied to the use of the citizen, where it was observed that there is no real concern of the scenario Disregarding the local culture.

**Keywords:** Information Technology. Electronic Government. Transparency. Provision of Services



## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> - Cenário de vantagens da Cidade Digital.....	23
<b>Quadro 2</b> - Definições de Cidade Digital.....	29
<b>Quadro 3</b> - Dez fatores de Sucesso do Governo Eletrônico .....	38
<b>Quadro 4</b> - Estrutura do roteiro de entrevista gestores .....	63
<b>Quadro 5</b> - Estrutura do roteiro de entrevista - população .....	64
<b>Quadro 6</b> - Nível de Pontuação .....	70
<b>Quadro 7</b> - Caracterização dos Entrevistados .....	89
<b>Quadro 8</b> - Governo Eletrônico - Conceito.....	90
<b>Quadro 9</b> - Governo Eletrônico - Implantação. ....	94
<b>Quadro 10</b> -Implantação cidade digital .....	97
<b>Quadro 11</b> - Governo Eletrônico – Eficácia em Relação ao Público Cidadão .....	99
<b>Quadro 12</b> - Governo Eletrônico – Eficácia em Relação ao Público Cidadão .....	100

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Dados Demográficos. ....	67
<b>Tabela 2</b> - Índice de Desenvolvimento Humano Municipal.....	68
<b>Tabela 3</b> - Mapa de Pobreza e Desigualdade - Municípios Brasileiros 2003.....	68
<b>Tabela 4</b> - Análise da Oferta de serviços. ....	118
<b>Tabela 5</b> -Pergunta aberta, conceito de e-gov .....	121
<b>Tabela 6</b> - Cruzamento das variáveis .....	123

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1-</b> Calculo Amostral da População .....	61
<b>Figura 2 -</b> Mapa de Cachoeira Paulista. ....	66
<b>Figura 3-</b> Home Page Portal do Município de Cachoeira Paulista. ....	71
<b>Figura 4-</b> Portal do Município de Cachoeira Paulista. ....	73
<b>Figura 5-</b> Portal de Transparência Cachoeira Paulista .....	74
<b>Figura 6-</b> Canal de Comunicação Facebook Prefeitura cachoeira Paulista. ....	75
Figura 7- Monitoramento e interação do público facebook. ....	77
Figura 8- Monitoramento da Fanpage.....	78
Figura 9- Monitoramento Fanpage publicações. ....	78

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Waseda-IAC Top 10 e-Government Ranking.....	48
<b>Gráfico 2-</b> Serviços ofertados Portal Município Cachoeira Paulista .....	80
<b>Gráfico 3-</b> Serviços ofertados no Portal do Município de Cachoeira Paulista .....	81
<b>Gráfico 4-</b> Classificação das Informações .....	82
<b>Gráfico 5 –</b> Comunicação, participação e <i>Feedback</i> .....	84
<b>Gráfico 6-</b> Privacidade.....	85
<b>Gráfico 7-</b> Transparência.....	86
<b>Gráfico 8-</b> interoperabilidade do Portal.....	88
<b>Gráfico 9 –</b> Caracterização do sexo dos entrevistados.....	103
<b>Gráfico 10-</b> Faixa Etária. ....	104
<b>Gráfico 11-</b> Renda Mensal Familiar.....	104
<b>Gráfico 12-</b> Escolaridade.....	105
<b>Gráfico 13-</b> Moradia. ....	106
<b>Gráfico 14-</b> Conhecimento do e- gov.....	107
<b>Gráfico 15-</b> Governo transparente.....	107
<b>Gráfico 16-</b> Relação Prefeitura. ....	108
<b>Gráfico 17-</b> Governo Municipal.....	109
<b>Gráfico 18-</b> Informe sobre governo Municipal.....	109
<b>Gráfico 19-</b> Contato poder publico.....	110
<b>Gráfico 20-</b> Meio de contato .....	110
<b>Gráfico 21-</b> Utilização serviço e-Gov.....	111
<b>Gráfico 22 –</b> Âmbito de utilização e-Gov .....	112
<b>Gráfico 23-</b> Serviços Ofertados e-Gov Cachoeira Paulista.....	112
<b>Gráfico 24-</b> Canal de comunicação e-Gov.....	113
<b>Gráfico 25-</b> Qual é o canal de comunicação.....	114
<b>Gráfico 26-</b> qual área de utilização do e-Gov utilizado no município de estudo.....	115
<b>Gráfico 27 -</b> Implantação cidade digital. ....	115
<b>Gráfico 28 -</b> Conhecimento da cidade digital. ....	116
<b>Gráfico 29-</b> Barreiras de Acesso. ....	117
<b>Gráfico 30-</b> Meios de Acesso. ....	118
<b>Gráfico 31-</b> Cruzamento das variáveis .....	123
<b>Gráfico 32-</b> Utilização e-Gov e variáveis .....	124

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>14</b>
1.1 Problema .....	16
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo Geral.....	16
1.2.2 Objetivos Específicos .....	16
1.3 Delimitação do Estudo .....	17
1.4 Relevância do Estudo .....	17
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	<b>20</b>
2.1 Conceito de Desenvolvimento .....	20
2.2 Cidades Digitais .....	23
2.3 Governo Eletrônico .....	37
2.3.1 Governo Eletrônico em Estados e Municípios .....	44
2.3.2 Desafios para o Governo Brasileiro .....	49
2.4 Lei de Acesso à Informação .....	53
2.5 Estatuto da Metrôpole e da Cidade .....	55
<b>3. MÉTODO</b> .....	<b>58</b>
3.1 Tipo de Pesquisa .....	58
3.2 População e Amostra.....	60
3.3 Procedimento de Coleta de Dados e Instrumento .....	62
3.3.1. Estrutura dos Questionários .....	63
3.4 Procedimento de Análise de Dados .....	65
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>66</b>
4.1 Histórico de Cachoeira Paulista (SP) .....	66
4.2 Portal e-Gov e Canais de Comunicação do Município de Cachoeira Paulista....	69
4.2.1. Análise Diagnóstico do Portal Município.....	70
4.2.2 Quesito1 - Serviços Ofertados pelo Canal de Comunicação .....	79
4.2.3 Quesito 2 - Classificação das Informações.....	82
4.2.4 Quesito 3 - Comunicação, Participação e <i>Feedback</i> .....	83
4.2.5 Quesito 4 – Privacidade .....	84
4.2.6 Quesito 5- Transparência.....	86
4.2.6 Quesito 6 - Interoperabilidade .....	87
4.3 Análise das Entrevistas da Gestão Pública.....	89

4.3.1 Caracterização dos Entrevistados .....	89
4.3.2 Governo Eletrônico – Conceito.....	90
4.3.3 Governo Eletrônico - Implantação .....	93
4.3.4 Governo Eletrônico – Eficácia em Relação ao Público Cidadão.....	98
4.1 Análise das Pesquisas a População .....	102
4.4.1 Processamento de Informações e Análises Estatísticas: Resultados consolidados.....	103
4.4.2 Discussão Geral.....	122
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>129</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>132</b>
<b>APÊNDICE A: Questionário de Pesquisa. ....</b>	<b>140</b>
<b>APÊNDICE B: Questionário de Pesquisa .....</b>	<b>146</b>
<b>APÊNDICE C: Análise Diagnóstico do Portal: Município de Cachoeira Paulista .....</b>	<b>149</b>
<b>APÊNDICE D: Termo de Consentimento Livre Esclarecido Institucional .....</b>	<b>156</b>
<b>APÊNDICE E: Termo de Consentimento Livre Esclarecido .....</b>	<b>158</b>
<b>ANEXO A: Parecer emitido pelo comitê de ética com a aprovação do projeto</b>	<b>159</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento e as inovações das tecnologias nos últimos anos, observa-se um panorama de processos ágeis de informação e comunicação. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) traz uma configuração acelerada de mudanças e transformações à chamada sociedade da informação, que propicia mudanças significativas nos fatores culturais, sociais e econômicos de um país.

A sociedade da informação, segundo Takahashi (2000, p.12), traz “[...] uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais”.

E também, agiliza o relacionamento entre cidadãos e governo, uma vez que todos estão inseridos nesta sociedade. Visto que a sociedade da informação é um fator de transformação, ela deve ser manipulada estrategicamente, para eliminar os gargalos errôneos que barram a promoção do progresso e do crescimento.

Sen (2010) aponta que a informação é parte indispensável para o desenvolvimento. Com isso há democracia e prática que preservam a liberdade do cidadão e evidência os aspectos da vida social e política.

O acesso à informação e aos serviços prestados pelo governo é o caminho para um vasto desenvolvimento, com estratégias e crescimento. Dessa forma, a participação do cidadão e a forma como as informações são fornecidas são de extrema importância.

O desenvolvimento vem a ser muito mais do que o crescimento econômico. É uma preocupação direta com o cotidiano e a qualidade de vida da sociedade. Os setores governamentais estão a implantar o chamado governo eletrônico ou e-Gov, como uma maneira de interação do governo com a sociedade e com empresas (observa-se que neste trabalho de pesquisa o fator empresa não faz parte do fluxo informacional), de uma forma rápida e acessível, disponibilizando informações e atuando na prestação de serviços, com o objetivo de colocar o governo ao alcance de todos.

Santos *et. al.*, (2008a), enfatizam que a implementação do governo eletrônico traz três etapas importantes: I) disponibilização da internet com informações básicas; II) capacidade de transação para indivíduos e empresas, informações e transações integradas com a colaboração de diversas agências; III) desafios políticos,

estratégicos e de cooperação entre os envolvidos para efetivamente abrigar a participação cidadã e a prestação de serviços eficazes.

Uma forma de aproximação é o portal de governo eletrônico entre o governo e a sociedade, proporcionando serviços internos e meios de busca eficazes e eficientes. Através do portal, obtém-se também políticas públicas de transparência, participação e prestação de serviços, movimentos de ações governamentais, destacando a tecnologia da informação para reformas e melhorias dos serviços públicos.

A partir desses conceitos, a tecnologia aliada ao governo pode ser usada a serviço da cidadania. É importante, no entanto, considerar as divergências políticas, sociais e econômicas que há no Brasil, pois o diálogo entre poder público e sociedade não depende somente da implantação das TIC's, e sim da aceitação e do uso correto dessas ferramentas em prol da gestão e do desenvolvimento do território, sempre observando as lacunas existentes. Visto que análises históricas e forças políticas são fatores que levam a uma dependência do fazer dar certo ou errado.

Em consequência dessas lacunas e considerando que a gestão pública, conceitualmente, deve ofertar serviços mais eficientes à sociedade que, atualmente, está inserida em uma nova realidade tecnológica e comportamental, que há oportunidade de estudo sobre o governo eletrônico e a prestação de serviços em pequenos municípios. Destacando-se, neste trabalho, o município de Cachoeira Paulista (SP) como *locus* investigativo, por que a mesma apresenta um cenário de contemplação de cidade digital propício para a utilização de um governo eletrônico funcional e que traz um olhar para a pesquisadora do município que a mesma reside.

No acesso às TIC's e demandas, também avalia-se o portal da cidade, de acordo com o manual de padronização do governo eletrônico e-PWG; e as ofertas de serviços e informações que são disponibilizadas aos cidadãos, de acordo com o comitê executivo do governo eletrônico.

Na medida em que o e-Gov é uma ferramenta de inovação e transformação, o Ministério da Ciência Tecnologia e Inovação, em seu âmbito, também instituiu projetos de melhoria e desenvolvimento. E, como viés, destaca-se a Cidade Digital (que será contextualizada nos capítulos), que trata de forma efetiva a utilização dos serviços de governo eletrônico, podendo ampliar as prestações de serviços para os cidadãos serem mais ativos e, por consequência, instituir uma democracia mais tangível e propiciar um meio de acesso eficaz aos serviços ofertados pelo portal do município e,



outros canais de comunicação. E como parte da implantação da Cidade Digital está pode abrir amplos caminhos para a inserção, do cidadão, no mundo virtual da comunicação, transformando-se cada vez mais em um cidadão digital, um *cibercidadão*.

## **1.1 Problema**

Ao avaliar o e-Gov como uma ferramenta de desenvolvimento, pode-se traçar a importância que exerce para o desenvolvimento de uma determinada localidade. Isso porque a comunicação pode ser um elemento de aproximação entre sociedade, governo e empresa (esta última não será abordada na pesquisa), voltando um olhar para ações de cidadania e democracia.

Como o e-Gov é uma ferramenta eletrônica de tecnologia da informação para aproximar governo e cidadão, e essa aproximação é feita para superar obstáculos da comunicação entre as duas esferas, pergunta-se: como é ofertada a prestação de serviços no e-Gov do Município de Cachoeira Paulista, e que impacto causa na vida dos cidadãos e, por consequência, no processo de desenvolvimento?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

O objetivo deste estudo é analisar o portal e-Gov no quesito: prestação de serviços. Como também, analisar os canais de comunicação e seus impactos na relação entre o poder público municipal e cidadãos na cidade de Cachoeira Paulista (SP).

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analisar a oferta dos canais de comunicação oferecidos no Município de Cachoeira Paulista;

- Verificar a predisposição de investimento da prefeitura, para a melhoria do portal e-Gov e na implantação de serviços e sistemas integrados.
- Verificar a demanda pela procura de serviços no portal e-Gov, foco receptor.
- Averiguar a eficácia do portal e-Gov do Município de Cachoeira Paulista, com foco na vertente dos serviços prestados para os cidadãos
- Verificar a relação do portal e-Gov com o desenvolvimento local/regional.

### **1.3 Delimitação do Estudo**

O presente estudo delimitou-se em colher informações de como está sendo ofertada a prestação de serviços no portal e-Gov, do Município de Cachoeira Paulista, e os canais de comunicação fornecidos para o cidadão. Questionou-se que impacto causa na vida da sociedade local, tendo como referência a análise do portal do município e-Gov e dos demais canais existentes de comunicação da cidade, juntamente com uma entrevista a prefeitura (entidade emissora dos serviços), e abordagem à população cachoeirense (entidade receptora dos serviços).

O *Locus* de estudo foi o Município de Cachoeira Paulista no ano de 2013 a 2016 (antigo mandato) e o período de transição 2017 a 2020 (novo mandato).

Outro fator de análise foi observar a modernização da gestão pública, podendo trazer um olhar mais atento à conectividade, facilitando o acesso às TIC's, em determinadas regiões e camadas da população e, por consequência, facilitar o acesso aos portais e seus respectivos serviços.

Com isso o e-Gov sendo uma das ramificações das Cidades Digitais que, juntas e gerenciadas com eficácia geram melhorias na administração pública e no acesso aos serviços.

### **1.4 Relevância do Estudo**

O estudo tem sua relevância embasada na importância do governo eletrônico na comunicação entre sociedade e governo, proporcionando acesso às informações, agindo diretamente na prestação de serviços. Vaz (2010, p.23) enfatiza que o “envolvimento da sociedade civil nas decisões públicas é indispensável para o

fortalecimento de uma democracia que promova o desenvolvimento e a redução das desigualdades”. E com este envolvimento da sociedade nas decisões estratégicas do governo pode propiciar melhores condições de vida e um entendimento assertivo da gestão local, nos projetos e diretrizes vigentes de cada governo.

Com isso, o estudo se dá a partir da análise do portal do Município de Cachoeira Paulista, sendo esta a cidade escolhida para estudo, pelo motivo da pesquisadora ser moradora do local e observar a necessidade de averiguar o atual estado da disponibilização dos serviços prestados, como as informações estão sendo passadas aos cidadãos, e se estes sabem ou utilizam destas ferramentas para o próprio benefício ou auxílio (APÊNDICE C). Por ser uma cidade contemplada ao programa de Cidades Digitais, ainda que o programa esteja, atualmente, estagnado no processo de implantação, mas se a retomada for autorizada pelo governo estadual, poderá ser um meio mais fácil para aquisição de informações e documentos necessários aos cidadãos locais e setores interligados comunicando entre si. O Brasil quando retratado sobre o cenário da tecnologia nos órgãos políticos observa-se que atingiu um nível satisfatório, automatizando processos que antes eram feitos manualmente e que demoravam tempos para se obter resultados.

Nas áreas em que o Brasil concedeu prioridade política recursos econômicos suficientes, conseguiu chegar a líder mundial. Exemplos são as eleições eletrônicas, Sistema Brasileiro de Pagamentos e Receita Federal, com declarações de imposto de renda de pessoas físicas e jurídicas entregues (IRPF, IRPJ respectivamente) pela internet. Também conseguiu grandes avanços nas áreas de compras eletrônicas, educação a distância e informatização do legislativo. (CHAHIN *et al.*, 2004, p.XVII).

Mediante o exposto, os resultados relativos à disponibilização de serviços on-line e à qualidade da sua prestação demonstram os passos iniciais na importância do papel das TIC's. Segundo Chahin *et al.* (2004, p. XVII), “o governo eletrônico fortalece as instituições democráticas, porque facilita o controle social do aparato do Estado pelos cidadãos e pela sociedade civil organizada”. Desse modo, o governo eletrônico já é considerado um instrumento potencializador e promotor da modernização pelos serviços administrativos, tanto na cidadania, quanto na racionalidade econômica.

## 1.5 Organização do Trabalho

Este trabalho está organizado em cinco seções. A primeira seção: introdução, traz os objetivos – geral e específicos; o problema de pesquisa; delimitação do estudo; a relevância e a organização do estudo.

Na segunda seção contextualiza-se a revisão de literatura, que contempla os seguintes tópicos: desenvolvimento regional; governo eletrônico; cidades digitais; lei de acesso à informação. Também subseções, como *cibercultura* e prestação de serviços no e-Gov.

Na terceira seção descreve-se o método de pesquisa, com análise do portal da cidade de Cachoeira Paulista, verificando como está a prestação de serviços à população e se está enquadrada nas normas e leis de acesso e-PWG segundo os parâmetros de alguns órgãos, como o comitê gestor de governo eletrônico e outros.

Na sequência descreve-se o questionário aberto aplicado em entrevista à prefeitura (APÊNDICE B) para a coleta de dados, e o questionário aplicado a uma amostra da população cachoeirense (APÊNDICE A).

A quarta seção mostra os resultados esperados e traz a discussão desses resultados relacionados ao estudo, que foi desenvolvido na revisão de literatura. A quinta seção apresenta as considerações finais e referências.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

*“O conhecimento e a informação são os recursos estratégicos para o desenvolvimento de qualquer país. Os portadores desses recursos são as pessoas”.*

*PETER DRUCKER*

Esta pesquisa apresenta uma abordagem teórica dos conceitos teóricos embasados por autores que trazem definições e explicações palpáveis a serem analisadas e discutidas, visando à contextualização como parte essencial para a pesquisa.

### 2.1 Conceito de Desenvolvimento

O desenvolvimento, em qualquer vertente de concepção, resulta no crescimento econômico acompanhado de melhoria na qualidade de vida.

[...] as alterações da composição do produto e a alocação de recursos pelos diferentes setores da economia, de forma a melhorar os indicadores de bem-estar econômico e social (pobreza, desemprego, desigualdade, condições de saúde, alimentação, educação e moradia). (VASCONCELLOS; GARCIA, 1998, p. 205).

Sen aborda o desenvolvimento como uma:

[...] perspectiva mais restrita, identificando o crescimento de um produto nacional bruto, destacando o aumento das receitas pessoais, industrialização, progresso tecnológico e a modernização pessoal. (SEN, 2010, p. 3).

Pode-se observar que os três autores identificam na melhoria da economia e no aumento das receitas a oportunidade de fazer escolhas e adquirir a liberdade.

Na linha de Sen, não foi apenas ter um crescimento do PIB ou na renda para ter desenvolvimento, pois esses são meios para se atingir um fim, que é a qualidade de vida das pessoas; portanto, o desenvolvimento implica em melhoria de vida e na ampliação da capacidade de escolha, visando à ampliação da liberdade.

Como abordado pelos autores, o termo desenvolvimento e as ideias definidas por eles causam reflexo nos tempos atuais, tanto entre os formuladores ambientais, quanto nos agentes econômicos e no mundo acadêmico, trazendo uma perspectiva de mudanças tanto sociais, quanto ambientais.

Dallabrida (2004, p. 297) já define o desenvolvimento destacando a transformação da economia:

A definição de desenvolvimento, ao ser diferenciado de crescimento econômico, traz implícita a ideia de transformação e de evolução, pelo fato de incorporar a noção de mudanças de estruturas econômicas, sociais, culturais e tecnológicas, enquanto no termo crescimento econômico está implícita apenas a ideia de expansão quantitativa.

O desenvolvimento surge nos processos de mudanças e com o envolvimento de empresas, governo e sociedade, pois não se relaciona somente à economia do país, mas também à qualidade de vida do cidadão. Para Sen (2010, p. 29), “o desenvolvimento tem de estar relacionado sobretudo com a melhora da vida que levamos e das liberdades que desfrutamos”. A transformação mental e social de uma determinada população muda o pensar e o agir de uma sociedade e de seu governo, mas, observa-se que, atualmente, quando se fala em desenvolvimento, diversos autores trazem o fator territorial em evidência.

O Desenvolvimento regional e desenvolvimento territorial são duas noções diferentes de entendimento. Estas remetem a duas maneiras de apreender os espaços geográficos na sua relação com o desenvolvimento [...], o desenvolvimento territorial faz referência a um espaço geográfico que não é dado, mas construído pela história, por uma cultura e por redes sociais que desenham suas fronteiras, por sua vez, estas são onde a rede se extingue, termina o território. A iniciativa surge menos de uma instância de planificação do que de uma mobilização das forças internas (RALLET, 2007, p. 80).

O termo território está, portanto, em conjunto com o desenvolvimento. Para se ter um desenvolvimento suficiente, a mudança no entender social e em suas culturas são essenciais, limitando suas fronteiras (espaços geográficos). Assim, o conceito território contextualizado por Dallabrida (2004, p. 12) traz:

-domínio politicamente estruturado resultante de apropriação simbólica, identitária, inerente a certa classe social;

- espaço definido e delimitado por e a partir de relações de poder;
- espaço apropriado a partir da ideia de poder, de controle, quer se faça referência ao poder público ou grandes empresas;
- como um nome político para o espaço de um país;
- espaço usado, apropriado.

Segundo o autor acima, o desenvolvimento traz fatores que visam a força, o poder e o território. Vistos e configurados, também, na representação dos componentes do capital do território, como: produção de capital (recursos financeiros, terrenos, maquinários de equipamento, infraestrutura); capital natural (patrimônio natural, paisagens, solo, minerais, flora, fauna, ambiente natural); capital intelectual e humano (criatividade, detentores de conhecimento); capital institucional (instituições privadas e públicas); capital social (associações, estabelecimentos de redes sociais); e capital cultural (herança cultural, valores e códigos de conduta).

Esses componentes do território, ao serem bem planejados pelos órgãos competentes, trazem melhorias futuras para o processo de desenvolvimento, pois atualmente na sociedade da informação esses componentes, bem estruturados, rompem o isolamento e encaminham a sociedade para a abertura, o encontro e o funcionamento eficiente dos grandes veículos de meios de comunicação.

Pode-se verificar que a tecnologia, com o seu crescente processo de transformação e o seu alto poder de mudança, é um marco inovador e modificador, visando à qualidade de vida.

A democracia só é vigorosa na medida em que é alimentada por um desejo de libertação que, de forma permanente, apresenta novas fronteiras, ao mesmo tempo longínqua e próximas, porque se volta contra novas formas de autoridade e repressão que atingem a experiência mais pessoal. (TOURAINÉ, 1997, p. 23)

A referida dimensão política do desenvolvimento traz uma importante dimensão política em todo o processo de economia existente: nos dias atuais (data da pesquisa 2016), estamos vivenciando momentos de crescimento político, *impeachment* e crises que influenciam a política e no modo de ver dos brasileiros.

A política brasileira, legalmente instituiu o modelo de uma democracia representativa, no qual pode-se embasar para a construção de novas formas de horizontalização do processo político. Por meio disso, podemos avançar o processo de combate do autoritarismo e garantir uma maior participação da sociedade nas

decisões. A busca pelos direitos e o cumprimento dos deveres dos cidadãos para o meio político se torna ágil, quando trabalhado com a tecnologia, pois o acesso as informações se tornam mais acessíveis, como é o caso do programa de cidades digitais demandadas pelo governo estadual que propicia um cenário de interconexões entre órgãos de gestão pública e sociedade.

## 2.2 Cidades Digitais

No ano 2013, o projeto Cidades Digitais foi incluído no Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) do governo federal, selecionando 262 municípios com população de até 50 mil habitantes para implantação.

As cidades digitais apontam um programa voltado para modernizar a gestão pública propiciando vantagens para o município e a localidade que o implanta, trazendo um cenário de conexão para a manipulação das informações.

Neste cenário, o cidadão poderá tornar-se mais familiarizado e adepto a tecnologia, integrado às ações e aos projetos de seu município. O Quadro 1 mostra as possibilidades de implantação que oferece a cada cenário e analisando-o, este possibilita vantagens significativas para o município que é contemplado, visto que disponibiliza desde o fator educação melhorando o processo de ensino, tanto na comunicação interconectando órgãos e entidades no quesito tributos, quanto na inclusão digital para o processo a longo prazo do acultramento digital de uma determinada localidade, possibilitando implantações diversificadas para cada necessidade.

**Quadros 1- Cenário de vantagens da Cidade Digital.**

Educação	Gerenciamento do funcionamento das escolas públicas, com controle informatizado — e integrado à Secretaria de Educação do município ou estado — da merenda escolar, frequência de alunos, carga horária de professores, suprimentos, material escolar, etc. Resultados online de testes e provas, matrículas e reserva de vaga via internet são mais algumas possibilidades, bem como integração das escolas a outras instituições de pesquisa e ensino; laboratórios de informática; acesso a acervos de livros e documentos históricos; capacitação dos professores.
Saúde	Gerenciamento dos processos e materiais da rede pública de atendimento, incluindo hospitais e postos de saúde; marcação de consultas online; monitoramento da retirada de remédios nos postos de saúde, impedindo que uma mesma pessoa receba o mesmo medicamento em vários postos; controle de ponto de médicos e funcionários. E mais: gestão integrada dos centros de assistência à saúde; interligação com serviços de emergência



	como o Corpo de Bombeiros e a Defesa Civil; uso de novas tecnologias, tais como videoconferência e telemedicina.
Segurança	Monitoramento de toda a cidade através de câmeras que enviam imagens automaticamente via internet para quaisquer canais ou destinatários pré-definidos; e a interligação dos sistemas de segurança de prédios públicos, pontos turísticos e outros diretamente com as centrais das polícias Civil e Militar e do Corpo de Bombeiros.
Tributos	Controle eficaz e mais rápido sobre pagamentos e inadimplência das pessoas físicas, do comércio e da indústria; suporte no combate à corrupção e ao contrabando, com a utilização de notas fiscais eletrônicas; geração mais rápida de cobranças de multas e impostos (IPTU, ISS, ICMS, etc.) e uma série de outras aplicações podem ser aproveitadas pelos municípios e estados para garantir melhor saúde tributária.
Comunicação	Com a interligação de toda a rede pública, os órgãos podem fazer ligações via internet, através da tecnologia de voz sobre protocolo internet (VoIP, da expressão em inglês <i>Voice Over Internet Protocol</i> ). Com isso, os custos telefônicos caem drasticamente. As ligações entre os órgãos conectados na mesma rede são gratuitas. Por exemplo: telefonemas gratuitos de uma secretaria para outra da mesma cidade, ou da prefeitura para uma de suas secretarias. Já as ligações para fora da rede (ou seja, órgãos que não estão conectados) são barateadas em aproximadamente 70%, dependendo do local de destino da chamada.
Cultura, esporte e lazer	Divulgação da agenda cultural e esportiva da cidade ou do estado; possibilidade de compra online de ingressos e reserva de cadeiras; transmissão via internet, ao vivo, de eventos não-televisados; instalação de <i>tokens</i> de acesso à internet para turistas; acesso <i>wireless</i> gratuito em toda a cidade ou em pontos turísticos.
Governo	Modernização da administração pública, com a integração, via computador, de todos os órgãos diretos e indiretos; integração das estruturas tributária, financeira e administrativa; acesso mais imediato às informações e serviços.
Turismo	Para estimular este ramo de atividade, é possível, entre outras coisas, disponibilizar informações completas do município (incluindo textos, fotos e vídeos) na internet; apresentar fotos em tempo real de pontos turísticos; inserir condições climáticas; instalar <i>tokens</i> de autoatendimento turístico em pontos de interesse; permitir a contratação e agendamento prévios de transporte e alimentação nos sítios turísticos; possibilidade de construção de sites por hotéis, pousadas e <i>resorts</i> , inclusive com reservas online.
Engenharia de Trânsito	Uso de câmeras para monitoramento do tráfego em tempo real, com reflexos imediatos no planejamento.
Economia e Empreendedorismo	Acesso à Internet sem fio para pequenos empresários; comunicação mais barata com entidades de classe ou empresários de outra cidade/região através da internet ou da telefonia VoIP; comunicação mais rápida e barata com outros países, visando exportações; estímulos às atividades econômicas antes impensáveis, como lojas de informática.
Inclusão Digital	Instalação de telecentros; disseminação de terminais para consultas e reclamações por parte da população; acesso à Internet para as classes sociais menos favorecidas; produção de conhecimento.

**Fonte:** <http://www.centerservice.com.br/pt-BR/empresa/cases-de-sucesso/cidade-digital/vantagens-de-uma-cidade-virtual/v0/54/5/8/43/47/>, (2017)

As Cidades Digitais visam aplicar o processo de acesso aos serviços e promover o desenvolvimento dos municípios por meio da tecnologia. Como também, implantar a fibra óptica; conectar pessoas, órgãos e entidades; permitir uma internet livre e acessível; democratizar e diversificar o acesso às classes sociais, para que

tenham acesso a qualquer serviço nos pontos de conexão. Todas essas características são visíveis de uma boa implantação de cidade digital. “A dinâmica da difusão pode ser entendida como a trajetória de adoção de uma tecnologia no mercado, com foco nas características da tecnologia e nos demais elementos que condicionam seu ritmo e direção” (TIGRE, 2006, p. 78).

Em decorrência dessa difusão, o Ministério das Comunicações extinguida e alterada desde 2016, com a Secretaria de Inclusão Digital, traz como prioridade a coordenação de projetos de cidades digitais, em que todos podem estar conectados, deixando de ser uma mera opção e passando a fazer parte do dia a dia das pessoas.

A extinção do Ministério das Comunicações foi alterada para a estrutura do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação por meio da Medida Provisória 726, de 12 de maio de 2016. A partir de agora, o Brasil conta com apenas uma pasta compreendendo todos esses assuntos, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.GOV.BR, 2016).

O acesso livre à rede leva as vantagens da internet para pessoas que ainda não têm esse acesso, traçando pontos de conectividade (pontos de acesso) que são roteadores, e equipamentos com infraestrutura de tecnologia *wireless* capazes de propagar redes e acesso de internet sem fio.

A administração local obtendo ações de governo eletrônico auxilia na organização e na melhoria dos serviços públicos. Como exemplo destacam-se a divulgação de horários de ônibus e agendamento de consultas médicas.

Essas cidades possuem locais onde as pessoas possam acessar a *web* de forma gratuita, podendo esse acesso gratuito ser aproveitado em programas de inclusão social (saúde, cultura e educação). Estes programas oferecem cursos para que a população não apenas usufrua da disponibilização dessas conexões, mas que se aproprie dos conhecimentos.

Para a devida implantação ainda há lacunas a serem sanadas, destacando o envolvimento do governo local, federal, municipal.

Pode-se definir Cidade Digital como uma comunidade conectada que combina os seguintes elementos: infraestrutura de telecomunicações com oferta de banda larga; infraestrutura computacional orientada a serviços e baseada em padrões abertos; serviços inovadores para

atender às demandas de Governo e seus funcionários, dos cidadãos e dos negócios (TELECO, 2008).

As Cidades Digitais têm o dever em adotar tecnologias digitais acessíveis a população e inovações que propiciam a inserção da inclusão digital. Segundo Chahin *et al.* (2004, p. 58) “a inclusão digital é uma das alavancas para promover o crescimento econômico e deve estar integrada a uma mudança fundamental de rumo: a retomada do desenvolvimento com distribuição de renda e justiça social”.

É perceptível que o processo de desenvolvimento local e regional, atrelado ao uso da inovação de altas tecnologias, e envolvido com uma infraestrutura planejada com a implantação de fibra ótica e com as disponibilizações de pontos de acesso à internet nas cidades, traz benefícios. Muitas cidades brasileiras estão com grandes experiências consideradas bem-sucedidas na implantação e gerenciamento das Cidades Digitais. Segundo o Guia das Cidades Digitais (INATEL, 2017), a modernização da comunicação, visando ao investimento tecnológico da informação e da comunicação, canal este que, se bem trabalhado, propicia uma conscientização e participação da população de forma a trazer a inclusão digital e social para a localidade beneficiada.

Todas as cidades obtiveram ganhos significativos em aspectos relacionados à qualidade de vida de sua população.

De acordo com Levy (1999), trazer novos modelos de espaço do conhecimento tanto para os cidadãos, quanto para os órgãos gestores e o estar conectado significa ter um poder de participação maior na vida pública da cidade, podendo servir de elo na utilização democrática dos serviços do governo local.

O que é preciso aprender não pode mais ser planejado nem precisamente definido com antecedência. [...]. Devemos construir novos modelos do espaço dos conhecimentos. No lugar de representação em escalas lineares e paralelas, em pirâmides estruturadas em ‘níveis’, organizadas pela noção de pré-requisitos e convergindo para saberes ‘superiores’, a partir de agora devemos preferir a imagem em espaços de conhecimentos emergentes, abertos, contínuos, em fluxo, não lineares, se reorganizando de acordo com os objetivos ou os contextos, nos quais cada um ocupa posição singular e evolutiva (LÉVY, 1999, p. 158).

Lévy aborda a importância da inteligência coletiva, com o crescimento de um universo de ciberespaço e com o avanço da *cibercultura*, propicia-se um processo de

utilização e participação das informações. E no seu fornecimento em um modo útil aos cidadãos, leva-se a um processo de desenvolvimento.

Os municípios e sociedades passam a utilizar tais ferramentas, incentivando o desenvolvimento, envolvendo micros e pequenos empresários para alavancar a economia local. Silva e Lima afirmam:

A solução é incluir camadas crescentes, sucessivas e concomitantes da população no acesso ao mundo digital, tanto no âmbito do contato físico e utilização básica, quanto nas informações disponíveis na internet. (SILVA; LIMA, 2007, p. 2).

Incluir a população no contexto tecnológico pode propiciar e auxiliar o desenvolvimento de uma economia local, pois as informações chegaram com maior facilidade nas mãos de muitos em pouco tempo.

A cidade digital estratégica pode ser entendida como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação na gestão do município e também na disponibilização de informações e de serviços aos munícipes ou cidadãos. É um projeto mais abrangente que apenas oferece internet para os cidadãos por meio de recursos convencionais de telecomunicações. Vai além de incluir digitalmente os cidadãos na rede mundial de computadores (REZENDE, 2012, p. 184).

Como abordam Rezende, Silva e Lima, com o investimento em tecnologia e a necessidade de educação digital nas Cidades Digitais, o acultramento dos cidadãos tende a ser um meio para que o governo chegue ao alcance através destes portais e canais de comunicação.

Quando retratado sobre o acultramento social, evidencia-se a cultura dos aplicativos, pois atualmente segundo Comitê Gestor da Internet, (2014) “[...] pela primeira vez, em 2014, o acesso à internet por celular no Brasil foi maior do que por computadores: 82% acessam pelo celular, enquanto 56% usam o desktop e impulsiona os serviços para a sociedade”, criando uma cultura digital e um ecossistema de informações e interações também denominados ciberespaço e *Cibercultura* (LEVY, 1999).

Observa-se que, sobre o acesso, segundo os dados apresentados pelo Comitê Gestor da Internet, uma grande parte das pessoas estão migrando direto para os dispositivos móveis (smartphones), pois o mesmo propicia maior mobilidade e rapidez em mãos a qualquer hora e momento, já os *desktops* passam a ser o meio menos

utilizado pelo fato de não haver requisitos de mobilidade em evidência, mas há uma preocupação com a gestão local onde segundo a CGI (2016) no ano de 2015 “Apenas 21% dos órgãos públicos federais e estaduais e 4% das prefeituras brasileiras ofereceram aplicativos para dispositivos móveis” Contudo, de acordo com estes indicadores, os órgãos governamentais devem atentar-se no critério em investimento trabalhando na implantação de canais de comunicação e portais acessíveis a estes dispositivos móveis propiciando, assim, a portabilidade para a aquisição das informações.

O uso dos dispositivos móveis[...] o mais citado pelas prefeituras brasileiras foi a existência de *websites* adaptado para dispositivos móveis (24%), seguido de transações e pagamentos (8%), envio de SMS para o cidadão (7%), recebimento de SMS enviado pelo cidadão (7%), aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pela prefeitura (6%) e aplicativos criados pela prefeitura (4%). Metade dos órgãos públicos federais e 42% dos estaduais disponibilizaram *websites* adaptados para dispositivos móveis. Aplicativos criados pelo órgão público foram citados por 33% dos órgãos federais e 20% dos estaduais, sendo o Judiciário (39%) e o Legislativo (34%) os poderes que mais citaram esse tipo de iniciativa. Outros tópicos investigados pela pesquisa foram menos citados: aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pelo órgão público (19% dos federais e 11% dos estaduais) e envio de SMS para o cidadão (11% dos federais e 10% dos estaduais) (CGI, 2016).

A importância destes dados relatados pela CGI, vem ao encontro de melhores práticas governamentais, pelas quais estes dados podem operar em um cenário conhecido, para chegar até a sociedade. Estas ofertas de serviços e informações traz aplicativos – *apps*, que ainda se torna um grande desafio para o setor público que demandam de metade dos brasileiros com acesso à internet.

Observada a importância da conexão na transparência das informações, na participação ativa dos cidadãos e na prestação de serviços, as Cidades Digitais transformam-se em um plano governamental de grande importância, como descreve Rezende (2012), pois os beneficiários poderão usufruir desses espaços, criando uma cultura mais ativa na gestão do governo local.

Para que as cidades sejam beneficiadas com o apoio do governo e dos demais órgãos envolvidos, os municípios não devem ultrapassar 50 mil habitantes (TELECO, 2014), uma margem de maior demanda para inclusão do Programa.

Essas cidades tendem a ter um *déficit* por causa do alto grau de custo de implantação, como fatores tecnológicos, que precisam de estruturas em longo prazo e de fácil manutenção; empresa operadora assistida, que gera suporte e manutenção para tais equipamentos; segurança de dados e análise voltada aos pontos públicos de acesso.

[...] integrar, coordenar e fomentar para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global e, ao mesmo tempo, contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade. (MINISTÉRIO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, 2015, p.12).

Para representar as Cidades Digitais segue, no Quadro 2, as definições dos tipos de regiões digitais com estruturas, necessidades e definições.

**Quadros 2 - Definições de Cidade Digital**

	<b>ALDEIA DIGITAL</b>	<b>POVOADO DIGITAL</b>	<b>CIDADE DIGITAL</b>
<b>Perfil do Município</b>	-Micromunicípio -Infraestrutura: apenas voz	-Pequenos municípios infraestrutura: voz, dados apenas em pontos chave	-Pequenos e médios municípios -Infraestrutura: voz e dados
<b>Drivers mais relevantes</b>	-E-Gov -Inclusão Digital	- E-Gov -Inclusão Digital -Atratividade econômica	-e-Gov; -Inclusão Digital -Atratividade econômica -Aplicações Empresariais
<b>Aplicações</b>	-Acesso à Internet e a redes governamentais	-Acesso à Internet e a redes governamentais Aplicações locais de E-Gov	-Acesso à Internet e a redes governamentais -Aplicações locais de E-Gov -Vigilância Eletrônica
<b>Conectividade e Infraestrutura</b>	-Atendimento básico a órgãos públicos prioritários -Acesso comunitário compartilhado - Telecentro/infocentros de pequeno porte.	-Atendimento estendido a outros órgãos públicos: Ex.: hospital, escolas; -Acesso comunitário compartilhado: Telecentro/infocentros.	-Ampla atendimento a órgãos públicos -Cobertura de áreas relevantes: Ex.: rede wireless no centro comercial.

**Fonte:** TELECO (2014)

Observa-se que as estruturas e necessidades para a implantação das Cidades Digitais são retratadas pelo perfil de cada município, destacando dispositivos relevantes, aplicações viáveis a cada tipo de localidade, conectividade e infraestrutura.

Levy (2000, p. 185) enfatizou que arquitetos e urbanistas teriam que considerar a influência do ciberespaço na organização dos territórios. Esta observação, segundo ele, traz uma melhor implantação no que condiz aos fatores de melhorias de acesso, pois estas estruturas implantadas com uma melhor organização atingem entidades e pessoas atuantes no cenário das Cidades Digitais, como os órgãos públicos conectados entre si e com as pessoas.

Trachana (2014), retrata três visões da cidade que propiciam uma reflexão que não é a realidade brasileira, mas que acrescentam para uma análise de gerenciamento de Cidades Digitais: I) espaço lúdico; II) espaço para jogar, festejar, desenvolver imaginação e a criatividade; e III) cidade visionária, participativa, interativa, informacional e alternativa.

Essa última é retratada nas subseções seguintes como a apropriação das tecnologias digitais acessíveis à população, e as novas ferramentas com alto poder de transformação da sociedade trazendo, como consequência, a modificação dos espaços sociais.

Este empoderamento da participação coletiva e ação dos cidadãos são fundamentais para compreender as tendências emergentes de apropriação e transformação dos espaços públicos. [...]. As novas ferramentas, as mudanças na percepção, alterações metodológicas na pesquisa urbana e cidadania pró-ativa promover um novo quadro de ação na cidade hoje. A cidade é vista como um grande jogo de tabuleiro onde a imaginação e a criatividade dos artistas, arquitetos, grupos interdisciplinares e os cidadãos são liberados. Comunicação e participação em espaços coletivos que são gerados na Web tem um grande impacto na sua realização. Novas tecnologias como ferramentas educacionais para expressar ideias com facilidade e rapidez, as chances de cidadãos melhorar a vida social, lazer e cultura, e adquirir poder de construção social. (TRACHANA, 2014, p.193, tradução nossa)

Estamos em um espaço no qual a adaptação, o conhecimento e o acultramento devem ser trabalhados em coletivo, não somente pelos cidadãos, mas pelos órgãos gestores, pois estas ferramentas de tecnologia devem ser manipuladas ao ponto de que o futuro de uma determinada localidade possa ter uma participação direta de cidadãos e órgãos públicos.

Trachana apresenta uma visão de cidade participativa, na qual há duas dimensões a serem analisadas e entendidas: virtual e real.

Hoje as gerações ditas de nativos digitais, que são os nascidos de 1980 até o presente momento da pesquisa, conhecidos também como geração Y ou *millennials*,

e que vivem conectados entre si através da cultura digital e tecnológica inseridas na dimensão virtual, estão envolvidos em um mundo totalmente virtual: compras, diálogos, transações. Qualquer ação que possa ser resolvida e manipulada é pelo meio digital. “[...] os jovens estão acostumados a obter informações de forma rápida e costumam recorrer primeiramente a fontes digitais e à web antes de procurarem em livros ou na mídia impressa ditas de nativos digitais” (PRENSKY, 2001<sup>a</sup>, p.12).

Visto que existem pessoas que estão desconectadas deste cenário e meio digital, e que ainda possuem limitações ao utilizarem uma ferramenta ou um aplicativo, e nestes casos observa-se que é necessária uma projeção para que este seja inserido nesta sociedade digital.

A área de lazer da cidade nunca surge a partir da projeção do ego pessoal, mas é criado para futura apreciação. Neste sentido, revisamos aqui espaços políticos, com base em padrões históricos, e analisar outras áreas de jogo concebido a partir de uma perspectiva de humanização, ecológico e sustentável, viável em situações de crise econômica e valores, e que tornaria possível, no futuro, uma cidade os protagonistas são os seus próprios cidadãos. (TRACHANA, 2014, p.220, tradução nossa)

Um exemplo de experiência bem-sucedida internacional é o do grupo dinamarquês coletivo, o *Superflex De Geuzen*, que traz a linguagem digital do ciberespaço nas “multiplicidades de interconexões”. Trazem o projeto *Karlskrona 2*, em que o coletivo utiliza a linguagem digital e a estrutura rizomática e descentralizada da internet, como artifícios ideais para a implementação de suas propostas.

Desenvolvido com a colaboração do arquiteto Rune Nielsen, o projeto tem um ciberespaço de uma cópia virtual 3D do centro da cidade de Karlskrona, Suécia. Um ambiente virtual que pode ser acessado pelos usuários, cidadãos de Karlskrona, e permite criar *avatars* que interagem com a cidade virtual quando criavam novos prédios, reformavam antigas construções, estabeleciam e modificavam hierarquias.

Essas transformações podiam ser vistas via internet, bem como em um telão instalado em uma praça de Karlskrona (CUNHA, 2010). Mediante o exposto, esse projeto traz uma real e artística realidade da interação cultural entre cidadão e governo em tempo real, sanando e traçando melhorias para o desenvolvimento da região de implantação. Entretanto, ao retornar-nos à nossa realidade brasileira, este projeto traz um olhar mais atento no que uma sociedade interconectada pode auxiliar no processo



de uma gestão pública, propiciando melhorias de qualidade de vida retratado por Dallabrida e Sen.

A Cidade Digital é definida pela sistematização da informação, os critérios de indicação, para se tornar uma Cidade Digital, partem do que os municípios atendem, sendo no mínimo:

[...] o fornecimento de sinal de internet (Wi-Fi) gratuito para os cidadãos, em sua totalidade ou em determinada área; e/ou, disponibilidade de ferramentas e infraestrutura de governo eletrônico (e-gov), como serviços de atendimento via web ou ligação de órgãos e prédios públicos por meio de cabeamento óptico. (TELECO, 2014, p.03)

Segundo Torres (2004, p.58):

O avanço do governo eletrônico foi muito intenso nos últimos anos, colocando o Brasil entre os países que estão bem posicionados na prestação de serviços públicos por meio eletrônico, além de garantir um considerável grau de transparência na administração pública.

Vale ressaltar que ainda deve se ter um olhar para melhores investimentos em plataformas e na oferta de serviços, pois as Cidades Digitais propiciam meios de conectividade. Enquanto que, a gestão pública, deve traçar estratégias de planejamento para tornar esse canal de comunicação um ciberespaço, um recurso de alto poder de desenvolvimento (CHAHIN *et al*, 2004).

A tecnologia da informação, no cenário do governo eletrônico, impacta em fatores que englobam e incorporam uma sociedade informatizada. O cidadão/usuário que utiliza o programa de governo eletrônico é um elemento central. A sociedade informatizada deve atender às suas necessidades com prestações de serviços e fornecimento de informações, tendo como mediador dessa relação, cidadão/sociedade, o computador e o acesso à internet.

No índice de governo eletrônico, o Brasil obteve 0,6008 ponto, numa escala em que quanto mais perto de um, melhor posicionado está o país. Para efeito de comparação, a Coreia do Sul lidera o ranking com 0,9462. A pontuação considera basicamente indicadores quantitativos de capital humano, infraestrutura de telecomunicações e serviços públicos online (CONVERGÊNCIA DIGITAL, 2014, p.09).

Com o surgimento das tecnologias digitais, acessíveis à população, a relação entre poder público e cidadão tende a diminuir e o crescente incentivo das

implantações de canais de comunicação passam a ter mais eficiência, pois o projeto governo eletrônico consegue atuar melhor nesse meio conectado, ou seja, nas Cidades Digitais. Brasil (2001), ressalta que este meio de interconexões propicia a criação de portais, que se transformam em balcões virtuais de informações para atendimento e fornecimento de serviços.

Em relação ao cidadão, estão sendo criados portais na Internet que funcionam como verdadeiros balcões virtuais de informação e de atendimento para a prestação de serviços. Para a gestão interna, está sendo promovida a integração entre os sistemas em rede interna (intranet). A integração entre parceiros e fornecedores está sendo desenvolvida na forma de um extranet, conectado aos sistemas de informação do Governo Federal que compreende, dentre outros, os sistemas de administração financeira (SIAFI), de administração de pessoal (SIAPE), de serviços gerais (SIASG), de apoio à educação (Sistema MEC), à saúde e à previdência social. (BRASIL, 2001, p.15).

O governo eletrônico não é apenas automação dos processos e prestação de serviços públicos por meio de serviços *on-line* na internet (ABRANSON e MEANS, 2001). É sim uma mudança, uma nova maneira de o governo utilizar as TIC's, alcançando seus objetivos e cumprindo o papel do Estado.

Na Tabela 1, observa-se a relação das cidades contempladas com o projeto Cidade Digital. De acordo com a MCTI (2016), ainda há poucos municípios com a fase de implantação concluída, e com valor de investimento fornecido para inicialização da implantação de fibras e equipamentos da rede de tecnologia.

**Tabela 1 - Cidades Contempladas com o programa de Cidade Digital**

CIDADE	IBGE (2010)	POPULAÇÃO	VALOR TOTAL PREVISTO	STATUS IMPLANTAÇÃO	PONTOS ATENDIDOS	VALOR INVESTIDO ATÉ O MOMENTO (Dez. 2016)
Apiaí	3502705	25211	957.039,36	Concluída	35	958.073,92
Araçoiaba da Serra	3502903	31321	1.625.187,54	Sem Previsão	22	0
Barra do Chapéu	3505351	5585	335.161,32	Concluída	11	260.844,47
Boituva	3507001	55725	1.391.367,12	Sem Previsão	44	0
Cachoeira Paulista	3508603	32294	935.119,68	Sem Previsão	Previsão (27), hoje (0)	0
Casa Branca	3510807	29877	621.901,86	Em andamento	21	0
Conchal	3512209	27132	1.135.692,68	Sem Previsão	39	0

Descalvado	3513702	32980	451.240,30	Em andamento	16	0
Espírito Santo do Pinhal	3515186	43897	1.661.169,74	Sem Previsão	47	0
Guararapes	3518206	32346	831.691,60	Concluída	26	772.690,54
Guareí	3518503	16867	505.817,04	Sem Previsão	18	50.581,71
Ibaté	3519303	33535	1.584.846,88	Sem Previsão	34	162.167,00
Ituverava	3524105	40994	1.448.262,92	Sem Previsão	28	0
Jales	3524808	48922	1.705.825,26	Sem Previsão	42	0
Jarinu	3525201	27473	1.277.621,82	Sem Previsão	28	0
Lourdes	3527256	2249	438.445,29	Concluída	15	354.671,92
Louveira	3527306	43862	1.204.519,24	Sem Previsão	17	0
Mairinque	3528403	46015	1.390.757,84	Sem Previsão	23	0
Miracatu	3529906	20533	652.792,68	Sem Previsão	17	0
Mirante do Paranapanema	3530201	17979	610.647,24	Sem Previsão	24	0
Orlândia	3534302	42678	1.595.135,44	Sem Previsão	58	0
Pederneiras	3536703	44910	1.516.904,64	Sem Previsão	51	0
Penápolis	3537305	62071	702.701,56	Concluída	21	0
Presidente Epitácio	3541307	43535	584.153,42	Concluída	16	245.305,00
Presidente Venceslau	3541505	39407	1.347.227,08	Sem Previsão	42	0
Promissão	3541604	38764	864.957,78	Sem Previsão	30	0
Santa Gertrudes	3546702	24737	730.256,00	Concluída	25	674.964,22
São Joaquim da Barra	3549409	50110	1.536.581,60	Sem Previsão	22	0
São Manuel	3550100	40367	1.119.305,92	Sem Previsão	26	0
São Pedro	2412708	6216	1.015.248,54	Sem Previsão	10	0
Serrana	3551504	42784	1.199.583,92	Sem Previsão	47	0
Socorro	3552106	39565	740.416,36	Concluída	24	711.125,40
Tietê	3554508	40194	1.980.602,66	Sem Previsão	44	0
Valparaíso	3556305	24993	978.516,72	Sem Previsão	23	0
Vargem Grande do Sul	3556404	41807	1.525.640,54	Sem Previsão	47	0

**Fonte:** Plano de Dados Abertos do MCTIC (2017)

A tabela 1, expõe dados relacionados ao IBGE como número de população, valor investido ou que será investido pelo governo e os status de implantação, onde observa-se que as Cidades Digitais propiciam uma conexão e um meio propício para o e-Gov.

O Município de Cachoeira Paulista encontra-se em um cenário de paralisação da implantação da Cidade Digital. No ano de 2015 a cidade foi contemplada pelo

projeto. Porém, ocorreram barreiras para a implantação, no âmbito, quando se fala, de um governo eletrônico e de prestação de serviços eficientes em um meio conectado.

A análise válida das cidades que estão concluídas ou em fase de andamento, e seus respectivos investimentos é uma comparação pouco evidente quando se fala em conectividade em larga escala, em que muitas ainda estão sem previsão de início, mesmo que contempladas, como é o caso de Cachoeira Paulista.

O contexto acima apresenta a importância das Cidades Digitais e como elas são inseridas de acordo com o perfil de aquisição.

Entretanto, existe um contraponto, quando questiona-se os conceitos de cidades inteligentes e cidades digitais, visto que parecem ser o mesmo cenário, mas há vertentes diferenciadas. “Uma cidade inteligente pode ser definida como um território que traz sistemas inovativos e TIC’s dentro da mesma localidade. [...] além da implantação de redes e sistemas de alta capacidade, implantar serviços e infraestrutura de monitoramento e acompanhamento das condições locais” (MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, 2016). Visto que vem a permitir gerar dados e permitir o amplo acesso às informações, buscando prover às localidades alta capacidade de formação e capacitação da população.

Em termos técnicos a presença da internet em todos lugares, traz o conceito de IOT (*Internet of Things*- Internet das coisas), retratando o cenário para as cidades inteligentes, ao trazer a junção das pessoas, processos, dados e coisas. Tudo conectado revolucionando o jeito de interpretação de um meio, e transformando todos os aspectos de vida de uma sociedade. Aplicativos, sistemas e dispositivos móveis agindo como meio de interação entre cidades e pessoas.

As cidades inteligentes surgem neste novo cenário. Países da Europa, do Oriente Médio, da América do Sul, da Ásia, Oceania, América Central e da América do Norte utilizam a tecnologia em prol do turismo, para a aquisição de visitantes, empresas e melhorias das cidades.

Existem três etapas importantes para o crescimento de uma cidade inteligente.

- I - Ampliação da capacidade das conexões em rede. Utiliza-se ferramentas tecnológicas com *softwares* de qualidade integrados, para melhoria no acesso ao meio (nas cidades e entre cidades), como, por exemplo, estacionamentos inteligentes.
- II - Melhorias dos serviços. Etapa na qual os dados são tratados e gerenciados, para

uma melhor disponibilização na tomada de decisões e serviços (exemplo: as conexões entre hospitais e serviços médicos na telemedicina). III - ampliação dos processos de informações (CISCO, 2015).

Contudo, as cidades inteligentes trazem o uso das informações como uma nova forma de se utilizar a *internet*, como meio de manipular todas as coisas. Melhorar os serviços, agilizar processos de decisões e respostas construindo um novo meio de trabalho, com vantagens sustentáveis e competitivas para melhor servir seus moradores, onde as informações viram ações.

É preciso, portanto, buscar mecanismos para assegurar a sobrevivência da iniciativa e embasar um fator preocupante que é a exclusão digital como variável, e a inabilidade das pessoas com este meio. O fator exclusão digital apresenta um dos maiores desafios da sociedade do conhecimento, tanto para os profissionais desenvolvedores de dispositivos, aplicativos e sites que devem atentar-se em suas criações, tendo em vista que existem inúmeros utilizadores com todas as faixas etárias de idade e conhecimentos.

O problema da exclusão digital vem acompanhado por outros tipos de problemas de ordem econômica, social, cultural, interesses políticos, entre outros. Deve ficar claro que esse movimento de estender acesso à informática e à Internet representa um caminho no qual não há retorno e que provavelmente mudará, a longo prazo, a relação entre o cidadão e o Estado, municipal, estadual e federal. Daqui a diante será mais fácil para grupos de cidadãos com interesses específicos se organizarem para agir de forma a ter o maior impacto possível. Ainda há muito para ser feito para que grande parte da sociedade excluída do processo digital conheça todos os recursos disponíveis. Apesar de todas as iniciativas listadas é necessário que o governo defina uma estratégia que integre essas ações de modo a atender as necessidades da sociedade. Mas, antes de qualquer coisa ele precisa conhecer essas necessidades. É necessário que se discuta não somente o formato dos serviços, mas o seu conteúdo, (GOMES, 2002, p.21)

Gomes bem retrata que a exclusão digital é ordem preocupante, porém é um problema que está em todas as localidades e territórios. Ainda existem inúmeras pessoas excluídas por não entenderem este novo meio digital, por tentarem manipular as ferramentas de acesso sem auxílio ou conhecimento.

Entretanto há uma necessidade de atuação governamental para que esta exclusão seja a inclusão dos excluídos, propiciando projetos e programas que capacitem os profissionais desenvolvedores de tecnologia e projetos, que atendam a

demanda e a necessidade da população, sendo este um caminho para que os mesmos entendam a importância deste conhecimento na atuação do governo eletrônico.

### **2.3 Governo Eletrônico**

Transparência na gestão pública e na oferta de serviços é um dos fatores a serem implantados em territórios que procuram desenvolvimento.

Transparência não é apenas disponibilizar dados, mas fazê-lo em linguagem clara e acessível a toda a sociedade interessada. Dessa forma, dar transparência é chamar a sociedade para participar dos rumos do Estado, é motivar a decisão tomada e também divulgar todos os atos, salvo as exceções normativas (SILVA, 2014)

A sociedade atual traz, em certas localidades, a necessidade da prestação de serviços cada vez mais ágil, eficaz e segura, pois a era da inovação está associada à criação de um novo valor no quadro de crescimento, que se torna um dos elementos de importância para a economia brasileira.

A concepção de novos produtos e serviços difunde processos cabíveis a cada administração pública, agregando valores para a sociedade. Especificamente na administração pública, a inovação dos serviços faz com que se dissemine um modo diferenciado de agir da população, agregando valores ao governo.

Atualmente, observa-se as iniciativas do governo brasileiro para desenvolver programas de inovação aplicados a ele próprio, ocasionando o aperfeiçoamento dos serviços internos, fazendo uso da tecnologia da informação como apoio e, igualmente, melhoria desses serviços para a criação de um novo valor agregado à gestão pública.

Levy (2004) destaca que as ferramentas e as novas tecnologias possuem um aprimoramento democrático ao permitir o compartilhamento dos poderes dos representantes e representados.

Neste contexto o surgimento de tecnologias digitais acessíveis à população reconfigura os modos de gerir valor à resolução e à apresentação de soluções rápidas, que necessitam de discussão e análises estratégicas.

Uma técnica não é boa, nem má (isto depende dos contextos, dos usos e dos pontos de vista), tampouco neutra (já que é condicionante ou restritiva, já que de um lado abre e de outro fecha o espectro de possibilidades). Não se trata de avaliar seus 'impactos', mas de situar as irreversibilidades às quais um de seus usos nos levaria de formular os projetos que explorariam as virtualidades que ela transporta e decidir o que fazer dela (LÉVY, 1999, p. 26).

Levy ao falar de técnicas e do quanto elas são importantes além dos impactos, a mesma auxilia na construção de projetos, sendo esse um projeto governamental com inúmeras técnicas e normas para melhoria do governo brasileiro.

O governo eletrônico traz três aspectos importantes: I) transparência; II) prestação de serviços; e III) participação ativa do governo e da sociedade, que se destringe em três grupos focais: cidadão, empresas e governo (CHAHIN *et al.*, 2004).

Goes e Damasceno (2004), citam que cada ator vem com uma transação sólida no cenário do governo eletrônico e que traz viabilidade à gestão e à organização pública:

[...] estes três tipos de transações são: Governo para Governo, que envolve o próprio governo, na sua relação horizontal com seus próprios órgãos (ministérios, secretarias, departamentos etc.) e na sua relação vertical entre governo de esferas diferentes (União, estados, municípios); Governo para Empresas, que corresponde à relação que o governo tem com as empresas, de que são exemplos a aquisição de bens e serviços junto ao setor produtivo, via meios eletrônicos, os chamados pregões eletrônicos; Governo para Cidadão, diz respeito às ações que o governo realiza no sentido de colocar à disposição, por meio eletrônico, ao cidadão, serviços e informações pertinentes à esfera pública (GOES; DAMASCENO, 2004, p. 3)

Em 2003, a Agência para a Sociedade do Conhecimento e a Unidade de Missão, Inovação e Conhecimento apresentaram as melhores práticas internacionais e adaptaram essas práticas às realidades nacionais. Identifica-se, no Quadro 3, uma análise da UMIC dos dez fatores críticos de sucesso que determinam o crescimento e desenvolvimento do governo eletrônico.

**Quadros 3 - Dez fatores de Sucesso do Governo Eletrônico**

DEZ FATORES CRÍTICOS PARA O SUCESSO DO GOVERNO ELETRÔNICO	
1. Definir uma estratégia focada no cidadão:	- Colocar o cidadão no centro das atenções, refletindo suas necessidades e não a estrutura da administração pública.
	- Simplificar as interações entre organismos públicos para prestar um serviço mais rápido.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfocar novamente a disponibilização dos serviços públicos com base em eventos da vida.</li> <li>- Construir serviços de utilização simples e intuitiva.</li> <li>- Disponibilizar os serviços a qualquer momento, em qualquer parte e da forma mais conveniente.</li> </ul>
2. Atuar no ponto de atendimento ( <i>front Office</i> ) e nos processos de retaguarda ( <i>back Office</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integrar medidas específicas para os processos de retaguarda a fim de promover e alavancar a disponibilização de serviços em linha.</li> <li>- Planejar cuidadosamente: agilizar e consolidar os processos <i>off-line</i> antes de colocá-los <i>online</i>.</li> <li>- Não automatizar ineficiências: eliminá-las.</li> <li>- Garantir o empenho e a responsabilização dos recursos para longo prazo.</li> </ul>
3. Obter forte apoio político e organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construir os planos de ação numa base sólida de apoio político.</li> <li>- Sinalizar o apoio político do chefe do estado e do governo às iniciativas para garantir que todos os organismos públicos se empenhem na sua implementação.</li> </ul>
4. Adotar uma postura colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicar os objetivos do governo eletrônico e solicitar sugestões aos organismos da administração pública.</li> <li>- Criar incentivos para a participação do setor privado.</li> <li>- Encorajar a integração e a colaboração entre entidades da administração pública.</li> <li>- Garantir a integração das realidades da administração pública central e local para assegurar mudanças suaves nos serviços.</li> </ul>
5. Efetuar Investimentos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir objetivos claros.</li> <li>- Catalogar os recursos disponíveis, desde os financeiros até os humanos.</li> <li>- Elaborar plano de curto e longo prazo, com fluxos financeiros e prazos de execução.</li> <li>- Organizar uma estrutura que assegure o planejamento financeiro e a execução orçamentária.</li> </ul>
6. Garantir o envolvimento da sociedade civil e o desenvolvimento da democracia eletrônica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultar a sociedade civil durante o processo de concepção da estratégia.</li> <li>- Combinar o governo eletrônico com reformas legais, tais como a possibilidade de comentar o processo.</li> <li>- Consultar as entidades reguladoras e legislativas.</li> <li>- Interiorizar a existência de diferenças de mentalidades e de cultura na procura do apoio dos cidadãos.</li> <li>- Promover a participação ativa dos cidadãos e das empresas no processo de tomada de decisão.</li> </ul>
7. Definir objetivos e monitorar a sua implementação	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir objetivos de alto nível, o que constitui boa prática internacional.</li> <li>- Definir metas claras a fim de construir para a motivação e a mobilização dos participantes.</li> </ul>



	- Consultar diferentes tipos de entidades na elaboração dos planos de ação para que os objetivos sejam transparentes.
8. Definir padrões técnicos comuns de interoperabilidade	- Definir padrões técnicos comuns e promover a interoperabilidade, isto é, a troca de informações e a compatibilização de sistemas e de informação na administração pública.
	- Assegurar a interoperabilidade.
	- Adotar abordagens multi-técnicas.
9. Celebrar parcerias com o setor privado	- Estimular a troca de experiência entre o setor público e o privado.
	- Aumentar a rapidez e reduzir o risco de implementação dos projetos de governo eletrônico.
	- Incentivar o setor privado a prestar serviços eletrônicos de qualidade.
10. Implementar técnicas de CRM nos portais da administração pública	- Permitir a gestão eficaz da informação e do perfil do cidadão.
	- Dotar os <i>sites</i> governamentais da capacidade de reconhecimento do perfil do cidadão e oferecer serviços personalizados de acordo com as necessidades específicas.

**Fonte:** Adaptado de Chahin *et al.* (2004, p.18)

Os dez itens descritos são fatores consideráveis para uma boa estratégia de governo eletrônico, uma vez gerenciado e implantado coerentemente, ele trará evidências de um desenvolvimento proporcional com grandes benefícios à gestão pública, e aos serviços oferecidos para os cidadãos.

A prestação de serviços traz uma colocação real do e-Gov, pois coloca o governo em um só lugar, atuando na disponibilização de serviços, agregando valor e reduzindo a burocracia.

Realmente é evidente que a sociedade, tendo acesso às informações de modo transparente e com os serviços sendo ofertados, tenha um fator de desenvolvimento no local de implantação, pois a gestão pública terá que agir de forma diferenciada, como uma sociedade participativa no fazer valer os direitos e deveres próprios.

Os portais de governos brasileiros privilegiam, ainda, a apresentação de informações sobre as instituições e de orientação quanto a serviços e procedimentos de órgãos públicos. Já é grande a oferta de serviços públicos pela rede, aos quais permitem consultar arquivos de transações, realizar transações e serviços completos. Em alguns estados e municípios há diferenciação entre prestação de serviços e prestação de informação, o que facilita o uso dos sites. A tecnologia pode viabilizar a integração entre processos e informações de organizações governamentais distintas, de diferentes esferas de poder, mas são a minoria os exemplos de serviços que permitem ao cidadão completar transações, as quais, para serem finalizadas,

envolvem o relacionamento com mais de uma instituição (CHAHIN *et al.*, 2004, p.47)

O desenvolvimento do programa de governo eletrônico tem como princípio e causa a utilização de modernas tecnologias de informação e comunicação, para democratizar o acesso à informação, ampliar as discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos, sempre com foco na eficiência e na efetividade das funções governamentais, alcançando benefícios para a sociedade e para o governo.

As informações e os serviços são disponibilizados com tempo de precisão e com qualidade, ganhando na capacidade de atendimento e reduzindo custos para os envolvidos. Tem como objetivos, segundo Silva (2013, p.20).

- transformar as relações governo com os cidadãos, empresas e entre os órgãos do governo de forma a aprimorar os serviços prestados;
- promover a interação com as empresas e indústrias e também fortalecer a participação popular, por meio de acesso à informação, tornando a administração pública mais eficiente e eficaz.

Há um governo aberto para uma sociedade diferenciada, incorporada nas TIC's, em que os processos democráticos propiciam transparência, acesso à participação popular e prestação de serviços.

Quando falamos de um governo aberto (...). Falamos, então, para saltar de nosso antigo modelo de democracia representativa um modelar a democracia conversação aberta e explorar as possibilidades oferecidas pelas TIC aos cidadãos a participar em-processos de tomada de decisões do governo além do exercício da mencionado direito de voto ou em participação de organizações sociais tradicionais (CALDERÓN; LORENZO, 2011, p. 11, Tradução nossa).

A política de e-Gov brasileiro tem como decreto inicial, promulgado no dia 3 de abril de 2000, a criação de um grupo de trabalho interministerial, e que foi denominado Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação, o chamado GTTI, com finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação (SANTOS *et al.*, 2008a, p. 29).

Esse grupo de trabalho concentrou seus esforços em três linhas (CHAHIN, 2004): I) universalização de serviços; II) governo ao alcance de todos; e III) infraestrutura avançada.

Foi publicada nesta segunda-feira (20/02/2017), no Diário Oficial da União, uma portaria do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) que cria um grupo de trabalho interministerial para elaborar a Estratégia Digital Brasileira, com as prioridades do país na chamada economia digital. As ações envolvem a informatização da produção, da comercialização e do consumo de bens e serviços a partir do ambiente digital. (CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES, 2017).

Um dos grandes marcos iniciais é a prestação de serviços aos cidadãos, conforme decreto do dia 18 de outubro de 2000, que criou o Conselho do Governo com o Comitê Executivo de Governo Eletrônico - CEGE. (GOVERNO ELETRÔNICO, 2015). O CEGE trouxe como objetivo a formulação de políticas, estabelecendo diretrizes, coordenando e articulando as ações de implementação do governo eletrônico, conforme as seguintes competências:

- I - coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infraestrutura dos serviços, e das aplicações de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da administração pública federal;
- II - estabelecer as diretrizes para a formulação dos ministérios de plano anual de tecnologia da informação e comunicação;
- III - estabelecer as diretrizes e as estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informação por meio eletrônico, visando os órgãos e entidades da administração pública federal;
- IV - definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;
- V - coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos de recursos em tecnologia da informação e comunicação, no âmbito da administração pública federal;
- VI - estabelecer níveis de serviços para a sua prestação e informações por meio eletrônico;
- VII - estabelecer diretrizes e orientações manifestadas para fins de proposição e revisão dos projetos de lei. Visa-se o plano plurianual de diretrizes orçamentárias e do orçamento anual, sobre as propostas orçamentárias dos órgãos e das entidades de administração pública federal. Estas propostas orçamentárias estão relacionadas com a aplicação de recursos em investimentos e custeio na área de tecnologia da informação e comunicação. (Diário Oficial Eletrônico Art. II, 2000, p. 3).

Por meio de um outro Decreto, de 29 de outubro de 2003, foi instituído comitês técnicos, com a finalidade de coordenar e articular o planejamento e a implementação de projetos e ações nas respectivas áreas de competência. Segundo o Diário Oficial da União (2003, p. 4):

- I - Implementação do *software* de livre acesso às novas tecnologias, e no estímulo ao desenvolvimento de *software* em ambientes colaborativos, e ao desenvolvimento de *software* nacional;
- II - Inclusão Digital direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção;
- III - Integração de sistemas. Promove a interação entre os principais sistemas de gestão administrativa e de cadastros sociais de diversos órgãos da administração pública;
- IV - Sistemas legados e licenças de *software*, para ampliar suas funcionalidades de serviços baseados nas demandas dos cidadãos usuários;
- V - Gestão de sítios e serviços *on-line*, para a universalização do acesso aos serviços públicos. Estruturar os sítios e serviços *on-line* de acordo com o perfil do público-alvo, e os portais governamentais de forma que responda às demandas dos cidadãos;
- VI - Infraestrutura de rede. É o elemento físico, material, que possibilitará a existência eletrônica do governo;
- VII - Governo para Governo (G2G);
- VIII - Gestão de conhecimentos e informações estratégicas. Promover a gestão do conhecimento na Administração Pública Federal. (DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO, 2003, p. 4);

As diretrizes do e-Gov, em uma visão geral, funcionavam no âmbito dos comitês técnicos de governo eletrônico, servindo de referência para estruturar as estratégias de intervenção. Estas estratégias foram adotadas para orientar todas as ações do governo eletrônico no âmbito da gestão do conhecimento e da gestão da tecnologia da informação. Que abrange, por sua vez, toda a administração pública federal e municipal e destaca, como diretriz, a prioridade do governo eletrônico, que é a promoção da cidadania.

Segundo Silva (2013), o programa de governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos, uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos, e acaba por incorporar a promoção da participação e do controle social, bem como a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação entre o direito dos indivíduos e da sociedade.

É de extrema importância obtermos um governo que trabalhe e construa uma política pública com liberdade de expressão, participação social e coletividade, afim de que as informações sejam livres para serem analisadas e dialogadas entre órgãos e cidadãos, buscando melhores condições de vida e melhoria social, pois o governo eletrônico tanto nos estados, quanto nos municípios proporciona este canal de diálogo.

### 2.3.1 Governo Eletrônico em Estados e Municípios

O governo eletrônico veio para integrar canais de informação, para que o cidadão esteja mais próximo do governo, mas quando se fala da implantação nos estados e municípios, os projetos de governo eletrônico se atrelam à informática e ao poder executivo. Há um cenário histórico brasileiro retratado por Chahin *et al.*, (2004, p.41).

Nos anos de 1960, o Brasil parte rumo às várias ações de reforma com a modernização da máquina pública. Computadores mostravam-se ferramentas adequadas para o tratamento de grande volume de dados, e os bancos brasileiros utilizavam e produziam informações.

Em 1964, criou-se uma organização que fornecia serviços de processamento de dados e acesso à pacotes de *software*. Os primeiros birôs de processamento (CHAHIN *et al.*,2004, p. 41) foi o Centro Eletrônico de Processamento de Dados do Paraná (Celepar), e o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro).

Logo depois de 1964, surgiram empresas que viram na informática um grande potencial de interligar cidadãos e empresas. Visaram à automação dos dados, como as Companhias de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp); de Minas Gerais (Prodem); do Rio de Janeiro (Proderj); e do Rio Grande do Sul (Procergs). Essas Companhias trouxeram aplicações fazendárias que ganharam prioridade, como a arrecadação e o controle financeiro da administração, a folha de pagamento e os concursos públicos e previdências.

Nos anos de 1970, surgiram, de acordo com os modelos de gestão de informática, organizações de TI municipais, como o Portal Transparência da Prefeitura de São Paulo (Prodam); Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel); Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (Procempa); e a Companhia de Processamento de Dados de Salvador (Prodasal).

Nessa época e em meados de 1980, o poder público não via as tecnologias da informação e da comunicação como uma ferramenta para a gestão governamental e para a governança. As tecnologias eram utilizadas somente para o controle dos birôs de processamento.

Com o crescimento e expansão houve a necessidade de comprar *mainframes* (computadores de grande porte), e computadores pessoais para sedes administrativas. O Conselho foi excluído dada a deficiência de atingir objetivos e metas.

Na década de 1990, havia um modelo de execução centralizado em empresas estaduais de informática e em centros de processamentos de dados. A coordenação tinha planejamento frágil, desvinculada dos planos do governo e das políticas públicas, e baixa aplicação e presença dos recursos da tecnologia de informação na prestação de serviços aos cidadãos.

Já o governo Collor (1990-1992) houve o reconhecimento de que a tecnologia da informação e comunicação poderia ser um instrumento de gestão. Identificava-se, portanto, a sua importância vinculada à ação governamental e aos projetos governamentais, havendo estratégias consistentes com a realidade do governo, mas somente técnicos tratavam da gestão não havendo, desse modo, nível estratégico. (CHAHIN *ET AL.*, 2004, p.42).

Estados e municípios tentaram outros modelos de organização de informática pública. Com o surgimento da *internet*, e das reformas administrativas o Brasil apresentou uma revolução na informática, e hoje, analisando essa evolução histórica, é notório um crescimento gradual. E o país está se esforçando para a melhoria de um governo democrático, embora ainda haja lacunas a serem preenchidas, principalmente diante de parâmetros internacionais.

O projeto de governo eletrônico federal representou uma alavanca e um suporte para as iniciativas estaduais e municipais [...], grandes projetos ganharam divulgação: entrega da declaração de imposto de renda pela internet, e a quantidade de serviços on-line desenvolvidos e disponibilizados no site da receita federal (CHAHIN *et al.*, 2004, p.43).

O Banco Nacional de Desenvolvimento - BNDES (2015), com pesquisas e análises visando o e-Gov, classificou os estados que iniciaram precocemente o uso da tecnologia em prol da administração pública. Chahin *et al.*, (2004, p.45) ressaltam os mais complexos estados: Minas Gerais, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro e São Paulo, “[...] com a finalidade de promover melhor governança e governabilidade”.

Cinco delas, segundo os dados do Firjan (2002), têm *sites* governamentais mais visíveis de e-Gov: Minas Gerais, Paraná, Bahia, Santa Catarina, e Rio de Janeiro.

Temos de abandonar a cultura do carimbo e abraçar a desburocratização eletrônica, que traz ganhos para todos. Hoje, o foco deve ser, claro, mantido na integração de todos os processos, em todos os níveis, mas direcionado, com igual força e intensidade, para a mudança da cultura burocrática brasileira. É preciso mostrar claramente qual visão de futuro que precisamos ter para construir um Brasil mais conectado, integrado e desburocratizado (OLIVEIRA, 2015, p.15).

Silva e Lima (2007, p. 5) afirmam que “parece haver um entendimento internacional de que é o caminho para dinamizar a relação entre governo e cidadão e promover a democratização do século XXI [...]”.

É importante ressaltar que ao promover uma governança de qualidade, segundo descrito pelos autores, os gestores de estados e municípios proporcionam benefícios de um modelo novo de administração pública.

Governo eletrônico é uma tendência global. Governos de todo o mundo têm concentrado esforços no desenvolvimento de políticas e definições de padrões em termos de tecnologias da informação e comunicação, comumente chamadas de TIC's, visando construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços (FILHO, 2004, p.1).

Com a utilização dos meios informatizados, a tecnologia age em prol do desenvolvimento local, apresentando maior visibilidade de informações e atendendo, de modo geral, a população que ali reside, tanto na aquisição de documentos e dados, quanto na prestação de serviços aos cidadãos.

### **2.3.1.1 Prestação Eletrônica dos Serviços ao Cidadão**

Em realidade, a prestação de serviços requer esforços dos gestores e responsáveis envolvidos, dedicando uma exclusiva atenção política, administrativa e técnica para apresentação das informações fornecidas e procedimentos de serviços gerados aos cidadãos.

Os portais podem, e devem apresentar uma visão integrada da administração pública, contudo se trata de algo ainda muito restrito, e os exemplos que encontramos estão associados à arrecadação de tributos. Não basta integrar o negócio – é preciso haver organização da informação para permitir seu compartilhamento entre as estruturas, o que representa um desafio também no aspecto tecnológico. (CHAHIN *et al*, 2004, p.47).

Atualmente, deparamo-nos com um cenário em que as plataformas de governo eletrônico, em estados e municípios, ofertam informações e prestações de serviços que ainda não atingem todo o meio que o governo eletrônico pode oferecer.

O aspecto tecnológico, que ainda precisa ser pensado e melhorado, é a integração de informações, órgãos e sistemas, que por meio da internet pode proporcionar portais mais dinâmicos e viáveis, trazendo ao cidadão meios de ações rápidas a qualquer momento e em qualquer lugar. “A integração é, então, limitada pelas dificuldades de integrar tanto processos isolados da administração pública como os dados em meio eletrônico, os sistemas de informação e as arquiteturas públicas existentes em cada governo” (CHAHIN *et al.*, 2004, p. 47).

Um exemplo que pode ser retratado é o pagamento de uma conta que pode ser feita diretamente pelo portal em conjunto com a empresa receptora do pagamento, ou um carnê, boleto ou documento que precisa ser retirado ou feito diretamente por meio desses portais. Uma vez integrados, organizam os serviços governamentais propostos.

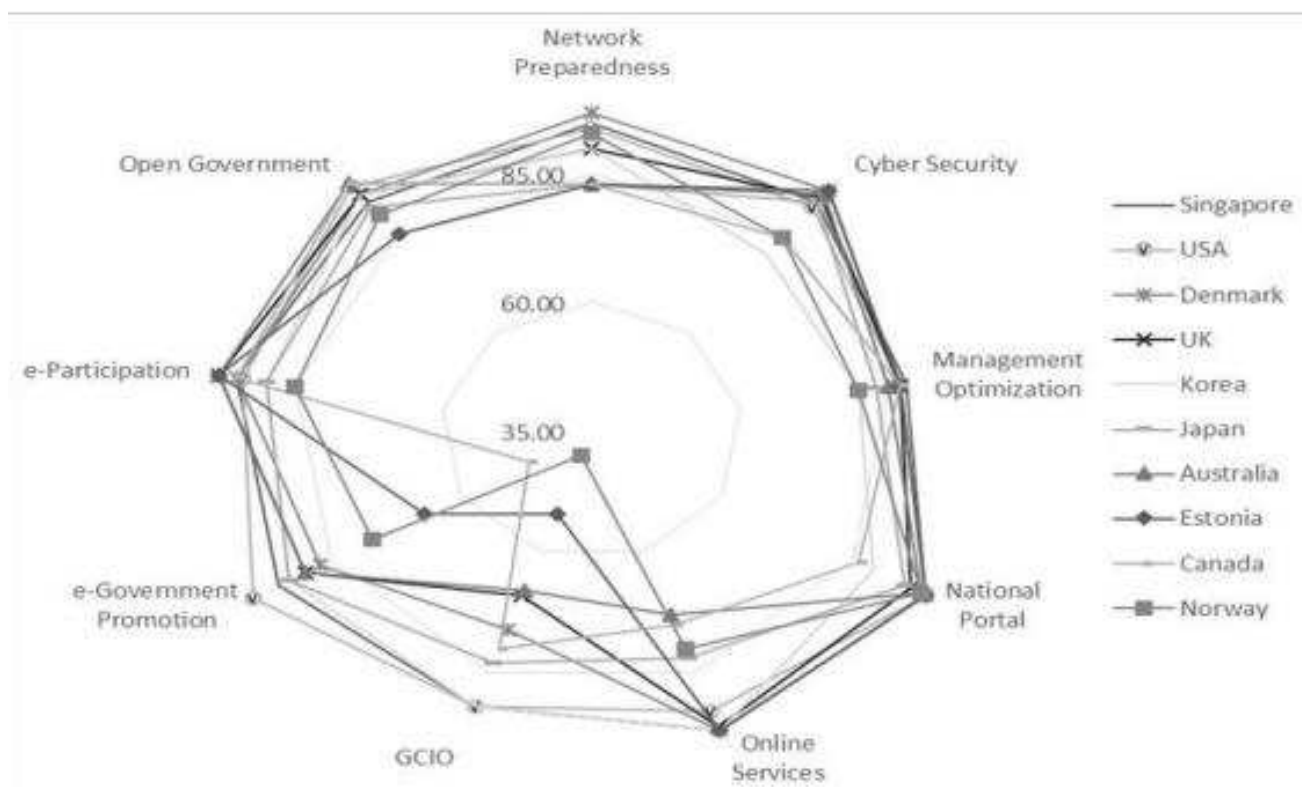
Em busca de visões e análises internacionais, a Universidade de Waseda (WASEDA-IAC) em Tóquio, em cooperação com a Academia Internacional de CIO (IAC), lançou o resultado de sua pesquisa internacional e-Governo para 2015. A partir desse resultado pode-se analisar os parâmetros do mundo no contexto do governo eletrônico e serviços eletrônicos.

Existem muitas definições sobre [e-serviços]; É um conceito amplo que inclui serviços prestados por organizações, empresas ou indivíduos usando uma conexão à Internet. O conceito de serviço eletrônico tem sido utilizado pelos pesquisadores desde o início do ano de 2000, e as operações de e-service significam que toda ou parte da interação entre o provedor de serviços e o cliente é conduzida pela Internet e o e-service tem um " Front-end "e um sistema de informação" back-end "(WASEDA-IAC, 2015, p.25, tradução nossa)



Waseda-IAC, traz uma análise de indicadores visando à relação positiva entre infraestrutura de rede e serviços públicos *on-line*. É relatado que países com infraestrutura de rede podem estender-se para implantar serviços públicos *on-line* com maior facilidade.

Gráfico 1- Waseda-IAC Top 10 e-Government Ranking



Fonte: Waseda-IAC (2015)

O Gráfico 1, também em uma análise da Waseda – IAC, traz os 10 países com resultados em todos os fatores pontuados: reparação da rede trazendo o conceito de infraestrutura e melhorias no processo de conectividade; *cibersegurança* que visa o processo de segurança na rede; otimização da gestão que, com o auxílio da tecnologia, é capaz de contribuir no processo e na análise dos dados; portal nacional à serviço do cidadão comum na utilização e requisição de informações; serviços *on-line*; gerenciamento de setor (GCIO) – integração; promoção do e-Gov, trazendo propagandas governamentais de utilização – marketing; e-participação (participação eletrônica do cidadão); governo aberto.

Esses fatores se atrelam às adaptações desses países, que já trazem suas estratégias orientadas na utilização do usuário, para a melhoria da prestação de serviços integrados.

[...] países em desenvolvimento mudaram para as estratégias orientadas para os usuários e desenvolveram portais de serviço de balcão único. Eles também estão planejando gradualmente expandir e melhorar uma variedade de serviços integrados. Em geral, não há lacunas significativas na prestação de serviços on-line entre os países entre os 10 primeiros. Este ano testemunhou o aumento da maioria dos países entre os 10 primeiros, com exceção da Estônia, Cingapura e Coréia. O primeiro ano monitorado pelo sistema de classificação fica na 5ª posição do ranking de entrega de serviços eletrônicos (WASEDA-IAC, 2015, p.8, tradução nossa)

Os serviços oferecidos na maioria das plataformas de e-Gov estaduais e municipais são similares aos ofertados nos serviços públicos brasileiros.

A oferta ainda traz a entrega de resultados da gestão pública de sua administração, mas os recursos de serviços são limitados e o poder da tecnologia não é explorado. Na troca de governo, a descontinuidade de atualizações torna-se evidente.

Há, portanto, uma grande preocupação nos portais brasileiros visando à usabilidade, pois as *front-end* (área de cliente) devem ser funcionais e entendíveis para todos os tipos de usuários.

Portabilidade no que se refere ao acesso, inclusões digitais baseadas em plataformas livres, *softwares* livres, privacidade e segurança precisam ser melhoradas. Um dos fatores também a serem repensados, nesse poderoso canal de comunicação ao cidadão, como desafio do governo brasileiro, é a aplicação de um forte investimento político para o fator desenvolvimento.

### **2.3.2 Desafios para o Governo Brasileiro**

O Brasil, em comparação com os padrões internacionais de governo eletrônico, como descrito, ainda apresenta lacunas a serem melhoradas para que haja uma gestão pública de qualidade, trabalhando com plataformas que propiciem uma interação mais direta da sociedade com o governo, com prestação de serviço eficaz; com integração com outras plataformas de serviços; com participação popular e transparência dos dados.

Melhores propostas de desenvolvimento devem ser evidenciadas, e os municípios e estados devem colocar em foco os projetos de e-Gov, modernizando a administração pública local, e consolidando o programa como política de Estado.

Segundo Chahin *et al.*, (2004, p. 55): “entre os problemas mais importantes a serem superados está a multiplicidade de redes administrativas isoladas, mesmo no âmbito do governo federal, sem mencionar os governos estaduais e municipais”.

Vale, entretanto, um planejamento e estratégias de governo para que os avanços tecnológicos acelerem a construção de uma democracia mais tangível, estimulando uma ampla prestação de serviços e informações de qualidade aos cidadãos e a integração destas redes isoladas, propiciando a comunicação via rede de computadores dos setores governamentais e municipais.

No que condiz ao planejamento e à estratégia de crescimento, a tecnologia da informação acaba sendo um dos caminhos para se alcançar com êxito um determinado propósito.

Rezende (2012, p.12) conceitua tecnologia da informação “como recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”. Já segundo Cruz:

Tecnologia da informação pode ser todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade de tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicado ao produto, quer esteja aplicado ao processo. (CRUZ, 2010, p. 09).

Esses autores seguem uma linha de pensamento baseada na importância da informação. A informação, atualmente, seja ela manipulada de qualquer forma ou meio, é de extrema importância, principalmente neste novo cenário em que vivemos, isto é, na chamada sociedade da informação. Pois quanto mais informações são produzidas e gerenciadas em um país ou em uma determinada localidade, mais poderoso será desenvolvendo melhores estratégias de desenvolvimento.

A intensiva adoção das tecnologias da informação e comunicação (TIC) por parte dos órgãos governamentais está fortemente apoiada na estruturação dos programas de governo eletrônico (e-Gov), que surgem com o objetivo de fomentar a modernização da administração pública. É cada vez mais difundida entre os gestores públicos a percepção de que essas políticas públicas podem gerar impactos positivos nas dimensões econômica, social e política e favorecer o melhor desempenho da máquina governamental e maior interação

entre o setor público e a sociedade. (COMITÊ GESTOR IINTERNET, 2013, p.15).

Vistos esses conceitos, as TICs, com o auxílio de outras linhas de gerenciamento, realmente são ferramentas para tratar informações reais de maneira inteligente, gerando um resultado satisfatório de um determinado problema.

[...] tem sido definido como o uso intensivo das TICs para promover um governo mais eficiente e efetivo. Isto é: para facilitar a acessibilidade ao serviço governamental através de um maior acesso público à informação e para fazer um governo mais prestador de contas aos cidadãos (RUSCHEL *et.al.*, 2009, p.23).

A sociedade do século XXI, designada por alguns autores como sociedade da informação, sociedade digital, sociedade e economia em rede (economia baseada no conhecimento ou economia do conhecimento), está em constante transformação e adaptação para o advento dos fatores tecnológicos e inovadores. Foi a partir da Segunda Guerra Mundial que os processos de produção e serviço se apoiaram e entraram em ascensão, dependendo de atividades baseadas no conhecimento (LUNDVALL e BORRÁS, 1992).

Segundo Stewart (1998, p. 5):

O conhecimento tornou-se um recurso econômico proeminente – mais importante que a matéria-prima; mais importante, muitas vezes, que o dinheiro. Considerados produtos econômicos, a informação e o conhecimento são mais importantes que automóveis, carros, aço, e qualquer outro produto da Era Industrial.

Aqueles que trabalham no fator conhecimento estarão aptos para trilhar um vasto mercado mundial, pois estes profissionais terão equipamentos tecnológicos que influenciarão na produção dos processos do conhecimento e do investimento e, conseqüentemente, trarão novidades para a economia.

Os indivíduos têm produzido seu próprio conteúdo desde que os homens e mulheres das cavernas começaram a pintar paredes. [...]. Mas uma vez podendo fazer isso em formato digital, o poder das ideias ultrapassaria a força dos exércitos e mundo dos negócios (FRIEDMAN, 2006, p.10).

Friedman apresenta uma sociedade de informação e conhecimento extremamente importante, ao analisar uma necessidade e aplicar nesta as metas de melhoria e crescimento, a sociedade faz seus próprios produtos.

Segundo uma pesquisa feita em 2000 pela EMC, líder de armazenamento de serviços e produtos de informação, o economista Hal Ronald Varian questionou-se a seguinte pergunta: “quanta informação produz o mundo? ”. Este, por sua vez, apresentou metodologias de análises que demonstraram que o mundo produz infinitas variantes de informações: complicado é manipulá-las de forma correta e científica.

Qual informação é a correta? Qual é o melhor caminho? O caminho só se consegue saber com o conhecimento, com estudos, pesquisas e experiências:

[...] bem é um “bem de experiência” se os consumidores tiverem experimentado para atribuir-lhe valor. Qualquer novo produto é virtualmente um bem de experiência, e os profissionais da comercialização desenvolvem estratégias como as de amostras grátis, preços de promoção e depoimentos para ajudar os consumidores a conhecerem os novos produtos (SHAPIRO; VARIAN, 1999, p. 15).

De acordo com Friedman (2006, p.16): “quanto mais profissionais do conhecimento o seu país tiver com capacidade de produzirem seus próprios conteúdos e inovações [...] mais produtiva a sua economia e, em consequência, mais poderoso seu país”.

O conhecimento no passado surgia em teorias pensáveis, imagináveis e não havia equipamentos de auxílio tecnológico para soluções e processo ágeis. Com o decorrer dos tempos o homem observou que o conhecimento, juntamente com os equipamentos tecnológicos, poderia evoluir contribuindo na guerra e fins táticos para dominância de povos.

Após a reestruturação do modo de pensar e agir de uma sociedade, a atenção se voltou para a reflexão da natureza e questionou o saber intelectual e a qualidade de vida das pessoas (FRIEDMAN, 2006), criando assim novos rumos para as gerações futuras, com conteúdo e ideias inovadoras, em que o conhecimento tem mais valor do que os bens em uma empresa.

Com o surgimento deste novo meio de pensar da sociedade nesta era digital, o fator lei de acesso à informação é de primordial importância, pois toda informação adquirida e serviços prestados pelo governo, a população precisa estar atenta aos seus direitos e aos seus deveres de utilização.

## 2.4 Lei de Acesso à Informação

Para Santos *et al.* (2008a, p. 37), o acesso à informação é um direito fundamental. Existiria democracia sem o livre fluxo de informações?

A Lei de Acesso à Informação, nº 12.527/11, tem como objetivo (regulamentar o acesso à informação) previsto no inciso XXXIII do art. 5.º, no inciso II do parágrafo 3.º do art. 37 e no parágrafo 2.º do art. 216 da Constituição Federal, valendo-se de procedimentos que devem ser observados, garantindo o acesso à informação para a União, os estados, os municípios e Distrito Federal.

O inciso XXXIII do art. 5.º afirma que:

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível a segurança da sociedade e do estado.

A Lei de Acesso à Informação disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indiretamente, regulando especialmente o modo como a administração divulga seus dados, e como são requisitados pelos cidadãos.

Essa Lei regula normas e regras do dispositivo constitucional, o artigo 5.º do inciso XXXIII, em que todos têm direito de receber informações dos órgãos públicos, podendo ser de âmbito pessoal, coletivo ou geral, ou seja, qualquer informação de interesse, com exceção de informações sigilosas.

O primeiro artigo dispõe sobre procedimentos, formas e etapas de conseguir uma determinada informação. Todos os procedimentos devem ser observados pela União, pelos estados, pelo Distrito Federal e pelos municípios, para garantir o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5.º, no inciso II do parágrafo 3.º art. 37, e no parágrafo 2.º do art. 216 da Constituição Federal. A Lei subdivide-se em administração pública direta e indireta.

Na administração pública direta, municípios, estados, Distrito Federal e União são entidades políticas, personalidades jurídicas que devem respeitar o acesso à informação.

Visto que o Poder Executivo é representado pelo Presidente da República, e o Poder Legislativo é representado pelo Congresso Nacional.

Quanto à administração pública indireta, no contexto da informação e do acesso, segundo o parágrafo II, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, estados, distrito federal e municípios.

No artigo 2.º, aplica-se as disposições da Lei no que couber às entidades privadas sem fins lucrativos que recebem, para a realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres. Com o surgimento das tecnologias digitais, acessíveis a população de informação e comunicação, a distância entre poder público, empresas e cidadãos tende a diminuir com envolvimento maior, havendo um crescente incentivo para implantação de canais de comunicação cada vez mais eficientes, trazendo o conceito de governo eletrônico.

De toda a Lei de Acesso a Informação, é a Lei 12964/14 que diz respeito ao marco civil na internet promulgada em 2014, e que traz o princípio da neutralidade com opiniões e concepções ideológicas e interesses comerciais divergentes, que fica difícil a compreensão de seu conceito e as consequências de sua aplicação.

A neutralidade na rede, segundo Ramos (2016),

É o princípio de arquitetura de rede que endereça aos provedores de acesso o dever de tratar os pacotes de dados que trafegam em suas redes de forma isonômica, não os discriminando em razão de seu conteúdo ou origem.

É cabível já que traz condições e normas no marco civil que melhora juridicionalmente os processos de dados errôneos na *web*. Com esta garantia os provedores de internet não puderam privilegiar o tráfego da informação, e não puderam dar preferência para os dados que melhor beneficiariam os seus modelos de negócios. Atualmente a *internet* possui diversos fluxos e tráfegos de dados e informações, isso propicia uma maior dinâmica dos provedores, tornando um mercado mais atraente, permitindo com que o usuário da rede migre entre provedores buscando o seu melhor, isto que é o diferencial da *internet*.

Em uma *internet* livre, os arranjos entre os consumidores e os provedores são infinitos, já em uma internet neutra, aberta há a possibilidade do governo regular o fluxo de informação na internet por decreto, sendo uma ameaça para a liberdade de

expressão, que poderá permitir a proibição de uma lei de mídia que controle a mídia digital e, por consequência, a televisiva, impressa e radiofônica.

Portanto, o projeto prevê uma disposição que deve ser analisada, no qual a *internet* cumpra os interesses sociais de um país, proibindo sites e/ou derrubando redes sociais, possibilitando ao governo restringir, em um determinado momento de crise, redes sociais ou fluxos de informações em sites ou aplicativos governamentais. Visto a lei da neutralidade, tanto no fator da questão de transparência, planejamento participativo, acesso e serviços são questões a serem analisados também no estatuto da metrópole e da cidade que apresentam uma visão de outros espaços de vivência.

## **2.5 Estatuto da Metrópole e da Cidade**

O estatuto da metrópole sancionado no dia 13 de janeiro de 2015, visa garantir e promover o planejamento, a gestão e a execução de políticas públicas em regiões metropolitanas. E, para alcançar este objetivo e prever ações voltadas para integração entre municípios, estado e governo federal, estas leis contempladas estão relacionadas às questões de transporte público, saneamento básico, habitação e destinação final do lixo, visto que uma metrópole é muitas das vezes marcada pela exclusão social.

Art. 1º Esta Lei, denominada Estatuto da Metrópole, estabelece diretrizes gerais para o planejamento, a gestão e a execução das funções públicas de interesse comum em regiões metropolitanas e em aglomerações urbanas instituídas pelos Estados, normas gerais sobre o plano de desenvolvimento urbano integrado e outros instrumentos de governança interfederativa, e critérios para o apoio da União a ações que envolvam governança interfederativa no campo do desenvolvimento urbano, com base nos incisos XX do art. 21, IX do art. 23 e I do art. 24, no § 3º do art. 25 e no art. 182 da Constituição Federal. (LEI Nº 13.089, 2015)

A lei acima mencionada reflete as diretrizes expressas, onde entende-se que uma metrópole caracteriza-se por ser diferenciada de uma cidade ou município por questões sobre a metropolização brasileira, pois as metrópoles não são vistas como uma cidade, onde há a vivência das pessoas nos seus movimentos cotidianos, na sua busca por serviços, por trabalho, por oportunidade de estudo. As metrópoles ultrapassam as fronteiras da política administrativa, sendo configurada como corriqueira e com um grande cenário de vínculos empregatícios e de ofertas



imediatas. O estatuto da metrópole, então, tenta responder o descompasso entre cidades ou municípios e regiões metropolitanas, cidade político-administrativa pois, como retratado, as ditas “cidade dormitórios”, que são as que não geram renda e nem emprego, passam a deslocar pessoas para outras cidades maiores, que são mais desenvolvidas economicamente.

E estas pessoas só voltam para as respectivas cidades de origem para usufruírem de atividades familiares, mas para o trabalho deslocam-se para cidades maiores. Portanto esta lei visa o processo de integração.

Já o Estatuto da cidade apresentou, em seu cenário histórico, uma situação difícil para milhões de brasileiros vítimas de uma ocupação urbana sem planejamento sustentável, sem foco nos seus habitantes e sujeito a especulação imobiliárias. Muitos brasileiros, esperançosos por uma vida digna, desembarcaram para as metrópoles aumentando, em uma escala assustadora, um grande número de imigrantes, visto que, as grandes cidades não estavam preparadas para receber este enorme contingente de pessoas, e não conseguiram atender as necessidades básicas de seus habitantes, como postos de trabalho, serviços públicos e qualidade de vida. Houve uma explosão de violência, pobreza e desigualdade, jamais vistas na história do Brasil.

Para todos os efeitos, esta Lei, denominada Estatuto da Cidade, estabelece normas de ordem pública e interesse social que regulam o uso da propriedade urbana em prol do bem coletivo, da segurança e do bem-estar dos cidadãos, bem como do equilíbrio ambiental.  
(ESTATUTO DA CIDADE, 2002)

Portanto a instalação da assembleia constitucional em 1988, fruto do clamor da sociedade e de uma emenda popular contendo assinaturas, trouxe o estatuto da cidade, que trazia em sua concepção a necessidade da propriedade urbana de cumprir a sua função social, e de tornar acessível para uma grande maioria dos brasileiros. E, finalmente dia 10 de julho de 2001, o estatuto entrava em vigor através de sanção presidencial, que regulamentou o plano diretor, e deu origem a uma nova política urbana no país, com ações inovadoras capazes de disciplinar e induzir a sociedade e os governantes a realizar as mudanças que todos desejavam para a cidade.

Com o estatuto da cidade o conceito de metrópole mudou radicalmente, propiciando bem-estar de seus habitantes e gerando empregos, renda, oportunidade,

cidadania, lazer e, conseqüentemente, qualidade de vida que todo o cidadão merece. Conhecido como a primeira lei do Brasil, nascida da pressão e da mobilização popular, o estatuto da cidade trouxe uma série de instrumentos capazes de promover o desenvolvimento urbano. A lei estabeleceu-se de uma forma participativa. Prazos e critérios para a elaboração, do plano diretor, foi obrigatória em cidades com mais de 20 mil habitantes integrantes de regiões metropolitanas.

De acordo com a própria lei 10.257 de 10 de julho de 2001,

é o instrumento básico da política de desenvolvimento e expansão urbana, obrigatório para municípios: Com mais de vinte mil habitantes. Integrantes de área de especial interesse turístico ou área em que haja atividades com significativo impacto ambiental; Que queiram utilizar de parcelamento, edificação ou utilização compulsórios de imóvel.

O plano diretor é o grande responsável pela articulação e indução de outros planos e leis complementares de interesse das comunidades, regulamentando, assim, os instrumentos previstos no estatuto da cidade.

Entre diversos instrumentos utilizados a favor da população podemos destacar o imposto predial e territorial urbano (IPTU) progressivo e, também, o parcelamento. Edificação que combatem a especulação imobiliária melhorando, com isso, a oferta de lotes e reduzindo o preço dos imóveis.

O IPTU é imposto, de competência dos Municípios, sobre a propriedade predial e territorial urbana tem como fato gerador a propriedade, o domínio útil ou a posse de bem imóvel por natureza ou por acessão física, como definido na lei civil, localizado na zona urbana do Município. (PORTAL TRIBUTÁRIO, 2017)

Contudo, o resultado do estatuto, que obrigou os municípios, criou um instrumento de negociação na produção do espaço urbano, na produção das cidades brasileiras, sendo um instrumento da disposição dos gestores públicos e municipais, no sentido da construção de uma cidade mais justa. Este instrumento de negociação é importante para combater o processo, democratizar as cidades e promover o reconhecimento do direito das populações que vivem nas periferias, nas favelas e assentamentos, pelas quais possibilita uma nova cidade mais inclusiva, onde os moradores podem ser protagonistas para a progressão de o futuro.

### 3. MÉTODO

*“Na era da informação, a invisibilidade é equivalente à morte”.*

ZYGMUNT BAUMAN

Nesta seção serão abordados os métodos de pesquisas aplicados, para discussão e análise dos resultados.

#### 3.1 Tipo de Pesquisa

O presente estudo visou uma pesquisa de caráter documental diagnóstico, descritiva quanto aos objetivos, tendo como intuito a observação, o registro, a análise e o correlacionamento dos fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los.

Caracteriza-se também como pesquisa exploratória. Segundo Zikmund (2000, p.32, tradução nossa) “os estudos exploratórios, geralmente, são úteis para diagnosticar situações, explorar alternativas ou descobrir novas ideias”. Portanto, os questionários aplicados tanto aos cidadãos, quanto aos gestores poderão evidenciar uma análise, um diagnóstico de como os gestores públicos estão lidando com a oferta de serviços e o acesso do cidadão, proporcionando uma comunicação entre ambos.

A abordagem da pesquisa é mista, visando uma abordagem com métodos qualitativo e quantitativo. Na fase quantitativa há um diagnóstico da população quanto ao acesso às TICs e demandas, já que há um plano de implantação da infraestrutura de cidade digital incentivada pelo Governo Federal no ano de 2015, situação alicerce para um governo digital estável e acessível.

Com a pesquisa qualitativa pode-se verificar a atual situação da oferta de serviços dos canais de comunicação, e a transparência do poder público com foco no emissor do município, averiguando uma predisposição dos órgãos gestores nos investimentos em e-Gov.

A metodologia aplicada ao objeto de estudo, como abordado anteriormente, embasa-se em uma análise documental, descritiva e exploratória com abordagem qualitativa dos gestores públicos responsáveis na oferta de serviços. E quantitativo com o foco no cidadão, a partir de autores de metodologia, que buscam destacar a importância de tais pesquisas.

A coleta de dados divide-se em três etapas:

- 1.<sup>a</sup>) análise diagnóstico (*site*): verificando, de acordo com o manual do e-Gov, as diretrizes coerentes para assertividade de uma plataforma viável segundo a e\_PWG;
- 2.<sup>a</sup>) entrevista com gestores públicos municipais; e
- 3.<sup>a</sup>) pesquisa de campo com a população.

A pesquisa qualitativa “compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados” (NEVES, 1996, p. 1).

[...] a pesquisa qualitativa assume diferentes significados no campo das ciências sociais. Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas (entrevista não estruturada, entrevista semi-estruturada, observação participante, observação estruturada, grupo focal) que visam descrever e decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. (NEVES, 1996, p.1).

Este método de pesquisa retratado por Neves (1996), embasou o objeto de pesquisa aqui estudado, pelo fato das pesquisas serem de cunho e técnicas interpretativas trazendo muitos meios para análises.

Godoy (1995) destaca a pesquisa qualitativa de forma igualitária, enfatizando que o pesquisador vai a campo com objetivo de captar o fenômeno a partir da perspectiva das pessoas envolvidas. E, para Turato (2005), “as pesquisas que utilizam o método qualitativo devem trabalhar com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões”.

Godoy e Turato, por sua vez, apresentam que esta técnica propicia uma pesquisa mais profunda, visto que o “ir a campo”, se torna um meio propício para obtenção de resultados.

Segundo Appolinário (2006, p. 61), a pesquisa qualitativa destaca-se como:

Coleta de dados a partir de interações sociais do pesquisador com o fenômeno pesquisado. [...]. Esse tipo de pesquisa não possui condições de generalização, ou seja, dela não se podem extrair previsões nem leis que podem ser extrapoladas para outros fenômenos diferentes do pesquisado.

Os autores acima apresentam uma visão macro do ambiente de estudo. O buscar em campo significados para questões estudadas traz uma visão mais abrangente de determinados assuntos, proporcionando diretamente maiores detalhes para a pesquisa.

A pesquisa quantitativa, segundo Chizzotti (1995, p. 52), “[...] permite estabelecer relação entre variáveis”. E para Richardson (1999, p. 37), esse método quantitativo “caracteriza-se pelo emprego da quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas”.

A técnica mais conhecida para se trabalhar, neste sentido, é o método de Survey (HYMAN, 1967). Esta técnica traz aplicações de questionários a um determinado cálculo amostral, no qual pode-se mensurar e obter indicadores e dados para análises e verificação de procedimentos estratégicos.

A pesquisa quantitativa com a população na análise dos autores citados, e a qualitativa com os gestores do município proporcionam uma abordagem ampla e profunda dos resultados, e um viés de estudo mais rico em análises, conforme visto na revisão de literatura. Onde o qualitativo justificará o problema de pesquisa, e os objetivos nas pronúncias dos gestores envolvidos; e o quantitativo na população cachoeirense de acordo com a amostra.

### **3.2 População e Amostra**

O *locus* de estudo é o Município de Cachoeira Paulista, que serve de base para outros territórios, caso queiram analisar seus portais e serviços de modo eficaz e eficiente na disponibilização do acesso das informações públicas. O município foi contemplado no ano de 2015 com a Cidade Digital trazendo, como fator, um cenário de análise das barreiras para implantação, visando as melhorias e sugestões.

Dada a população de 32.294 (IBGE, 2015), calcula-se uma amostra 395 pessoas, onde arredondou-se devido a uma precisão maior nas respostas aplicadas em 400 entrevistados, considerando o nível de confiança de 95%, e margem de erro de 5%. Amostra calculada de acordo com a fórmula exposta na figura 1:

$$n = \frac{o^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + o^2 \cdot p \cdot q}$$

n: tamanho da amostra

N: tamanho da população (universo)

O<sup>2</sup>: Nível de confiança escolhido. Usa-se tabela abaixo, que estabelece a relação entre a percentagem escolhida e o desvio padrão (Número que deve ser substituído na fórmula).

99,7%=3

95,5%=2

68%=1

p: percentagem com a qual o fenômeno se verifica

q: percentagem complementar (100-p)

e: erro máximo permitido (optar por numero de 2 a 5 e substituir na formula)

Fonte: (GIL, 2008)

$$n = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 32294}{5^2(32294-1) \cdot 50 \cdot 50 \cdot 2^2}$$

$$n = \frac{322940000}{807325 + 10000}$$

$$n = \frac{322940000}{817325}$$

$$n = 395$$

**Figura 1-** Calculo Amostral da População

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2016

De acordo com a fórmula descrita acima, a aplicação do questionário à população cachoeirense ocorreu em um período de corte transversal entre os dias 05 de setembro de 2016 a 31 de outubro de 2016, visando uma estatística descritiva com aplicação de frequência, média e porcentagem, sendo tabulada e mensurada na ferramenta *Excel*, em tabelas dinâmicas. E a qualitativa ocorreu com agendamento nos períodos: o Secretário de Governo e Planejamento 27 de setembro de 2016; Setor de Tecnologia da Informação no dia 28 de setembro de 2016; e com o prefeito 17 de outubro de 2016. Todas as entrevistas foram gravadas com duração entre 40' minutos a 1 hora e 20' minutos.

A visão intencional é averiguar o panorama da prestação de serviços no e-Gov nesse município, havendo a interação das entidades envolvidas: sociedade, órgãos gestores na análise ao portal, para verificação desse canal de comunicação.

### **3.3 Procedimento de Coleta de Dados e Instrumento**

A amostra da pesquisa foi em caráter de abordagem qualitativo e quantitativo com o objetivo de analisar como está sendo ofertado os serviços no canal de comunicação e-Gov no município de Cachoeira Paulista (SP). E se existem além do portal outros canais que atendem a população, visto que também possui um cenário de implantação da Cidade Digital, que é um fator que se manipulado de uma forma correta, traz um cidadão digital inserido e propenso a utilizar recursos do governo eletrônico, como ferramenta de desenvolvimento local, de auxílio à gestão pública.

Destacam-se três instrumentos de coleta de dados (APENDICE C): I) entrevista semi-estruturada aberta aos órgãos públicos responsáveis (prefeito, secretaria de desenvolvimento e TICs), que buscam analisar a disponibilização da oferta desses serviços, a predisposição no poder de investimento e ainda em dados documentais, averiguando a existência de um e-Gov ativo.

O critério de seleção dos entrevistados baseia-se nos cargos e nas competências que ocupam segundo o entendimento da área, visando a responsabilidade nas funções atuantes; II) entrevista semi-estruturada fechada com foco no cidadão, para diagnosticar o uso e acesso às Tics e demandas, tendo um recorte de aplicação na população acima de 18 anos do município.; e III) análise documental, para averiguar e diagnosticar, na plataforma do município, as diretrizes exigentes nos manuais e\_PWG do governo eletrônico.

O projeto foi submetido ao comitê de ética para aprovação da realização dessas entrevistas nos períodos: situação da versão do projeto: aprovado, CAAE: 57982616.5.0000.5501, submetido em: 20 de setembro de 2016. Após aprovação do projeto foi agendada uma data para a aplicação. A entrevista com questões abertas, aplicada aos gestores, foi gravada para posterior transcrição e análise. Os entrevistados assinaram o Termo Livre e Esclarecido individual, cedido pela Universidade de Taubaté (UNITAU).

Com relação à pesquisa com questões fechadas, voltada para o cidadão, foi aplicada de acordo com a margem do cálculo amostral do número de habitantes que compõem o município, como descrito anteriormente.

### 3.3.1. Estrutura dos Questionários

Na construção das análises dos dados, visando os instrumentos de coleta para averiguar o objeto de estudo, foram aplicados questionários qualitativo e quantitativo em dois cenários distintos: gestores e população, para diagnosticar o governo eletrônico no município e sua utilização.

Destaca-se no Quadro 4, a seguir, o segmento base da estrutura dos questionários.

**Quadro 4 - Estrutura do roteiro de entrevista gestores**

<b>CATEGORIA</b>	<b>TEMAS</b>	<b>AUTORES</b>
<b>Entrevistado (gestores e técnicos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de formação</li> <li>- Cargo que ocupa</li> <li>- Tempo está no cargo</li> </ul>	
<b>Conceito de Governo Eletrônico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento sobre e-Gov.</li> <li>- Projetos de implantação de e-Gov.</li> </ul>	Chahin, <i>et al.</i> (2004) CGI IBGE MCTI
<b>Estrutura diagnóstico da sociedade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso e disponibilização de informação pública para o cidadão.</li> <li>- Canais de comunicação entre o governo local e a população uma via de mão-dupla.</li> <li>- Acesso do cidadão a serviços públicos via internet.</li> <li>- Programas e plataformas de produção de conteúdo para o cidadão.</li> </ul>	Brasil (2011) Casas Pérez (2014) Cunha, Frey e Duarte (2009) Chahin, <i>et al.</i> (2004)
<b>Predisposição política</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesse em investir no governo eletrônico.</li> <li>- Metas de Implantação do e-Gov Oferta de serviços.</li> </ul>	Chahin, <i>et al.</i> (2004) CGI IBGE MCTI
<b>Barreiras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ocorrência de algum entrave político para a efetiva implantação da cidade digital.</li> <li>- Entraves na forma de comunicação do cidadão nas plataformas de e-Gov.</li> </ul>	Lei de Acesso a Informação Ruschel (2009) Rover, (2006)

**Fonte:** Elaborado pela autora (2016).



Destaca-se, no Quadro 5, uma estrutura inicial dos dados que irá conter as entrevistas visando os gestores envolvidos, e que servirá de seguimento para a construção dos questionários e entrevistas, que ainda serão desenvolvidos, para a aprovação e liberação no comitê de ética.

**Quadro 5-** Estrutura do roteiro de entrevista - população

<b>CATEGORIA</b>	<b>TEMAS</b>	<b>AUTORES</b>
<b>Entrevistado Cidadão</b>	Faixa Etária, Renda, Escolaridade, Região da Cidade.	
<b>Conceito de Governo Eletrônico</b>	- Conhecimento sobre e-Gov.	Chahin, <i>et al.</i> (2004) CGI IBGE MCTI
<b>Estrutura diagnóstico da sociedade</b>	- Canais de comunicação. - Oferta de serviços. - Conveniência para o cidadão. Nos serviços prestados: nível, interoperabilidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade. - Pontos fracos e fortes do serviço. - Maior e menor expectativa dos usuários.	Chahin, <i>et al.</i> (2004)
<b>Predisposição política</b>	Cidade Digital	CGI IBGE MCTI
<b>Barreiras</b>	Dificuldade no Acesso aos serviços e ao portal de e- Gov do município.	Lei de Acesso à Informação Ruschel, (2009) Rover, (2006)

**Fonte:** Elaborado pela autora (2016).

Já o Quadro 6 demonstra o seguimento para a construção do questionário aplicado à população, como um fator de direcionamento da aplicação.

Na estrutura da análise documental serão analisados documentos, como o manual de governo eletrônico e as diretrizes e normas para um site assertivo e viável, visando a oferta de serviços e acesso à informação destacando: adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade e segurança de acesso.

### 3.4 Procedimento de Análise de Dados

Segundo Ludke e André (1986, p.17), “para realizar uma pesquisa é preciso promover um confronto entre os dados, as evidências, as informações coletadas sobre determinado assunto e o conhecimento teórico acumulado a respeito dele”.

Os dados obtidos na pesquisa, na fase de entrevista com gestores, foram tratados com análise de conteúdo, e a fase do questionário aplicado à população com estatística descritiva. Os resultados são apresentados a partir de dados consolidados e estratificados por faixa etária, renda, escolaridade e região. A análise do *site* oficial e a observação do conteúdo registrada em formulário serão avaliadas para identificar quais aspectos do governo eletrônico são atendidos.

A técnica de coleta de dados, segundo Goldenberg (1997) é um:

Método como a observação sistemática dos fenômenos da realidade através de uma sucessão de passos, orientados por conhecimentos teóricos, buscando explicar a causa desses fenômenos, suas correlações e aspectos não-revelados.

De posse das informações fornecidas pelas entrevistas e pelos documentos realizam-se parâmetros a respeito da situação atual ofertada, e o diagnóstico da população no aspecto acesso. E que impactos são gerados para a população e no desenvolvimento local.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

*“A nova fonte de poder não é o dinheiro nas mãos de poucos, mas informação nas mãos de muitos”.*

JOHN NAISBITT

A seção, aqui apresentada, traz a discussão e os resultados da aplicação da pesquisa referenciados pelo embasamento teórico da revisão de literatura.

### 4.1 Histórico de Cachoeira Paulista (SP)

Cachoeira Paulista (Figura 2) é um município da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte (RMVALE), do interior do estado de São Paulo, na microrregião de Guaratinguetá.



**Figura 2** - Mapa de Cachoeira Paulista.

**Fonte:** Cptec Inpe (2016)

A cidade de Cachoeira Paulista tem uma população estimada em 32.294 habitantes, com um crescimento anual em torno de 1.101 habitantes, vivendo em uma área territorial de 287.990 km<sup>2</sup>, densidade demográfica 104,49, de acordo com o IBGE (2015):

**Tabela 1 - Dados Demográficos.**

<b>População estimada 2015<sup>(1)</sup></b>	<b>32.294</b>
<b>População 2010</b>	30.091
<b>Área da Unidade Territorial 2015 (Km<sup>2</sup>)</b>	287,99
<b>Densidade Demográfica 2010 (han/Km<sup>2</sup>)</b>	104,49
<b>Código do Município</b>	3508603
<b>Gentílico</b>	cachoeirense

**Fonte:** IBGE (2016)

O município, em 2013, em análise ao produto interno bruto (PIB), foi 14.637,47. O índice de desenvolvimento humano municipal, no ano de 2010 era de 0,764, onde este vem a ser segundo o PNUD (2010, p. 2) “índice que serve de comparação entre os países, com objetivo de medir o grau de desenvolvimento econômico e a qualidade de vida oferecida à população”. Este grau retrata 0 (nenhum desenvolvimento humano) a 1 (desenvolvimento humano total). Estando mais próximo de 1, mais desenvolvido é o país, usado também para apurar o desenvolvimento de cidades, estados e regiões.

O Coeficiente de Gini que segundo o PNUD (2010, p. 3) “é um parâmetro internacional usado para medir a desigualdade de distribuição de renda entre os países”. Neste caso, o coeficiente varia entre 0 e 1, quanto mais próximo do zero, menor é a desigualdade de renda num país, ou seja, a distribuição de renda é melhor. Quanto mais próximo do um, maior a concentração de renda num país. E, como apresentado, na Tabela 4, Cachoeira Paulista encontra-se a 0,41; fator a ser estudado pelos órgãos gestores, para trazerem melhorias de qualidade de vida para os cidadãos em visão do nível de desemprego, descrito na Tabela 3, de acordo com o IBGE (2015).

O PNUD segundo Sebrae (2016) “O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). [...] É a agência líder da rede global de desenvolvimento da ONU e trabalha principalmente pelo combate à pobreza e pelo desenvolvimento humano”.

**Tabela 2- Índice de Desenvolvimento Humano Municipal**

<b>Cachoeira Paulista</b>	<b>Código: 3508603</b>
<b>Índice de Desenvolvimento Humano Municipal - IDHM</b>	
<b>IDHM 2010</b>	0,764
<b>IDHM 2000</b>	0,676
<b>IDHM 1991</b>	0,553

**Fonte:** Atlas Brasil (2013)

Atualmente, os três pilares que constituem o IDH são: saúde, educação e renda (PNUD,2010). Esses três pilares são quesitos de crescimento e desenvolvimento de uma determinada localidade.

Em relação ao fator renda, no índice de Gini, o quadro de pobreza, de desigualdade, e o fator socioeconômico em nível de desemprego estão relacionados ao desenvolvimento, e principalmente à qualidade de vida do cidadão.

**Tabela 3- Mapa de Pobreza e Desigualdade - Municípios Brasileiros 2003**

<b>Cachoeira Paulista</b>	<b>Código: 3508603</b>
<b>Mapa de Pobreza e Desigualdade - Municípios Brasileiros 2003</b>	
<b>Incidência da Pobreza</b>	23,87 %
<b>Limite inferior da Incidência de Pobreza</b>	17,65 %
<b>Limite superior da Incidência de Pobreza</b>	30,09 %
<b>Incidência da Pobreza Subjetiva</b>	21,28 %
<b>Limite inferior da Incidência da Pobreza Subjetiva</b>	18,65 %
<b>Limite superior Incidência da Pobreza Subjetiva</b>	23,92 %
<b>Índice de Gini</b>	0,41
<b>Limite inferior do Índice de Gini</b>	0,38
<b>Limite superior do Índice de Gini</b>	0,45

**Fonte:** IBGE, Censo Demográfico 2000 e Pesquisa de Orçamentos Familiares - POF 2002/2003.

Os dados descritos nas Tabelas 2, 3 e 4, que apresenta informações estatísticas válidas e viáveis para um planejamento estratégico do e-Gov, pois sendo o governo eletrônico um meio de a tecnologia auxiliar no processo de desenvolvimento, vale aos gestores municipais mensurar, através de números, quais

melhorias esta tecnologia poderá propiciar, para atingir a empregabilidade do cidadão e, por consequência, a qualidade de vida.

Tratando-se de qualidade de vida, os portais e canais de comunicação vêm auxiliando neste processo, pois segundo Chahin (2004) a tecnologia vem auxiliar também os padrões de desenvolvimento para aquele que o implanta.

#### **4.2 Portal e-Gov e Canais de Comunicação do Município de Cachoeira Paulista**

Cachoeira Paulista traz canais de comunicação criados pelos cidadãos para debates e informativos e, oficialmente, os portais de e-Gov da cidade e o de transparência. Segundo o setor de comunicação e assessoria da prefeitura municipal neste mandato de 2017, através de uma entrevista a mesma ressaltou que

*O portal da cidade surgiu desde a necessidade de divulgação dos dados públicos exigidos pelo governo onde todas as cidades deveriam ter um portal, o quando ao certo da implantação não podemos informar, mais veio com esta necessidade.*

A fala do setor de comunicação retrata uma importância dos canais oficiais do e-Gov do município para divulgação das atividades e projetos desenvolvidos para a população, mas percebe-se que os dados não são mensuráveis e datados sobre a implantação do portal e-Gov, visto que não há registros anteriores sobre estes dados históricos importantes para possíveis análises estratégicas de melhorias para estes portais. Ainda o setor de comunicação expõe o seguinte fato de mudanças de um mandato de governo (2016), para outro mandato de governo (2017).

*Em relação as mudanças que ocorreram no portal, este mandato de 2017, a princípio projetos novos e atualizados foram implementados nestes portais de e-gov e foram atualizados os dados para maior compreensão no portal de transparência. Em relação ao canal de comunicação o Facebook da prefeitura da cidade, houve melhorias significativas, sendo que a partir deste ano estamos mensurando e gerenciando a quantidade de cidadão e usuários que estão acompanhando a página verificando níveis de acesso. Mas ainda esta em processo de andamento.*

Tendo em vista os relatos do setor de comunicação acima, que aconteceu no dia 31 de março de 2017, os portais ainda estão sendo melhorados, e estes processos estão sendo estudados pelos setores responsáveis. Quando questionados ao setor de comunicação sobre se estes canais não oficiais isolados criados pela comunidade como blogs da comunidade, rádios (Espaço Livre, TV Cidade, Alvorada FM), grupos do Facebook, onde os mais utilizados são os (observatório opositor e o cachoeirense o da ocasião) e Jornal Momento, poderiam ser exemplos para o governo?

*Estes canais não oficiais criados pela população, podem ser um caminho para verificarmos se a população está em contato direto com as notícias e acontecimentos da cidade, mas o planejamento que fazemos para nossos portais e canais tem que ir de acordo com a normas legais, mas também de acordo com a gestão atuante para que não se tornar um canal de discussões e espaço de transtornos políticos.*

Enquanto isso, outros canais de comunicação criados pelos cidadãos tornam-se, também, outro meio informativo que auxiliam o contato, visão da população e comunicação entre os envolvidos.

#### **4.2.1. Análise Diagnóstico do Portal Município**

O primeiro procedimento para diagnosticar, foi realizar uma análise documental diagnosticando o portal do Município de Cachoeira Paulista nos dias dois e três de agosto de 2016, seguindo os fatores adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade e segurança analisados nos quesitos serviços, classificação das informações, transparência, interoperabilidade, privacidade, comunicação, participação e *feedback* (APÊNDICE A). Para o nível de pontuação nesses quesitos foram utilizados os seguintes parâmetros de escores, conforme o Quadro 6:

**Quadro 6- Nível de Pontuação**

Nível	
1	Atende plenamente
2	Não o suficiente para ser considerado relevante
3	Atende, porém com grandes lacunas e dificuldades
4	Atende, porém as lacunas podem ser resolvidas
5	Não atende

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Na tabulação dos dados, aplicou-se o gráfico de radar, que traz a melhor visualização para avaliar a apresentação de várias dimensões ao mesmo tempo, e fácil comparação e uniformização das unidades de medida de séries de dados independentes. Essa estrutura permite colocar lado a lado diferentes séries de dados.

A figura 3, ilustra como estão disponibilizadas as informações ao usuário comum no site do município, que se encontra no endereço eletrônico [www.cachoeirapaulista.sp.gov.br](http://www.cachoeirapaulista.sp.gov.br).



**Figura 3-** Home Page Portal do Município de Cachoeira Paulista.

**Fonte:** [cachoeirapaulista.sp.gov.br](http://cachoeirapaulista.sp.gov.br), (2016)



O portal tem uma interface (aparência) simples, mas não é adaptável para todos os dispositivos tecnológicos (termo técnico-responsividade), fator preocupante nos tempos atuais, devido à diversidade de dispositivos, principalmente no critério governo eletrônico, no que diz respeito aos portais que atinge uma parte satisfatória da camada social em determinadas localidades.

Não existe um propósito direto ao cidadão com a apresentação de missão, valores. O portal aponta conteúdos, notícias redirecionadas às ações, tais como, melhorias na cidade, projetos e construções civis que aconteceram no cenário Cachoeira Paulista.

As informações pertinentes aos serviços online (nota fiscal eletrônica, rh online, vias de IPTU [Imposto Predial e Territorial Urbano], emissão de guias, ISS [Imposto sob Serviço] *on-line*, formulários, requerimentos, licitações, serviços ao cidadão, SAC [Serviço de Atendimento ao Consumidor], Consulta de compras e licitações), também são evidentes na barra lateral direita do site, porém restritos.

Os *links* apresentam informações de difícil compreensão do cidadão, e alguns somente com informativos, não possui uma interação direta entre sociedade e prefeitura. Portanto, deve-se ter um planejamento para atingir um público maior, promovendo o *site* para a usabilidade. “Tanto a acessibilidade quanto a usabilidade têm como foco a atenção do usuário, cidadão”. (e\_PWG, 2010).

A usabilidade pode ser definida como o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio. A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione da forma esperada pela pessoa. (e\_PWG, 2010).

A figura 4, demonstram a página do portal de Cachoeira Paulista, com indicações das análises que foram feitas no portal.

Observa-se que no manual e\_PWG, quando apresenta-se o padrão para uma redação a ser inserida em um portal e-Gov, a mesma traz inúmeros quesitos para uma boa construção, desde portais visando as redações, erros, desenhos e autonomia até meios de trazer a usabilidade no custo da avaliação do e-Gov.

A comunicação em sítios do governo é, sobretudo utilitária, visando prestar serviços e informações aos cidadãos. A redação deve levar em conta a audiência, o conhecimento das pessoas que acessam o sítio. O

texto deve ser diagramado para facilitar o entendimento da informação. (e\_PWG, 2010).

The image shows a screenshot of the municipal portal for Cachoeira Paulista, Brazil. The page layout includes several sections:

- Top Left:** News article titled "Subprefeito e Prefeito discutem melhorias na zona rural" with a photo of two men in a meeting.
- Top Center:** News article titled "Secretaria de Transporte e Infraestrutura participa de reunião com o Prefeito João Luiz" with a photo of a meeting.
- Top Right:** Service information for IPTU (IPTU 2016) with a banner that says "CLIQUE AQUI PARA IMPRIMIR SEU GANHO".
- Middle Left:** News article titled "Prefeito se reúne com secretária de Saúde para balanço dos trabalhos" with a photo of a meeting.
- Middle Center:** News article titled "Prefeito faz balanço das atividades realizadas pela secretaria de Esportes" with a photo of a meeting.
- Middle Right:** Social media link for the official Instagram profile of Cachoeira Paulista.
- Bottom Right:** Logo and description for COMTUR (Conselho Municipal de Turismo - Cachoeira Paulista).

Annotations with red boxes and arrows:

- Red Box: Espaço de Notícias** - Points to the news articles on the left side of the page.
- Red Box: Redes Sociais** - Points to the social media link on the right side of the page.
- Red Box: SERVIÇO: IPTU** - Points to the IPTU 2016 banner at the top right.
- Red Box: SERVIÇO: Conselho municipal de Turismo** - Points to the COMTUR logo and text at the bottom right.

**Figura 4-** Portal do Município de Cachoeira Paulista.

**Fonte:** cachoeirapaulista.sp.gov.br, (2016)

O fator facilidade de uso, traz usuários para a visitação das páginas trazendo como objetivos:

- facilidade de uso;
- facilidade de aprendizado;
- facilidade de memorização de tarefas;
- produtividade na execução de tarefas;
- prevenção, visando a redução de erros;
- satisfação do indivíduo. (e-PWG, 2010)

Os portais de e-Gov têm como prioridade atingir o cidadão tanto para o uso na aquisição de serviços, quanto para a divulgação de informações, visando transparência, trazendo padrões e diretrizes que regem um bom modo de uso e facilidade ao município que o implantar. A figura 5 apresenta o portal de transparência do município que atua no fornecimento de serviços e informações, este, por sua vez, foi analisado nos dias 4 e 5 de agosto de 2016, com os critérios de verificação dos dados transmitidos para os cidadãos, como também, se está acessível todas as informações.

Os padrões de acessibilidade compreendem recomendações ou diretrizes que visam tornar o conteúdo Web acessível a todas as pessoas, inclusive às pessoas com deficiência, destinando-se aos autores de páginas, projetistas de sítios e aos desenvolvedores de ferramentas para criação de conteúdo. A observação destes padrões também facilita o acesso ao conteúdo da Web, independente da ferramenta utilizada (navegadores Web para computadores de mesa, laptops, telefones celulares, ou navegador por voz) e de certas limitações de ordem técnicas, como, por exemplo, uma conexão lenta, a falta de recursos de mídia, etc. (e\_PWG, 2010).

The image shows the 'Portal da Transparência' of the Prefeitura Municipal de Cachoeira Paulista. The header includes the city's coat of arms and the text 'Prefeitura Municipal de Cachoeira Paulista Portal da Transparência'. Navigation links for 'Home', 'Sobre o Portal', 'Fale Conosco', 'Mapa do Site', and 'Manual de Navegação' are present. The main content area is divided into several sections: a central banner for citizen access to data, a sidebar with various administrative and financial links, and a grid of service tiles. A red line connects a callout box labeled 'Link's e\_gov' to a 'Serviços' box in the bottom right corner.

**Figura 5-** Portal de Transparência Cachoeira Paulista

**Fonte:**www.transparência.cachoeirapaulista.sp.gov.br, (2016)

“As diretrizes propostas por esta cartilha [Padrões Web Governamental Eletrônico], baseiam-se na observação concreta de problemas comuns nas páginas de instituições públicas no Brasil” (e-PWG,2010).

- Diretriz 1 - Contexto e navegação [informação claras e precisas];
- Diretriz 2 - Carga de informação [muitas informações poluem as páginas, pois o ser humano retém somente um número determinado de informações];
- Diretriz 3 – Autonomia [Controle de páginas não agradam os usuários, são práticas que intervêm no controle do cidadão].
- Diretriz 4 – Erros [Retorno a possíveis erros ao cidadão, que não tem obrigação de manusear a ferramenta];
- Diretriz 5 – Desenho [Design gera impacto positivo na atração da clientela];
- Diretriz 6 – Redação [A redação deve levar em conta a população e o cenário implantado];
- Diretriz 7 - Consistência e familiaridade [compatibilidade ao modo de pensar].

Cachoeira Paulista também busca um outro meio de estreitar a comunicação entre o governo e o cidadão: o canal *Facebook* (Figura 6), pois com a propagação das redes sociais no dia a dia e no seu uso regular, sendo este um dos meios mais populares e conhecidos, fica muito mais fácil a apresentação das notícias do município e a aproximação com a sociedade.



**Figura 6-** Canal de Comunicação Facebook Prefeitura cachoeira Paulista.

**Fonte:** facebook.com/PrefeituraCachoeiraPaulista, (2016)

Portando, vale dizer que todas as diretrizes apresentadas visam à melhoria para uma plataforma padronizada que pode, por sua vez, propiciar em caráter de transformação o desenvolvimento ao local que a implantar.

Em Cachoeira Paulista existem o portal e-Gov, o portal de transparência e alguns canais fornecidos pela prefeitura para informação e divulgação de notícias à população. Existem também grupos que agem isoladamente, e que fazem este trabalho de divulgação na cidade, como o Espaço Livre (rádio), o TV Cidade (rádio e Tv) e determinados *blogs* comuns de municípios, que discutem e expõem ideias do dia a dia da cidade.

No canal *Facebook* existem comunidades, grupos que expõem sobre os problemas da cidade, como o observatório (grupo opositor a gestão), e o cachoeirense (a favor, sendo o lado da ocasião).

Entretanto, canal de comunicação oficial catalogado pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações, vinculada ao Ministério das Comunicações), com exceção dos portais de transparência e e-Gov do município, não existe. Mas, como mencionado, existem os informais que trabalham neste papel.

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) é uma agência reguladora, vinculada ao Governo Federal. A ela compete, entre outras atribuições, a regulação do setor de telefonia, tanto fixa quanto celular. Em matéria de telecomunicações, a agência tem como principais atribuições celebrar e gerenciar contratos de concessão, fiscalizar a prestação de serviços, aplicar sanções, controlar revisões tarifárias, expedir normas sobre prestação de serviços e até mesmo realizar intervenções, se necessário. (TELECO, 2016).

Há também a divulgação de notícias e informações através de canais que também não são oficiais, como o jornal *O Momento*, que apresenta informações gerais da prefeitura. *A Alvorada FM*, rádio que apresenta o básico de acesso ao cidadão em relação aos órgãos públicos.

Portanto há uma carência muito grande voltada para este trabalho no município, pois entende-se que ao manipular dados de interesse político muitas coisas são obscuras. A manipulação das redes sócias e canais de comunicação em setores públicos ainda no Brasil tendem a enfrentar desafios.



As prefeituras declararam que atualizam ou postam frequentemente nas redes sociais nas quais possuem perfil ou conta própria – 84% postam todos os dias ou pelo menos uma vez por semana. Entre as atividades identificadas na pesquisa estão: postar notícias sobre a prefeitura (95%), divulgar serviços ou campanhas (90%), e responder a dúvidas e comentários dos cidadãos (77%).

Quanto à atualização de seus perfis ou contas, 86% dos órgãos públicos federais e estaduais postam em suas redes todos os dias ou pelo menos uma vez por semana. Sobre as principais atividades que desempenham nas redes sociais estão a postar notícias sobre os órgãos públicos federais e estaduais (93%), divulgar serviços ou campanhas (90%), e responder a dúvidas e comentários dos cidadãos (82%) (CGI, 2016).

No governo atual de 2017 a 2020, ao serem questionados a respeito de como está sendo mensurado o acesso aos canais *Facebook* e o portal do municipal, a secretária de comunicação da prefeitura informou, no dia 27 de fevereiro de 2017, informou que o *site* ainda está passando por melhorias, não fornecendo maiores dados e detalhes. Mas o *Facebook* da prefeitura possui um monitoramento que antes não tinha, pois este serve para mensurar e analisar a quantidade de cidadãos que estão interagindo e visitando a página, pois, após esta análise, os gestores podem planejar estratégias para atingir uma meta em relação a interação do público, com periodicidade semanalmente conforme a figura 7 e 8.



Figura 7- Monitoramento e interação do público facebook.

Fonte: Assessoria de Imprensa prefeitura de cachoeira paulista, (2017)

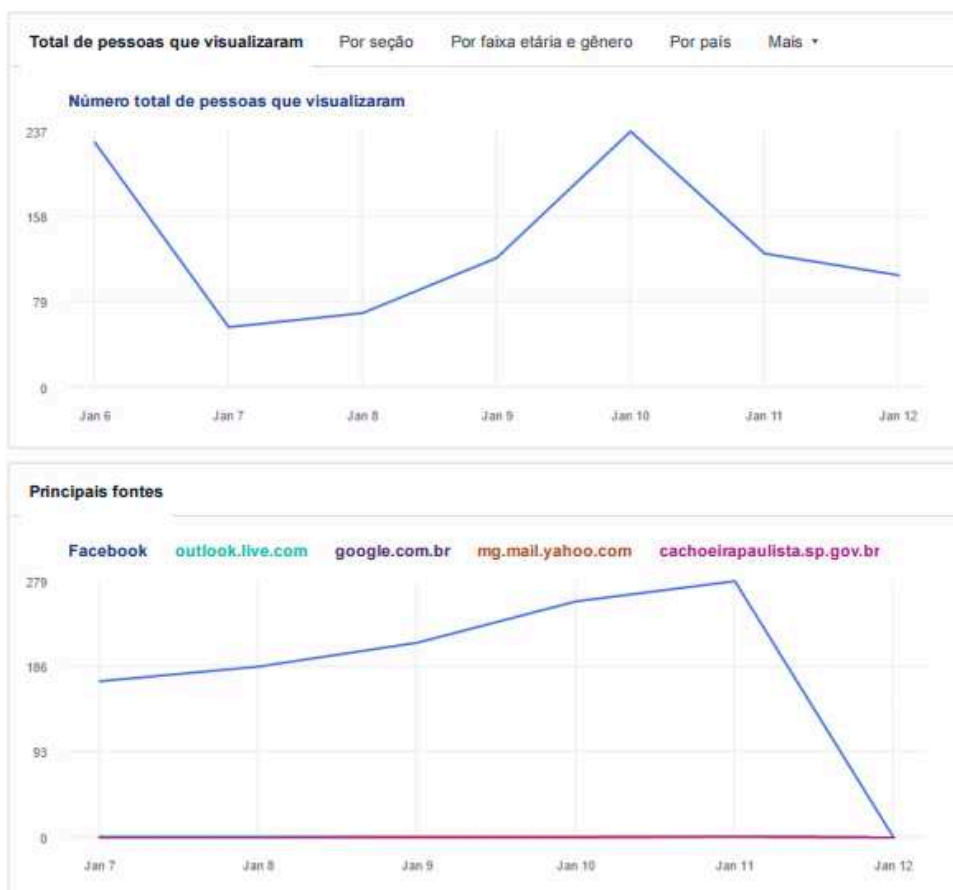


Figura 8- Monitoramento da FanPage.

Fonte: Assessoria de Imprensa prefeitura de cachoeira paulista, (2017)

Suas 5 publicações mais recentes

Alcance: orgânico/pago Cliques em publicações Reações, comentários e compartilhamentos

Publicado	Publicação	Tipo	Direcionamento	Alcance	Envolvimento	Promover
12/1/2017 17:42	Saúde em destaque e Veja mais aqui:ht			2,6K	311 133	<a href="#">Impulsionar publicação</a>
12/1/2017 17:31	Secretaria de Cultura Veja mais aqui:h			555	65 12	<a href="#">Impulsionar publicação</a>
12/1/2017 08:58	A Secretaria de Esporte e Lazer expõ			324	35 3	<a href="#">Impulsionar publicação</a>
12/1/2017 08:37	GOVERNO AÇÃO E TRABALHO INIC			917	101 50	<a href="#">Impulsionar publicação</a>
11/1/2017 14:39	Prefeitura Municipal de Cachoeira Pa			653	126 30	<a href="#">Impulsionar publicação</a>

Figura 9- Monitoramento Fanpage publicações.

Fonte: Assessoria de Imprensa prefeitura de cachoeira paulista, (2017)

Além da *FanPage*, o site oficial da prefeitura ainda está passando por modificações. Há, também, neste mandato, um projeto de um informativo do cidadão,

que será fornecido semanalmente em formato *on-line*, e mensalmente em formato impresso. Nos Gráficos, a seguir, serão apresentadas as análises dos requisitos mencionados anteriormente com base do portal do município de 2016.

#### **4.2.2 Quesito1 - Serviços Ofertados pelo Canal de Comunicação**

Heckert (2016) afirma que: “o Estado tem de deixar de ser um lugar e se tornar uma presença. Queremos evoluir rapidamente para que uma pessoa consiga ser atendida diretamente de seu *smartphone* enquanto caminha em direção ao seu trabalho, ou seja, um estado que esteja onde o cidadão estiver”.

Os Gráficos 2 e 3 a seguir, retratam os serviços oferecidos e não oferecidos pelo portal do Município Cachoeira Paulista, visto o que acarreta o fornecimento de serviços via tecnologia na praticidade e no auxílio da administração pública via e-Gov. Os fatores adequação (Propõe-se fazer o que é apropriado?), enfatiza as informações, viabiliza a prestação de serviços *on-line* e a acurácia (Faz o que foi proposto de forma correta?), relacionando-os às dimensões apresentadas, além de propicias lacunas que existem nos portais de implantação.

Os fatores interoperabilidade (interagem com os sistemas específicos?) sejam eles de governo, empresas, outros países e até mesmo de pessoas? Apresentam lacunas e dificuldades na integração com outros setores, órgãos do governo e sistemas, visto que muitos serviços, para propiciar um funcionamento eficiente, devem estar conectados com outras entidades e *softwares* envolvidos, que produzem informações específicas.

Quanto à segurança (evita acesso não autorizado aos dados?) e conformidade (está de acordo com as normas e as leis?), a plataforma apresenta segurança de acesso aos usuários específicos. Entretanto, apresenta lacunas propensas de resolução tais como adaptações aos padrões e\_PWG, funcionalidades em *links* contendo redirecionamento as páginas relativas à busca, e não a uma terceira. E o fator, normas e leis, deve ser verificado no manual de e-Gov com maior precisão e zelo.



**Gráfico 2-** Serviços ofertados Portal Município Cachoeira Paulista



**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

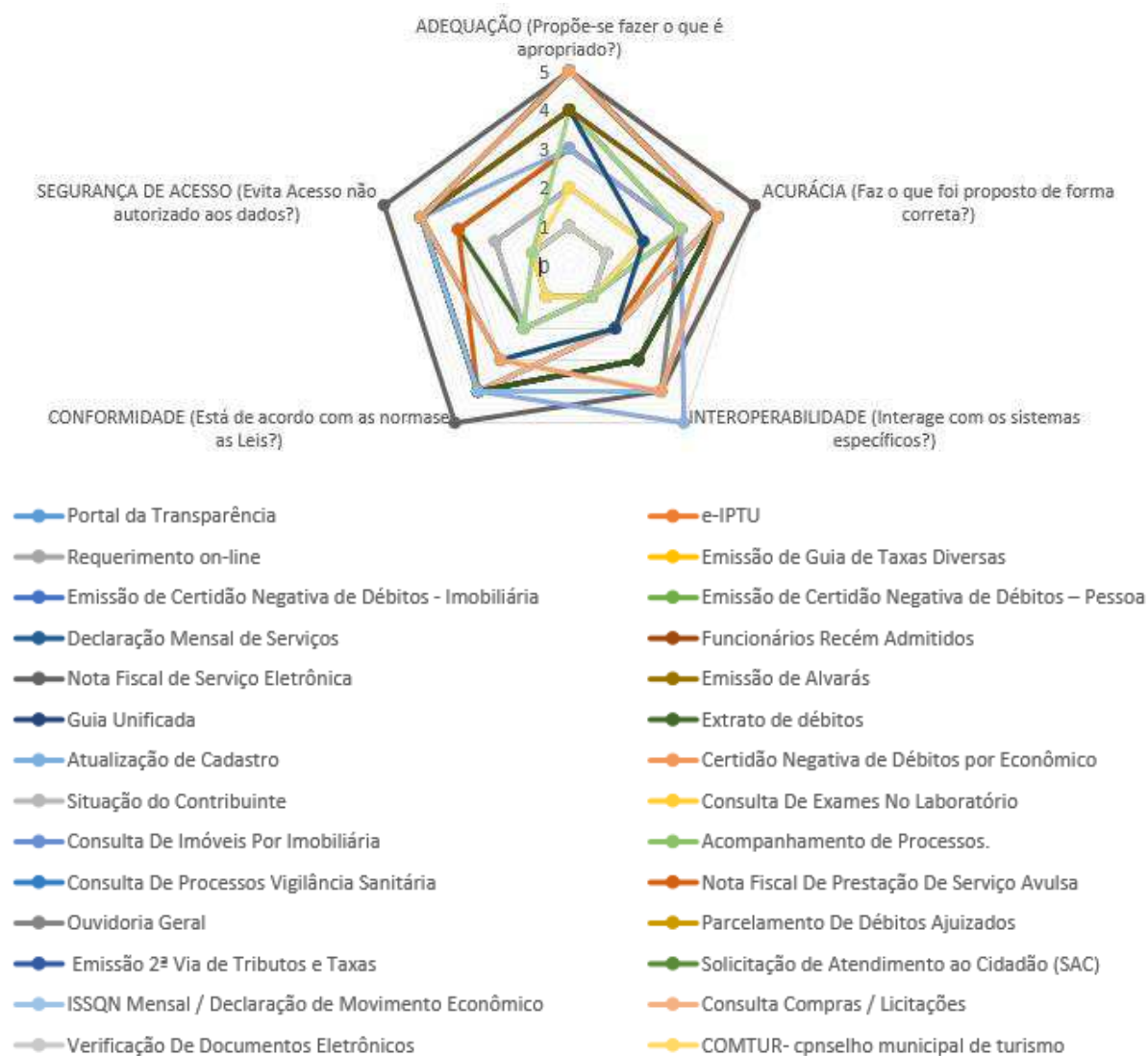
Os canais de comunicação oferecidos pelo governo eletrônico trazem serviços ofertados que devem estar à disposição dos usuários, que são os utilizadores das plataformas, para que ocorra maior eficiência e comodidade na busca de informações e utilização dos serviços, visando a melhoria da gestão pública local.

Considera-se que a prestação de serviços vem atender a demanda da sociedade no exercício de seus direitos e deveres, portanto, os processos

automatizados no atendimento ao público propiciam interação direta e indiretamente, tanto os cidadãos, quanto os gestores municipais, como os momentos de contato entre o Poder Público e os (as) usuários (as) na prestação do serviço, nos agendamentos, na apresentação da demanda, na entrega de documentos, entre outros.

Se esses serviços existem com irregularidades, maior será a quantidade de cidadãos que se deslocariam para locais físicos, portanto, de nada adianta a implantação de um e-Gov ineficiente, causando má organização na administração pública da cidade.

**Gráfico 3-** Serviços ofertados no Portal do Município de Cachoeira Paulista



**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Observa-se que todos os serviços devem ser reformulados, passando por teste de experiência do usuário (*user experience*), para que melhorias sejam retornadas na gestão do município.

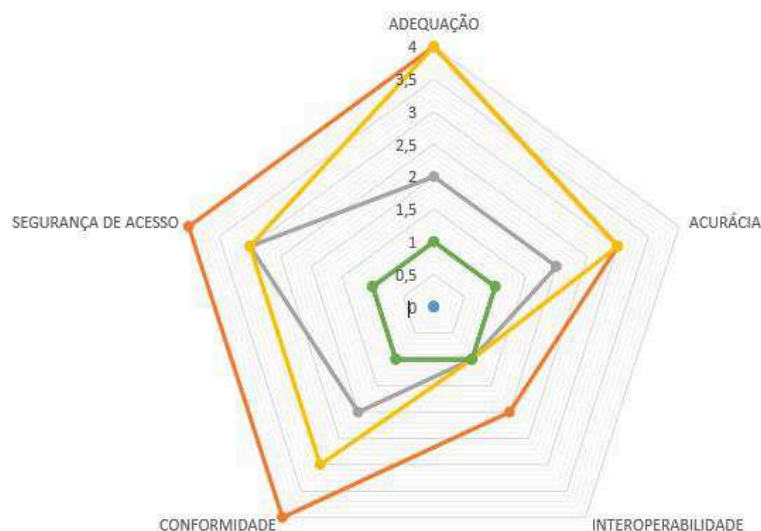
Neste cenário de estudo pergunta-se: o cidadão requer serviços de uma forma assídua à gestão local por este meio de comunicação, para que os gestores compreendam e implantem melhorias na plataforma do município? Este, por sua vez, investe nos serviços ofertados e informações, trazendo a necessidade do cidadão em primeira instância?

Esses questionamentos foram embasados, segundo Salin (2016): “Antigamente, queríamos que o cidadão fosse atendido pelos serviços governamentais sem sair da cadeira, mas esta não é mais a realidade atual”.

#### 4.2.3 Quesito 2 - Classificação das Informações

As informações são de extrema importância, tanto para o cidadão quanto para a administração pública. Portanto, é dever da gestão pública ceder as informações, e é direito dos cidadãos obtê-las. Esse cenário, juntamente com o governo eletrônico, traz grandes benefícios, pois quando se fala em desenvolvimento local, a informação traz caminhos para melhorias.

**Gráfico 4**-Classificação das Informações



#### ESQUEMA DE CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

- O portal congrega informações de diferentes sites, não se configurando como um catálogo de links
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações é o espelhamento da estrutura hierárquica departamental do Governo
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em uma estrutura de assuntos ou temas
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em grupos de audiência
- O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em life-events.

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

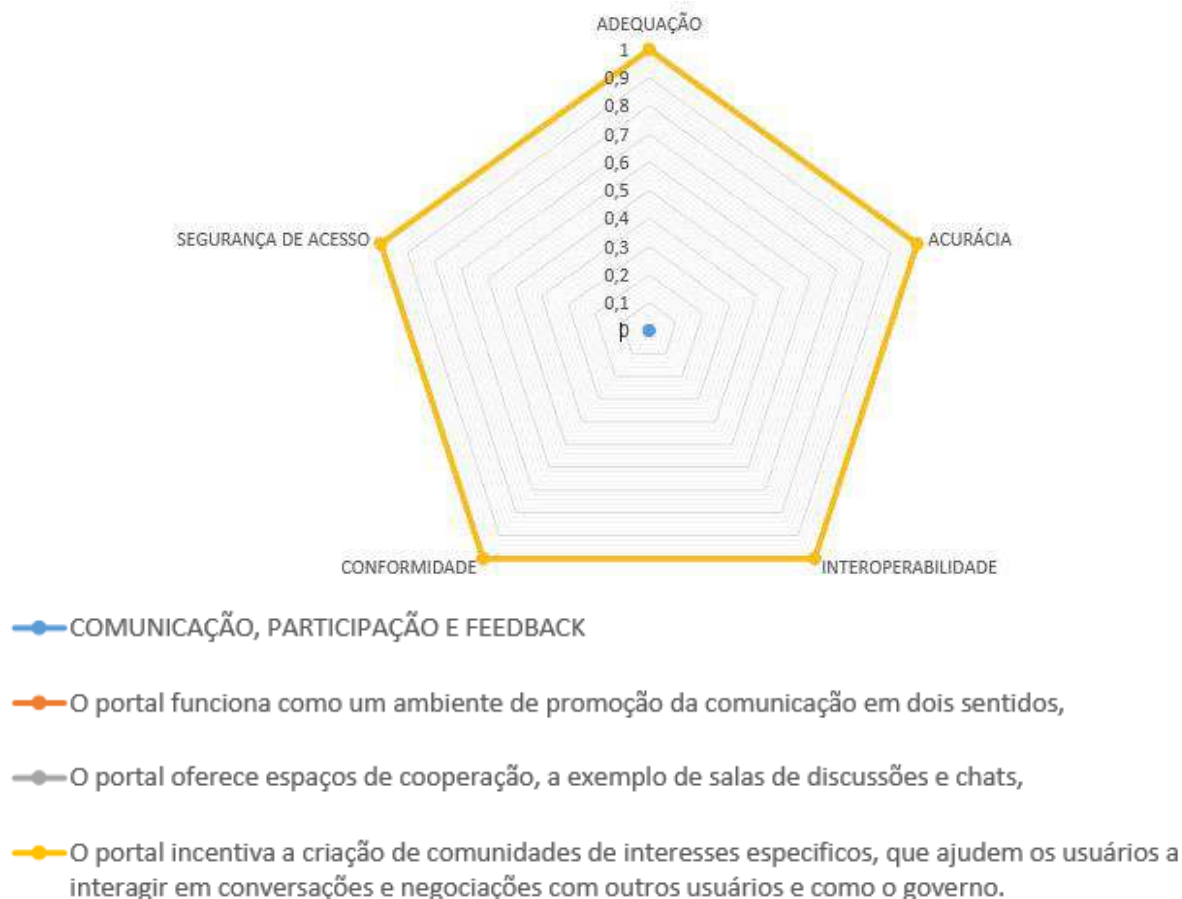
A interface unificada de serviços e informações oferecidas pelo portal, segundo a representação do Gráfico 4, está estruturada por temas, porém, em alguns aspectos parece haver limitação na estrutura departamental do governo. Como disponibilizar o conteúdo por grupos de audiência, por exemplo: jovens, idosos, estudantes do ensino fundamental e médio, universitários, entre outros.

Outra forma avançada de apresentação do conteúdo é a classificação baseada em fatos da vida (*life events*), que ainda não foi implementada, mas que seria o mapeamento de ações realizadas pelos cidadãos com frequência, permitindo o planejamento de ações para estas coordenadas de mapeamento para melhor atendimento do cidadão.

#### 4.2.4 Quesito 3 - Comunicação, Participação e *Feedback*

Esses ambientes de comunicação bidirecional possibilitam melhorias mais significativas, pois há uma troca de informações (*feedbacks*) entre cidadãos e governo, agregando melhorias na administração pública com a utilização de ferramentas mais eficientes e portais mais interativos.

**Gráfico 5** – Comunicação, participação e *Feedback*



**Fonte:** Elaborada pela autora, (2016)

A participação contínua da sociedade na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição Federal, permitindo que os cidadãos não só participem da formulação das políticas públicas, mas, também, fiscalizem de forma permanente a aplicação dos recursos públicos. (PORTAL TRANSPARÊNCIA, 2016)

Analisados os requisitos do Portal (Gráfico 5), conclui-se que o portal não é bidirecional, pois não oferece espaços de *chats*, salas de discussão e espaços para cooperação e, também, não apresenta um espaço para a criação de comunidades de interesses específicos, para que os usuários possam interagir com conversação e negociação com o governo. Portanto, um ponto negativo aos interesses públicos.

#### 4.2.5 Quesito 4 – Privacidade

O cidadão, conforme previsto na Constituição Federal, tem direito ao acesso às informações e, ao mesmo tempo, tem o direito à privacidade de suas informações pessoais.

[...] do índice de atendimento às consultas e solicitações efetuadas pelos usuários;

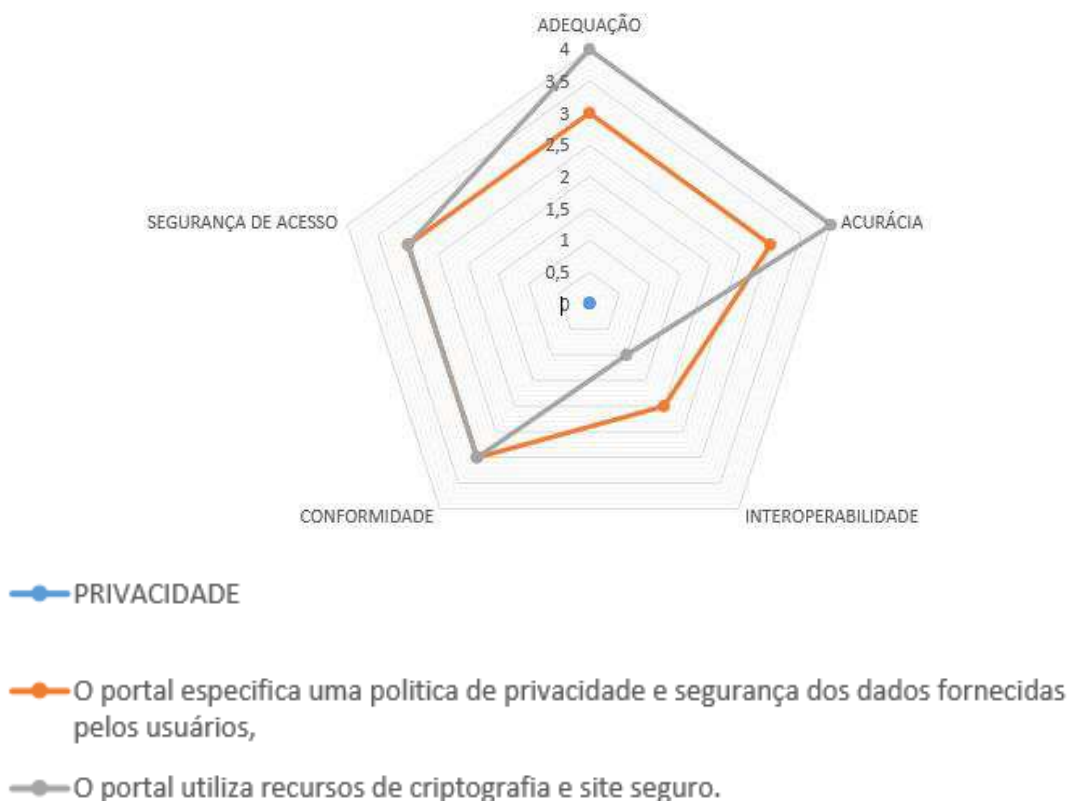
III - somente utilizar testemunhas de conexão de caráter permanente (*cookies*) com a concordância do usuário;

IV - utilizar mecanismo de aferição da disponibilidade das ligações (*links*) expostas;

V - utilizar página específica com orientações na hipótese de devolução de mensagem de erro para o usuário, vedando-se a utilização da página de erro nativa dos navegadores. (COMITÊ EXECUTIVO DO GOVERNO ELETRÔNICO, 2002)

A Cege bem descreve a apresentação do critério privacidade. Por exemplo, as orientações para páginas são uma das implementações a serem consideradas, pois propiciam mensagem ao usuário e funcionam com *links* de ligação para outras páginas para uma melhor compreensão e entendimento do utilizador, isto, claro, quando pretende-se trabalhar no critério privacidade e prestação de serviços pelo e-Gov.

**Gráfico 6- Privacidade**



**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Em relação à privacidade (Gráfico 6), o portal não oferece um conjunto de técnicas de codificação (criptografia), apresentando lacunas e dificuldades. Para manuseio da plataforma é conveniente apresentar os *logins* para autenticação, pois ao entrar no portal para aquisição de serviços ou mandar uma mensagem de retorno cidadão e prefeitura, normas e regulamentos do e-Gov no quesito segurança devem validar estas ações.

#### 4.2.6 Quesito 5- Transparência

Uma administração pública focada em uma sociedade dita como sociedade digital, vem sintomaticamente acompanhada do estímulo à transparência, “[...] “a ampliação da divulgação das ações governamentais a milhões de brasileiros, além de contribuir para o fortalecimento da democracia, prestigia e desenvolve as noções de cidadania” (BNDS, 2016, p.02) ”.

**Gráfico 7- Transparência**



**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)



No quesito transparência (Gráfico 7), o portal tem a adequação da divulgação das equipes gestoras, prestação de contas e acompanhamento de projetos, mas na navegabilidade e usabilidade da plataforma (acurácia), podem ser feitas melhorias, propiciando maior transparência aos dados, adequando-os ao uso fácil e compreensível na busca de informações.

Há uma conformidade nos *links* para o portal de transparência do governo federal, mas no portal do próprio município, o fornecimento dos dados deve ser melhor planejado e atualizado conforme a inserção no sistema, pois até o presente ano da pesquisa, os serviços transmitidos nos portais são meros informativos, não possuindo uma interação cidadão e governo.

É importante ressaltar, também, que existem informações tanto em informativo, quanto de planilha e documentos não atualizados no período de vigência do governo atual (2013 a 2016), fator preocupante.

#### **4.2.6 Quesito 6 - Interoperabilidade**

A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a sua estrutura são pré-requisitos para o fornecimento de melhores serviços à sociedade a custos mais baixos.

A modernização do governo e a integração dos sistemas são igualmente modernos e integrados, interoperáveis, trabalhando de forma íntegra, e juntas, seguras e coerentes em todo o setor público.

Na interoperabilidade (Gráfico 8) o Portal do município traz um nível de adequação e acurácia na busca e na tecnologia, não sendo suficiente para ser considerado relevante. Portanto, demonstra claramente a necessidade de reorganização dos sistemas de informação do governo local, como um pré-requisito para melhoria na construção de um portal mais atual.

A interoperabilidade pode ser entendida como uma característica que se refere à capacidade de diversos sistemas e organizações trabalharem em conjunto (interoperar) de modo a garantir que pessoas, organizações e sistemas computacionais interajam para trocar informações de maneira eficaz e eficiente.[...] A arquitetura ePING (Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico) é concebida como uma estrutura básica para a estratégia de governo



eletrônico, aplicada aos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP). Permite racionalizar investimentos em TIC, por meio do compartilhamento, reuso e intercâmbio de recursos tecnológicos. (GOVERNOELETRONICO.GOV.BR, 2016)

**Gráfico 8-** interoperabilidade do Portal



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2016)

Com relação ao acesso a dados heterogêneos, eles existem, mas não há efetivação da transação entre esses dados; assim, o acesso é realizado diretamente pela aplicação.

E no ambiente computacional do responsável, o acesso é realizado pelo serviço da informação.

### 4.3 Análise das Entrevistas da Gestão Pública

A aplicação das entrevistas, para os estudos e análises qualitativas, foi feita com o Prefeito do município, referenciado pela sigla Pref\_M, com o Secretário de Planejamento e Desenvolvimento, referenciado pela sigla SecPD\_M. E para o Administrador do Setor de Tecnologia da Informação (TI), responsável pela implantação do e-Gov, referenciado pela sigla AdmTI\_M.

Foram obtidos os resultados expostos nas subseções seguintes.

#### 4.3.1 Caracterização dos Entrevistados

O Quadro 7, contém quatro perguntas abertas referentes à caracterização dos entrevistados. As perguntas foram elaboradas de acordo com a descrição das atividades e da área de formação, evidenciando a importância e a capacidade de respostas ao aportar informações pertinentes à pesquisa.

A escolha dos entrevistados diz respeito à posição que ocupam na gestão (2013-2016) que subsidia o e-Gov, a prestação de serviços e o envolvimento do mesmo no projeto de implantação da cidade digital do município de Cachoeira Paulista (SP).

**Quadro 7 - Caracterização dos Entrevistados**

<b>PERGUNTA -1</b>	<b>Qual a sua área de formação?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Psicologia, já atuei no serviço social (assistente social) e estou como prefeito até o presente momento.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Eu me formei em Tecnólogo em Gestão Pública, mas minha formação inicial é em engenheiro. Mas põe ai em gestão pública porque é a área que estou atuando atualmente.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Técnico em Informática</i>
<b>PERGUNTA -2</b>	<b>Qual o cargo que ocupa atualmente?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Prefeito</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Secretário Adjunto de Planejamento</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Diretor do Departamento área TI (Tecnologia da Informação)</i>
<b>PERGUNTA -3</b>	<b>Qual o tempo de atuação neste cargo?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>4 (quarto) anos</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>2 (dois) anos</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Atua na área 1(um) ano e 6 (seis) meses</i>
<b>PERGUNTA -4</b>	<b>Qual o tempo de atuação no setor público?</b>

<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>4 (quatro) anos mais os tempos de vereador</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>4 (quatro) anos</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Atuo no setor público faz mais ou menos uns 5 (cinco) anos e 6 (seis) meses</i>

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Em análise aos entrevistados, podemos constatar que dois dos entrevistados possuem escolaridade superior completo e um deles é técnico. E que as escolaridades estão auxiliando nos cargos de atuação (administração pública, tecnologia da informação). Já o prefeito da cidade é formado em psicologia, formação esta que não condiz com área de atuação, mas que auxilia no processo de liderança e no saber manusear um ambiente de muitos conflitos como é o caso da política.

#### **4.3.2 Governo Eletrônico – Conceito**

Este estudo apresenta o entendimento que os entrevistados possuem a respeito do governo eletrônico com foco na prestação de serviços, e no impacto na vida dos cidadãos.

O quadro 8 se refere às perguntas de 5 a 6, trazendo o conhecimento do governo eletrônico, e fazendo-os refletir no cotidiano da gestão e no dia a dia (cidadão, governo e empresa). Esta interação, aos olhos dos entrevistados, condiciona a tecnologia como ferramenta de inteligência competitiva para o crescimento da cultura. Entende-se cultura a longo prazo, e que ainda deve ser trabalhada em algumas localidades, visando processo de desenvolvimento. Pois estes processos, embasado na linha de pensamento de Pierre Lévy (1999), salientam a importância desta inteligência para o crescimento do universo e de um ciberespaço gerador de participação e no fornecimento de informações.

**Quadros 8 - Governo Eletrônico - Conceito.**

<b>PERGUNTA -5</b>	<b>O que você entende por governo eletrônico (e-gov)?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Bom, pelo meu entendimento o governo eletrônico é um canal mais direto da população, criado pelo governo é um ambiente web que traz uma comunicação direta tanto na prestação de serviços, democracia, participação. Mas que, muitas das vezes, se torna indiferente pelas pessoas devido ao não conhecimento do potencial desta ferramenta, tanto para o poder público, quanto para o cidadão. E que muitas das</i>

	<i>vezes é manuseado pela gestão pública de maneira incorreta, não havendo um planejamento eficiente, onde se tem muita cobrança por parte do governo central e que nos propicia poucos recursos.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Bom, eu não fiz uma resposta muito minha, mas o que se entende é que é plataforma eletrônica, um portal adaptado, para a promoção do acesso às informações, com o objetivo de garantir a participação dos cidadãos nas decisões do Estado e de melhorar a informação e a prestação de serviço, ampliação da participação social e conseqüente ampliar as possibilidades do Controle Social que deve ser exercício pela sociedade, incentivando a participação dos cidadãos no processo de tomada de decisões e tornando o governo mais responsável, transparente e eficaz. (teoricamente).</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Bom pelo que trabalhamos e conhecemos é o uso da tecnologia da informação com o objetivo de aproximar os cidadãos da administração pública.</i>
<b>PERGUNTA -6</b>	<b>Qual conhecimento você gestor (prefeito do município, responsável da secretaria de desenvolvimento e responsáveis técnicos da TI), possui sobre o e-Gov?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Não trabalho diretamente com isso, e pouco sei a respeito do andamento desta ferramenta, ficando mais com o secretário de desenvolvimento e os da informática. Mas meu conhecimento como gestor e que é uma ferramenta como falei anteriormente importantíssima para que a população e governo onde o governo e população se comuniquem, estreitando o contato e trazendo esta ferramenta um meio eficaz para o desenvolvimento do município propiciando qualidade de vida, e elaboração de projetos para a gestão com a participação da população fator de desenvolvimento.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Bom esta pergunta eu fiquei na dúvida, eu particularmente, assim, eu não conheço o dia a dia a fundo. Mas eu diria que conhecimento eu não tenho e acredito que a maioria das pessoas não tem conhecimento com profundidade do assunto, a gente sabe que a plataforma existe que ela é conceituada, item por item dela, mas muitas coisas não conheço, mas considero que nunca manipulei a plataforma como cidadão cachoeirense. Mas vou te explicar o que acontece aqui na gestão pública: Nós temos um sistema informatizado que faz contabilidade, que faz o planejamento são sistemas contratados da EMBRAZ de Pindamonhangaba e este sistema já estão sendo interligados na plataforma, então por exemplo, o RH já é interligado na plataforma via sistema. A prefeitura tem um contrato com uma empresa que chama EMBRAZ, bom são módulos os sistemas são modulares, entendeu? Contabilidade onde cada um tem um módulo e este módulo os resultados são jogados em um sistema que chama, deixa eu ver aqui para você! E se você quiser até olhar aqui, aqui! Este sistema GEOSIAP este sistema e um sistema da EMBRAZ que interliga os módulos, por exemplo este módulo aqui de contabilidade sistema de controle e execução orçamentarias faz a parte contábil, toda a parte de empenho e depois faz os balanços e estes balancetes desta parte contábil vai para a plataforma via este GEOSIAP. Este sistema pega todas estas plataformas ou melhor estes módulos e tira aqui o que é de lei, bom a parte contábil propriamente dita não, mas pega os resultados então os balancetes os relatórios, onde na visão do cidadão isto vai direto ao site. Vou te mostrar, (ai não consigo acessar!), bom por exemplo a nota fiscal eletrônica que está na plataforma, (nossa a internet aqui também nos ajuda muito (tom de risos)), então dentro da plataforma por exemplo RH, então hoje com a transparência já consegue bom todo mundo sabe</i>

	<p><i>quanto todo mundo ganha e isto e via este sistema SIAP, entendeu! Bom até mesmo na contratação, pois a hora em que ela jogar no sistema automaticamente o sistema interligado com o SIAP e isto está em processo de interligação maior. Me parece que no prazo de 2 (dois) anos ele estará interligado na plataforma com visão mais eficaz e depois em uma outra coisa interligada ao tribunal. O tribunal que é a Audesp (sistema Audesp), então todos estes módulos hoje o tribunal já tem o acesso e fiscaliza.</i></p> <p><i>Em relação a integração sistema de processos nos subutilizamos, sistema de compras, hoje a gente faz um pedido de compra e neste pedido de compra o próprio sistema já mostra, licitação que também o sistema de licitação vai entrar este ano no sistema Audesp, além dele estar nesta questão da transparência, que vai no site, bom vamos em consulta aqui olha! Este aqui tudo gerado no sistema já está na internet bom balanço orçamentário, demonstrativo de despesas, entendeu? Então todos estes já são formas, mas é o seguinte se você levar em conta o grande público eles iram entrar e não vão entender. Bom o cidadão ou tem conhecimento da plataforma e vai abrir ou não iram conseguir ler. Este é o grande erro que eu acho que é do governo do sistema público. Pois o que acontece é que nós trabalhamos com os ditames da lei com os limites da lei, então por exemplo na situação orçamento (o orçamento é dividido em função de governo, função, sub-função, daí pergunta-se o que é função do governo? O cidadão ?? Bom então eu acho que a dificuldade para o cidadão é grande, porque para nós que estamos no dia a dia eu estou sofrendo para montar. Nós que mexemos diariamente já é uma dificuldade, entendeu?, porque são muitas variáveis , muitas variáveis, milhares de variáveis, que dificulta o entendimento, então por exemplo existe uma outra questão que eu acho que vai ser vencida com o tempo, que é a questão cultural, aquela cultura que por exemplo, este ano passado teve uma discussão aqui que muitos acharam que as verbas de administração eram da secretaria de administração no entanto, não é pois as verbas de administração são verbas para cada secretaria administrar a sua secretaria . Você veja bem a dificuldade de entendimento disso para nós no dia a dia imagine para a população.</i></p> <p><i>A outra questão é que eu acho complicado que os controles sociais, não é porque eu estou aqui dentro que eu concordo. Pois o controle social é um controle feito pelo ser humano suscetível a qualquer erro “ choveu - acontece algo, a mulher brigou e ele está bravo ou interesse político, e nós não temos ninguém com discernimento que fala eu sou desta tendência eu caminho assim. Eu só acredito no estabelecimento de padrão que é o que já está acontecendo precisa melhorar a linguagem e nos métodos comparativos. Assim sim teremos transparência mais um processo a longo prazo.</i></p>
<p><b>RESPOSTA</b> <b>AdmTI_M</b></p>	<p><i>No caso sou responsável pela implantação do portal da prefeitura, onde são disponibilizados os serviços e informações. Todo o processo de desenvolvimento e implantação do sistema foi feito com amplos estudos sobre a legislação e linguagem de programação adequada.</i></p>

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Observa-se uma análise diferenciada por cada entrevistado.

O Pref\_M traz uma visão mais direta da importância do e-Gov, enfatiza que não atua diretamente com tal ferramenta, mais vê nela uma maneira de desenvolvimento. Além de gerador de democracia, pretende elaborar projetos futuros para a melhoria

da qualidade de vida. Sua linha de argumentação está relacionada com o pensamento de Amartya Sen (2010), que saliente que o desenvolvimento está na melhoria de vida e na liberdade que desfrutamos.

Já o SecPD\_M, trouxe uma entrevista mais detalhada, com um olhar mais crítico sobre o funcionamento na geração das informações (da produção da informação até a disponibilização para o cidadão), mas apresentou também uma insatisfação nas leis e trâmites exigidos pelo governo central, e as dificuldades internas no entendimento de muitas variáveis que devem ser interpretadas para repassar a população.

Visto que a colocação abordada por ele foi o nível cultural dos cidadãos, pois o não conhecimento e o não interesse faz como que haja este serviço, mais a procura é limitada devido a não compreensão dos cidadãos.

Deixando claro a importância desta ferramenta para o desenvolvimento, e que é um processo a longo prazo, mas que traz retornos econômicos para o local que o implementa, como mostrou os argumentos de autores pesquisados na revisão de literatura: Dallabrida (2011) e Oliveira (2015), que pode-se destacar um contraponto na fala do SecPD\_M. Dallabrida mostra que crescimento econômico é somente quantitativo, e que o crescimento está nas mudanças da estrutura econômica, social, cultural e tecnológica. E Oliveira aborda o abandono do antigo para o novo.

O AdmTI\_M foi mais direto em suas respostas, trouxe um conhecimento que consiste em uma ferramenta de aproximar o cidadão do governo, e que todo este processo, de disponibilização de informações e de serviços, é feito de acordo com os limites e estudos aprofundados da lei.

Como Chahin *et. al.* (2004) bem salienta, as participações dos três pilares (cidadão, cidade e empresa) e a importância da informação, são vitais para o cenário governo eletrônico.

#### **4.3.3 Governo Eletrônico - Implantação**

Este tópico retrata da implantação do governo eletrônico (Quadro 9), que é representado pelas perguntas de 7 a 12. Questiona-se a respeito da existência da implantação do e-Gov e os seus elementos motivadores de implantação, barreiras,

investimentos, metas como fator condicionante, e que podem trazer melhorias de conectividade para acesso aos serviços prestados pelo e-Gov.

**Quadros 9- Governo Eletrônico - Implantação.**

<b>PERGUNTA -7</b>	<b>Existe (m) projeto (s) de e-Gov no município? Quais? Em qual fase de implantação esse (s) projeto (s) está (ão)?</b>
<b>RESPOSTA</b> <b>Pref_M</b>	<i>Devido à crise que enfrentamos não existem projetos bem estruturados para uma excelente plataforma de governo eletrônico, existe sim conversas que analisando os trâmites das lei e exigência devem ser colocadas no site do município.</i>
<b>RESPOSTA</b> <b>SecPD_M</b>	<i>Estratégia de Governança Digital da administração pública, SIOP. Inicialmente o foco ficou em cima das restrições do site, a gente coloca site para funcionar, não existem um planejamento (é chover e nós abrimos o guarda-chuva (risos), não é o meu estilo mais infelizmente é o que tem, mais o que falta é isso. 1.º conhecimento do projeto como um todo, pelo agente político ele tem que conhecer o projeto como um todo para ter que implantar isso. Isso não existe. 2.º o que existe é um sistema de pressão judicial, e a justiça está dando em cima disso, e a justiça entende que isso é importante para a população que vai dar acesso a população, só que a justiça não consegue enxergar que a linguagem chega e a população não irá utilizar e se utilizar ira utilizar mal, errado. Criar pressão política está coisa toda entendeu? Que ver uma questão de controle social que é algo interessante são as chamadas audiências públicas, que deveria ser, que as pessoas fossem interessadas em participar e tal. Veja que isso é uma lei muito moderna para o país em que vivemos. O paranaense tem todo uma visão da Europa, bom eu fui participar do orçamento participativo de Porto Alegre é o melhor orçamento participativo do mundo. Nova York mandou gente para aprender lá. Só que é o seguinte é uma estrutura mais de 10 anos a reunião que participei lá eles tinham mais de 10 ou 11 anos e eles têm uma cultura de participação. La flui, aqui o que acontece é que estas ferramentas são utilizadas como uma ferramenta de pressão politiceira. Quer ver um negócio (mostrou um livro), ano passado 2015 é um tribunal de contas lançou uma análise das cidades. Lançou um anuário das cidades isso aqui é legal, para mim que sei ler isso, e ele criou um sistema de avaliação das notas e colocou assim indicador de educação, indicador de saúde, indicador... e foi avaliando cidade por cidade, nossa cidade está uma desgraça. Daí eles estabeleceram notas estabelecendo altamente efetivo, efetivo, muito efetivo .... Cachoeira está quase inteira em baixo nível de adequação e aí o que acontece as cidades que mais pontuaram você vai ver Presidente Prudente, Marília, Itapeva o que você vai ver o que significa isso são cidades com alto nível de conhecimento, a questão cultural é muito boa. Isso você consegue no site do tribunal de contas do estado. O que acontece é isso você vai ter uma avaliação mais uma avaliação de é de acesso única e exclusivamente das pessoas que lidam. Hoje o que o pessoal vai mais é no Facebook, e o Facebook infelizmente aceita "cobras, lagartos, mamão". O que eu acho super. Valorizado e que deveria acontecer é focar mais no site. Mais daí qual é a capacidade que o cidadão tem de expressar suas demandas ou a demanda da comunidade? Geralmente não existe demanda da comunidade existe demanda particular, então eu estou pedindo para consertar este buraco não é porque eu quero consertar para que minha rua melhore mais é porque este buraco está me atrapalhando a passar. Deveria ser pensado em um todo, mas está ética comum não existe.</i>
<b>RESPOSTA</b> <b>AdmTI_M</b>	<i>Todos os projetos que estavam ao alcance foram implantados, pois foi de acordo com o que temos.</i>
<b>PERGUNTA -8</b>	<b>Qual (is) foi (ram) os elementos motivadores e iniciadores dos projetos de e-Gov para o município?</b>

RESPOSTA Pref_M	<i>Bom os elementos como não há projeto, não há elementos motivadores mais acredito que trazer alguns serviços e informação aos cidadãos já traz uma satisfação.</i>
RESPOSTA SecPD_M	<i>Obrigação legal. Hoje é isso. Não existe entendimento que isso seja bom para a população e não é feito nenhuma reunião que discuta isso. Nada é feito.</i>
RESPOSTA AdmTI_M	<i>Além do cumprimento da lei estabelecer uma forma de estreitar as relações do órgão com a população.</i>
PERGUNTA -9	<b>Quais são as maiores barreiras enfrentadas pelo município para implantação do e-Gov?</b>
RESPOSTA Pref_M	<i>Recursos</i>
RESPOSTA SecPD_M	<i>Não acredito que haja barreiras a grande dificuldade é os recursos para o investimento. Barreira não, nós temos um site, temos uma pessoa que controla um site para nós, fez uma solução caseira mais faz e está legalzinho. Na minha opinião seu eu continuasse aqui eu colocaria mais até fora o e-Gov, eu tornaria estas informações mais entendíveis ao povo, que é uma demanda ai que todo mundo precisa como você vai pedir para alguém participar sendo que as aulas são de inglês.</i>
RESPOSTA AdmTI_M	<i>Questões técnicas, aperfeiçoamento de pessoal com o sistema</i>
PERGUNTA -10	<b>Em relação às outras demandas do município, como você avalia a prioridade na implantação de um programa de governo eletrônico que abranja todos os públicos (cidadão, governo e parceiros/ fornecedores)?</b>
RESPOSTA Pref_M	<i>É de grande prioridade, mais se tivéssemos recursos suficientes. Como não temos .... [. Acaba a fala deixa em aberta situação a pensar]</i>
RESPOSTA SecPD_M	<i>Não é tido como prioridade em função de outras políticas absolverem a maior fatia de recursos.</i>
RESPOSTA AdmTI_M	<i>Todo o investimento foi feito conforme a capacidade financeira</i>
PERGUNTA -11	<b>Existe um investimento forte quando se fala em governo eletrônico no município? Se sim, qual o interesse neste investimento? Se não, o porquê?</b>
RESPOSTA Pref_M	<i>Não existe. Temo Plano Plurianual mais com baixa prioridade, pois que temos outras prioridades.</i>
RESPOSTA SecPD_M	<i>Existe um programa no Plano Plurianual, porém, as receitas serem baixas e as atribuições de governo e as demandas em áreas mais prioritárias não permitem um grande investimento nessa área.</i>
RESPOSTA AdmTI_M	<i>Existem projetos para a melhoria do sistema. Será feito conforme capacidade financeira.</i>
PERGUNTA -12	<b>Quais as metas do e-Gov que a prefeitura já alcançou e quais ainda pretende atingir?</b>
RESPOSTA Pref_M	<i>Isso você precisa ver com o setor de TI, não sei ao certo quais.</i>
RESPOSTA SecPD_M	<i>Não sei nem o que alcançamos, não existe uma medição para isso e se tiver retorno será em caráter negativo, pois podemos ver um método de comparação o salário ele entra para ver o salário do outro.</i>



<b>RESPOSTA</b> <b>AdmTI_M</b>	<i>Atingimos 100% da meta.</i>
-----------------------------------	--------------------------------

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Questionados a respeito da implantação do e-Gov tanto o Pref\_M, quanto o SecPD\_M responderam que não existe um projeto de implantação e melhorias, a inserção de serviços e informações são de acordo com as obrigações e os trâmites da lei, sendo colocado e funcionando no site sem planejamento.

Deixa evidente, de acordo com Souza (2010), que são ações de gestão e não de planejamento.

Já o SecPD\_M relatou algumas etapas que poderiam funcionar para uma boa implantação, como trazer uma linguagem mais acessível e fácil de entendimento a população e conscientizar os mesmos. Ao apresentar uma documentação do tribunal de contas sobre a interpretação do cidadão, ele demonstrou que realmente a leitura se torna difícil para uma sociedade onde muitos são leigos.

Outro documento demonstrado foi o anual das cidades e indicadores de 2013 que trouxe Cachoeira Paulista com um baixo índice de adequação, relatou que a população procura mais o *Facebook* para aquisição de informações e o próprio ambiente físico do que o site governamental, cultura negativa evidenciada. Lemos (2007) salienta o fato de que os gestores priorizam as suas necessidades internas e a da instituição em relação à infraestrutura tecnológica e serviços, do que as necessidades da população.

Lemos (2007) ressalta a importância de ofertar o acesso a população, em consequência, a mesma obtém a informação. Pois sem respaldo de documentação e planejamento, as novas gestões poderão trazer as vulnerabilidades adquiridas nas gestões futuras. Portanto, é preciso um bom planejamento para ampliar as obras eficazes melhorando indicadores e colocações.

O AdmTI\_M destacou que a implantação do e-Gov, seus serviços e informações vão ao alcance dos que têm em “mãos”. Souza (2010) ressalta a necessidade de realizar, por parte dos gestores, esforços para imaginar o que vai acontecer no futuro e suas consequências.

Em relação aos elementos motivadores é unânime nos 3 entrevistados a obrigação legal na disponibilidade das informações e serviços. E se existe uma

prioridade neste cenário. A resposta foi negativa, pois devido à crise e recursos insuficientes os investimentos são limitados, tendo outras prioridades.

E em relação as metas, 100% segundo o AdmTI\_M foram atingidas, mas na fala dos demais entrevistados não existe meta, existe obrigação legal, não sendo mensurado se atingiu público local.

#### Quadros 10 -Implantação cidade digital

<b>PERGUNTA - 13</b>	<b>Sobre a implantação da Cidade Digital e sua contemplação no ano de 2010. O que pode nos informar sobre isto?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Que está parado devido a verba e investimento governamental. Mais não é somente aqui em outras cidades contempladas também. Estamos esperando, mais acredito que com o novo governo. Pois agora vou ser cidadão usuário de tal ferramenta [referência a não ser mais prefeito]. Acho que não teremos acesso a isso tão cedo.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Bom a última informação, vou te repassar o que recebemos, a cidade foi contemplada os projetos já estão todos prontos, só que a crise houve um bloqueio de verba, ai não temos a previsão de retorno. Pelo que a gente vê é um projeto que vai entrar na gaveta. Está tudo pronto já estava marcado na rua onde seria as caixinhas já estava tudo pronto, o pessoal da empresa veio. Inicialmente teríamos 20 cidades seriam contempladas. E uma somente início e as verbas pararam e nenhuma verba foi mandada para cá para investimento início.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Toda a parte que cabe à prefeitura foi cumprida. Estamos aguardando a resolução dos entraves burocráticos por parte do Governo Federal.</i>
<b>PERGUNTA - 14</b>	<b>Como o e-Gov (principal forma de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos.), é parte da cidade digital (termo que passou a ser propagado, a princípio, por pequenos municípios que implantaram, com recursos próprios, sistemas para distribuição gratuita do sinal da internet.). Como este meio facilitaria a prestação de serviços na alavancagem do município?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Bom fomos contemplados mais como não teve andamento. Acredito que o e-gov iria facilitar mais o acesso as plataformas de governo uma vez que conscientizado a população mudando aos poucos a cultura que enxergamos. Sendo que atualmente o que temos de retorno é uma população limitada a estes recursos pelo não conhecimento ou desinteresse, pois procuram o físico (prefeitura) ao invés de acessarem um serviço para ver se a disponibilidade do mesmo.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Primeiro é acesso se não tiver o trabalho de conscientização da população este acesso vai ser para o Facebook jogar Pokémon na praça (risos). Mais na minha cabeça existem alguns projetos que poderiam ser feitos e implementados, por exemplo, hoje o cidadão conseguimos via gestão de processos, facilitar a emissão de certidões negativas, isso seria um trabalho interessante que daria e seu eu hoje fosse candidato a prefeito um dos meus projetos seriam criar uma ilha, por exemplo, na praça ter um atendimento à população, para eles não virem mais aqui na prefeitura, esse lugar aqui é de administração não é de lugar para procurar tudo. A cultura deve ser modificada daí a política passara a ser mais interessante, que é uma política que atenderá aos meus interesses e estes interesses estarão inseridos dentro de uma comunidade e, esta, para a cidade e da cidade para o</i>

	<i>estado e do estado para o país, o negócio é enquanto tivermos uma cultura micro vai continuar do jeito que está.</i>
<b>RESPOSTA</b> <b>AdmTI_M</b>	<i>O aumento de pessoas com acesso à internet sugere uma maior participação desses cidadãos com a administração pública.</i>

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Na questão 13 e 14 retratadas no (quadro 10), os entrevistados apresentam argumentos sobre a Cidade Digital e como o governo eletrônico facilita na prestação de serviço.

Os 3 entrevistados retratam que a implantação da Cidade Digital está parada devido à falta de investimento do governo, e acreditam que irá demorar muito para sair do papel, mas já existe todo um planejamento das fibras ópticas, equipamentos já documentados e desenhadas com pontos de acesso em mapas. De acordo com Trachana (2014) a cidade é a apropriação da tecnologia e as novas ferramentas trazem um alto poder de transformação da sociedade, tendo produzidos espaços extraordinários e modificações de espaços sociais.

Mas afirmam a importância do processo de prestação de serviços e das informações aos cidadãos, uma vez que conscientizados, eles utilizarão em benefício próprio para melhoria da cidade, e não somente para uso particular.

#### **4.3.4 Governo Eletrônico – Eficácia em Relação ao Público Cidadão**

Pierry Levy aborda que as ferramentas e as novas tecnologias aprimoram o sistema democrático. E Chahin *et. al.* (2004) apresenta o e-Gov com três definições importantes (transparência, prestação de serviços e participação ativa), com base e referência no cidadão, empresa e governo.

Portanto, cabe verificar como a relação desta tríplice aborda a eficácia dos serviços prestados em Cachoeira Paulista.

O Quadro 11 apresenta as perguntas de 15 a 18, que abordam as questões sobre os resultados alcançados no e-Gov, quais canais mais acessados e seus entraves nos canais de comunicação.

**Quadros 11 - Governo Eletrônico – Eficácia em Relação ao Público Cidadão**

<b>PERGUNTA -15</b>	<b>Como você avalia os resultados alcançados até o momento pelo município em relação à implantação do governo eletrônico?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Avalio como satisfatório de acordo com as exigências legais.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>A plataforma mais acionada hoje é o Facebook, porém não entendo como uma plataforma que ofereça espaço para todos os serviços que o site oferece, o Facebook é um espaço propício para a discussão e está sendo utilizada para isto, mesmo sendo um debate muitas das vezes tendenciosamente e apesar disto o Facebook é um espaço livre de democracia. Os sítios de informação inseridos no site contêm informações mais relevantes para o cidadão exercer o seu direito de fiscalização, mas os cidadãos comuns na nossa cidade não têm conhecimento suficiente para entender tudo e por isso prefere as plataformas que dão mais oportunidades as críticas.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Os serviços de informação e interação com a população estão funcionando e atendendo de forma eficiente.</i>
<b>PERGUNTA 16</b>	<b>Analisando o acesso e a disponibilização das informações (prestação de serviços), como você gestor descreve este cenário?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Na medida do possível funcional, mais detalhes a Ti poderá fornecer.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Volta na mesma questão a prestação de serviços hoje ela existe, não diria serviços propriamente dito, o que você entende por prestação de serviços certidão negativa, ações, IPTU, estas já estão disponíveis só que o cidadão comum, estando informado que está disponível ele vem aqui na prefeitura é questão cultural. A confiança no meio digital aqui ela é pequena se você fizer uma pesquisa hoje quantas pessoas pagam conta pela internet aqui em cachoeira paulista é menor do que em outras cidades, menores do que outras culturas. Tenho um dado que apenas 35% da população de cachoeira paulista tem acesso ao Facebook. Se 35% tem acesso a este como é que você vai conscientizar o cidadão e se você quiser fazer uma campanha no Facebook irá atingir 35% o resto 65% tem que ser feita cara a cara. Nós temos acesso apesar que você vê na rua as pessoas, mas o acesso é pequeno e muito pela cultura também.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Todos os serviços estão funcionando conforme determina a Lei</i>
<b>PERGUNTA -17</b>	<b>Como você descreve os canais de comunicação entre o governo local (município) para com a população? Existe uma via de mão dupla? Quais são as ferramentas disponibilizadas para estabelecer o diálogo entre municípios e governo local?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Ainda não é uma via de mão dupla pelo fato de muitos serviços não serem ainda eficazes e que o meio físico culturalmente falando está mais forte do que o digital em nossa cidade. Mas temos um diálogo simples sim em nossa plataforma.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>A maioria da população utiliza o Facebook para se comunicar, poucos são o que buscam o site para acesso a algo. E quando querem informações se direcionam até a prefeitura querendo falar com alguém sem ao menos saberem com quem falar. Para aqueles que procuram existe uma via de mão dupla. Não temos todos os serviços disponibilizados no site, mas o pouco já pode ser consultado.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>A comunicação é feita de forma eficiente via site e redes sociais</i>
<b>PERGUNTA -18</b>	<b>Quais os entraves na forma de comunicação do cidadão e prefeitura, visando o e- Gov.?</b>

<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Não cultura de acesso aos portais governamentais, portanto não temos retorno popular.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Os entraves é a não cultura de utilizar canais de apoio via cidadão e que devemos seguir o cumprimento da lei e em certos momentos isso nos deixa impossibilitados, pois não temos muitos recursos e sequer um planejamento mensurável.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>A prefeitura cumpre o que preconiza a Lei em relação à divulgação dos atos administrativos. Acredito que ainda existam, de certa forma, resistência e falta de intimidade com os processos digitais por parte de muitos cidadãos. Embora isso tem diminuído com o passar do tempo.</i>

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Os entrevistados analisaram os resultados avançados como: satisfatório, tanto o Pref\_M, quanto a AdmTI\_M de acordo com as exigências da legalidade.

Mas o SecPD\_M, apresenta que o *Facebook* é a plataforma que mais alcança acesso à população, mesmo que não tenha indicadores mensuráveis sobre o assunto, pois é um local de livre democracia com debates muitas das vezes tendenciosos, pois a cidade não entende que plataforma do governo gera oportunidades.

Já em relação ao acesso e serviços disponibilizados, a Pref\_M informa como funcional, mas o SecPD\_M aborda alguns serviços que estão já disponibilizados na prestação como: a certidão negativa, IPTU sendo os mais requisitados em determinados períodos. A população, segundo o secretário, confia ainda mais no meio físico do que no digital, propiciando uma preocupação com os canais de comunicação governamental nas pequenas cidades como Cachoeira Paulista.

#### Quadros 12 - Governo Eletrônico – Eficácia em Relação ao Público Cidadão

<b>PERGUNTA 19</b>	<b>Como você avalia o cumprimento da prerrogativa da Lei de Acesso à Informação por parte do poder público local? Como o e-gov contribui para esse processo?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Pressão jurídica</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Então entra na mesma questão, pressão jurídica a justiça faz o papel dela, cobra. Fala que o município tem que ter, por exemplo, faz isso logo que a promotora deu 24 horas para responder. Tem 48 H, 24 H se não der ou fizer multa para o prefeito e está fiscalização é uma forma ruim, faz a pressão e não do nenhum meio alternativo. Colocando que tem que fazer mesmo não tendo recursos, tem que correr atrás se virar, onde tem um número exagerado de atribuições e recursos reduzidos. Aqui temos vários empasses. Você tem que implementar o acesso a informação só que tem 2 questões esta não chega de forma que o mesmo consiga entender e deve ter um departamento de informática que faça e que planeje. E não é só profissional de ti, mas marketing e demais outros. Nosso orçamento é 65 milhões e não dá.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>A prefeitura procura estar em dia com o cumprimento da lei, divulgando não só as contas públicas como também procura informar sobre todos os atos do executivo.</i>

<b>PERGUNTA 20</b>	<b>O cidadão cachoeirense participa ou requer serviços via internet? Qual a análise feita pelo município visando acesso aos cidadãos a este meio? É mensurado? Há estratégia definida para fomentar o uso desse tipo de serviços?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>As requisições de serviços são bem poucas, pois como falei, há uma maior confiança nos ambientes físicos. Não há uma análise feita e nem dados mensuráveis sobre isto. As estratégias até o momento não são discutidas, o setor de TI verifica a legalidade e implementa no sistema.</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>O serviço mais acionado é os oferecidos aos funcionários, consulta a holerite principalmente. O cidadão comum aciona muito pouco. Ainda não temos um serviço de mensuração. Não houve nenhuma discussão sobre uma estratégia para fomentar o assunto.</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>Sim. E o sistema atende de forma eficiente as requisições.</i>
<b>PERGUNTA -21</b>	<b>Como você avaliaria os programas e a plataforma de produção de conteúdo para o cidadão cachoeirense?</b>
<b>RESPOSTA Pref_M</b>	<i>Diretos ao cidadão, mais que precisa de melhorias</i>
<b>RESPOSTA SecPD_M</b>	<i>Na questão de prestação de contas ela tem um bom conteúdo para quem sabe ler, hoje na questão das licitações de compras já fornece estas informações, talvez seria o caso de uma campanha para ensinar as pessoas a mexer nisso, no recursos humanos já está bem avançado não é legal ainda, até porque eu acho que a empresa que faz ainda não construiu conceitos que não é de acesso popular, não tem estes conceitos, são ainda terminologias contábeis e não de acesso ao público, mais para o cidadão que tenha um pouquinho mais de conhecimento é legal, o fator motivador é que elemento motivador irá fazer este acessar que interesse tem?. Se ele vai entrar para defender a comunidade, verba, é o caminho é legal aí que irá começar a melhorar, só que a estrutura dos dois lados a que faz e a que acessa ainda não está preparada. Não a prefeitura não está acomodada, acontece é que muitas atribuições o recurso não é suficiente para a atender a várias atribuições e a população não acessa ao comum e sim o individual, não dá para avaliar se ação tomada aqui vai ter uma repercussão comunitário ou não! Pode ser que você faça uma praça se você tiver como criar um observatório para ver quanto a praça foi acessada vai ver que não houve fruto nenhum e que é o que verificamos não atendendo as demandas das pessoas. Desenvolvimento humano que é tido para São Paulo não pode ser aqui que muitas das vezes não é levado em conta pelo político. Eu defendo o caminho da economia criativa,</i>
<b>RESPOSTA AdmTI_M</b>	<i>O sistema é eficiente e disponibiliza as informações necessárias, bem como os serviços de atendimento ao cidadão.</i>

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016)

Referente às questões de 19 a 21 (Quadro 12), os 3 entrevistados apresentaram as obrigações e trâmites das leis, onde são gerenciados pelo Governo do Estado de São Paulo, que determinaram períodos de implementação e conclusão, caso não cumpra está exigência, há uma cobrança de multa ao prefeito da cidade.

Portanto, os gestores, segundo a AdmTI\_M ressalta, devem cumprir estas exigências, mais é evidente que o cidadão participa pouco da plataforma do município, fato não mensurado, não existe monitoria desta ferramenta. O SecPD\_M traz os

serviços utilizados com maior frequência como holerite, IPTU, mas precisa de melhorias para atender uma camada maior da população que requer estes ou outros serviços.

Verifica-se por meio das entrevistas com perguntas abertas que o AdmTI\_M é o mais direto no assunto apresentando situações positivas em relação a todos os quesitos mencionados durante a entrevista. Porém, ao analisar os demais relatos e documentações que comprovam este cenário, não se encontra nenhuma evidência, somente há como fator a plataforma, que está *on-line* com os serviços e informações nela evidenciadas até a presente data, e em relação a cidade digital, a documentação que está nas mãos do SecPD\_M. Quando confrontados sobre a questão de Cidade Digital é unânime a importância para a prestação de serviços e no acesso, mas a colocação em saber utilizar de tal recurso para este propósito de melhorias para o desenvolvimento, traz dúvidas aos gestores, se, de fato, será feito isto pela população. Casas Pérez (2014) enfatiza que é importante que o cidadão estabeleça contato com os governantes locais, a fim de, que eles possam disponibilizar informações de ordem prática e eficazes de acordo com o meio e o perfil da sociedade.

Existem algumas atitudes que foram positivas por parte do poder público municipal, porém ainda insuficientes. Portanto existem inúmeras variáveis a serem manipuladas e analisadas para se ter um e-Gov funcional, disponibilizando serviços eficientes à sociedade de acordo com as suas necessidades. O poder público, sabendo trabalhar com ferramentas que consigam oferecer uma democracia mais tangível nos quesitos de espaços para opiniões, poderá oferecer requisições de serviços e desenvolver sua cidade, de modo que impactará na vida dos cidadãos, e por consequência, no processo de desenvolvimento geral.

#### **4.1 Análise das Pesquisas a População**

O presente estudo, como retratado anteriormente, tem como objetivo analisar como são ofertados os serviços pelo canal e-Gov do Município de Cachoeira Paulista, e que impactos geram na vida dos cidadãos e para o desenvolvimento local.

A aplicação do questionário tem como público alvo maiores de 18 anos, residentes em Cachoeira Paulista.

Como modalidade metodológica, realizou-se uma pesquisa de natureza quantitativa, pelo método de coleta de dados *quest survey*, com técnica de entrevista pessoal. O procedimento de coleta foi feito através de 20 aplicações, no período de setembro de 2016, como pré-teste do instrumento, para verificação da facilidade, compreensão de termos técnicos e perguntas, bem como suas adequações, após a aprovação do comitê de ética. Houve a escalação de uma equipe de coleta formada por 5 entrevistadores, com escolaridade de ensino técnico e médio, com treinamentos e organização da logística. Após cada período de aplicação foi efetuado a verificação checagem dos questionários analisando o preenchimento, passando por revisão, possíveis erros “pulos”.

#### 4.4.1 Processamento de Informações e Análises Estatísticas: Resultados consolidados.

A pesquisa quantitativa retrata a análise e-Gov e a prestação de serviços sob um olhar dos cidadãos cachoeirenses. A pesquisa busca apresentar uma real situação que o município enfrenta a frente deste panorama. Abaixo, no gráfico 9, segue a caracterização da amostra, com dados mensurados sobre o sexo dos entrevistados (referente a questão 1.1) do questionário dos 400 cidadãos, com base na margem amostral. Aplicou-se o método de tabela dinâmica.



**Gráficos 9** – Caracterização do sexo dos entrevistados.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).



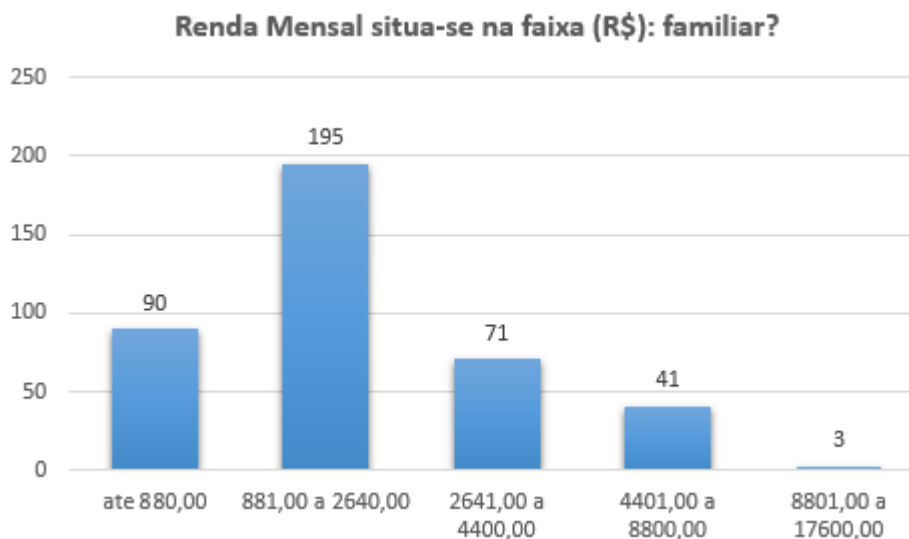


**Gráficos 10-** Faixa Etária.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

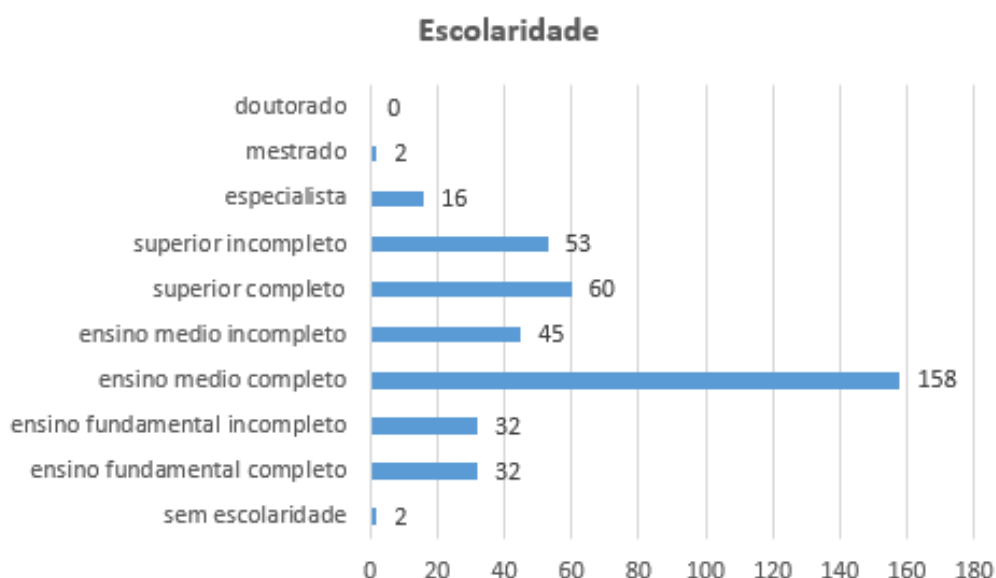
Os Gráficos 9 e 10, apresentam que a maior parte do público entrevistado foi do sexo feminino, na faixa etária de 41 anos para mais (45%).

Em comparativo na base do IBGE senso (2010):

Em Cachoeira Paulista (todos Os Setores), existem mais mulheres do que homens. Sendo a população composta de 50.99% de mulheres e 49.01% de homens [...]. A População masculina, representa 14.749 habitantes, e a população feminina, 15.342 habitantes.



**Gráficos 11-** Renda Mensal Familiar.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).



**Gráficos 12- Escolaridade**

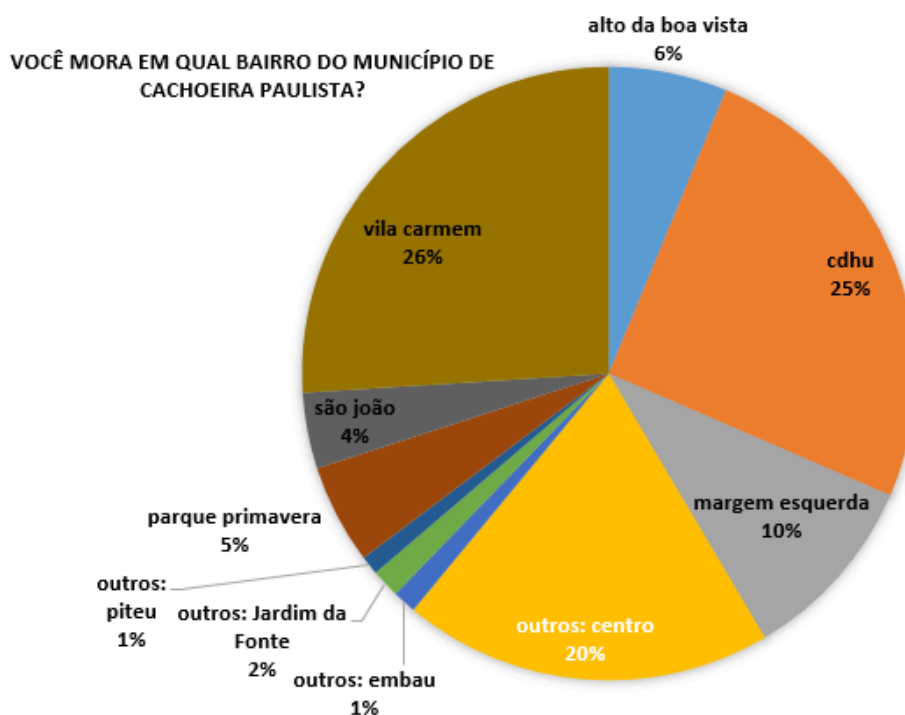
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2016).

Nos gráficos 11 e 12 relacionam a renda familiar mensal com o nível de escolaridade. A faixa de renda maior dos 195 entrevistados enquadra-se na faixa de R\$ 881,00 a R\$ 2640,00 (renda relacionada com base no salário mínimo). E esta renda tende a ser proporcional a escolaridade dos 158 cidadãos, com escolaridade de ensino médio completo. Visto que também é perceptível o aumento de pessoas com renda entre 2641,00 a 4400,00 e com nível superior completo.

[...] em 2003, 28% da população ocupada tinham o ensino médio incompleto ou completo. Em 2013, o percentual subiu para 36%. Já o total de trabalhadores com formação universitária completa aumentou de 12% para 14% em dez anos, enquanto o de trabalhadores com ensino fundamental incompleto ou completo diminuiu de 50% para 43%. [...] os trabalhadores também estão ganhando mais. O rendimento médio, em 2003, era R\$ 1.305 e subiu para R\$ 1.898, em 2013. (MEIRELLES, 2015).

Como Sen bem retratou sobre a importância da qualidade de vida e a melhoria da mesma ampliando a qualidade de escolhas, os dados mensurados trouxeram uma visão que pode ser trabalhada pela gestão do município, visto que a grande maioria da população está desenvolvendo um nível de escolaridade maior, buscando ter novos conhecimentos. Ainda que o nível de escolaridade do Ensino Médio seja um número pequeno, poderá ser gerenciado incentivando novos rumos e caminhos para um melhor desenvolvimento do município na construção de mentes pensantes.

O gráfico 13, apresenta o ponto de maior concentração das pesquisas e cidadãos respondentes, onde 26% dos entrevistados são moradores do bairro da Vila Carmem, e 25% do CDHU. Bairros em Cachoeira Paulista que apresentaram maior interesse ao colaborar na aquisição dos dados da pesquisa.



**Gráficos 13-** Moradia.

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Os gráficos 14 e 15 retratam a real situação na base da análise destes 400 entrevistados sobre o governo eletrônico e sua transparência visando informação e serviços. Quando perguntado sobre o conhecimento de governo eletrônico, 58% informaram *não possuir conhecimento*. E se consideram o mesmo transparente, 73% também informaram que *não é transparente*. Fator preocupante principalmente para o município que tem a obrigação de informar, através de meios de comunicação, o que a cidade oferece, para que a mesma consiga participar de uma forma mais ativa aos fatos ocorridos, gerando uma democracia mais tangível.

**Você sabe ou conhece o que é "governo eletrônico"?**



**Gráficos 14-** Conhecimento do e- gov.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

**Você considera o governo transparente?**



**Gráficos 15-** Governo transparente  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Em Cachoeira Paulista, no governo de 2017 a 2020, o setor de imprensa e comunicação ao ser analisado e confrontado em uma conversa informal por telefone, demonstrou uma preocupação de como será a partir deste ano de vigência a transmissão das informações para os cidadãos, que atualmente se encontra com um novo formato de gestão devido a troca de mandato da prefeitura.

A atual gestão trará um gerenciamento no site e portais oficiais da cidade, com maior foco nas atividades realizadas no município, e apresentará a real necessidade

do cidadão, compreendendo as atividades de acompanhamento; disponibilização das publicações na Internet; a implantação de tecnologias digitais acessíveis a população que visam garantir maior segurança, agilidade e serviços necessários. Processo necessário para compreender a existência de meios que possam servir de voz ao cidadão comum.

Nos gráficos anteriores podemos observar um cenário geral, sobre o conhecimento do governo eletrônico, no entendimento da população entrevistada. Abaixo será apresentado dados mais específicos relacionados à cidade objeto de estudo.

Os gráficos 16, 17 e 18, retratam o sentimento do cidadão em relação à Prefeitura de Cachoeira Paulista, como os mesmos se informam, e por qual fonte vem estas informações.

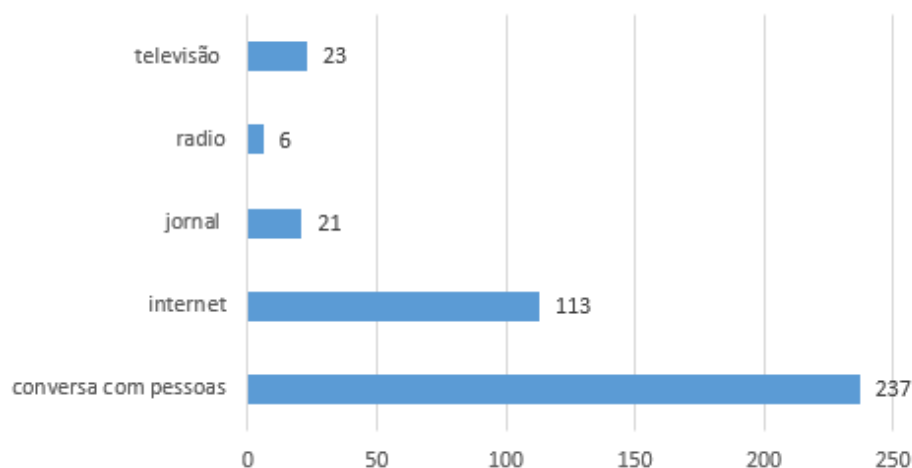
**Avalie como você se sente em relação à prefeitura de Cachoeira Paulista.**



**Gráficos 16- Relação Prefeitura.**  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

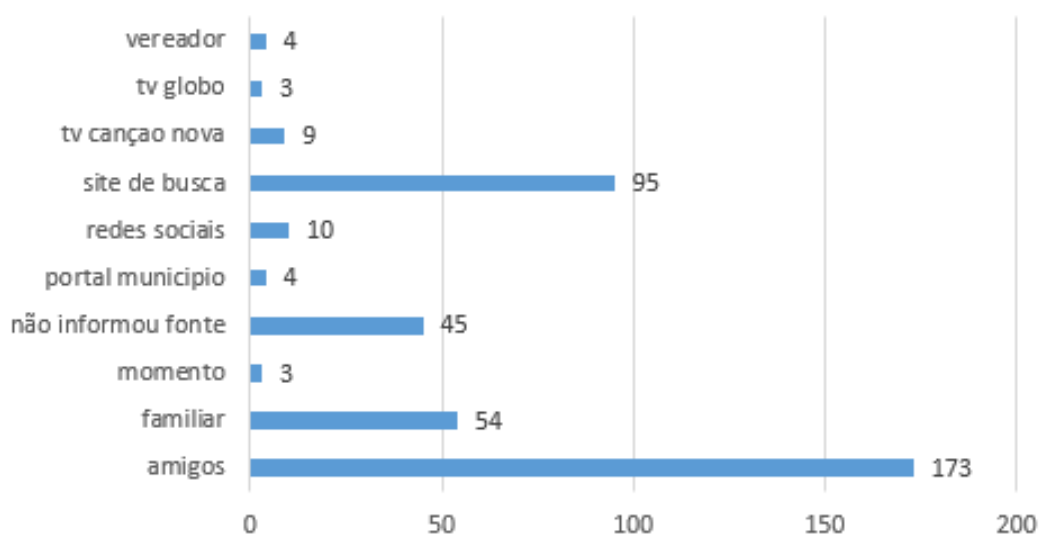
Sobre a Prefeitura de Cachoeira Paulista, segundo os cachoeirenses entrevistados no que diz respeito à sensação de relacionamento, 64% dos entrevistados estão *pouco informados do que se passa na cidade* e 28% *não souberam avaliar*, portanto, considera-se que as informações cedidas até o momento não são de caráter significativo, ou que não chegam de uma maneira bem clara, para o interesse da população.

### Como costuma se informar sobre o governo municipal?



**Gráficos 17-** Governo Municipal.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

### Qual fonte procura de informar?



**Gráficos 18-** Informe sobre governo Municipal.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

E com relação aos meios de informação sobre as situações do município, 237 pessoas informam-se *através de conversa com pessoas e muitas destas são amigas*. Em discussão este fato está relacionado ao motivo de Cachoeira Paulista ser uma cidade interiorana, e por ter uma população mais madura no que diz respeito à faixa etária de idade.

Com um bom gerenciamento este cenário pode ser modificado, levando em conta o processo da educação digital e o acultramento da população, visto que

estamos na sociedade da informação, onde traz um cenário propenso a dados e informações mais acessíveis aos cidadãos, com conhecimento ou não dos meios tecnológicos.

Podemos analisar que a maioria das informações prestadas é por “*boca a boca*”, em uma parada na praça ou em um bate-papo na esquina de suas ruas, cenário visto na maioria das pequenas cidades interioranas.

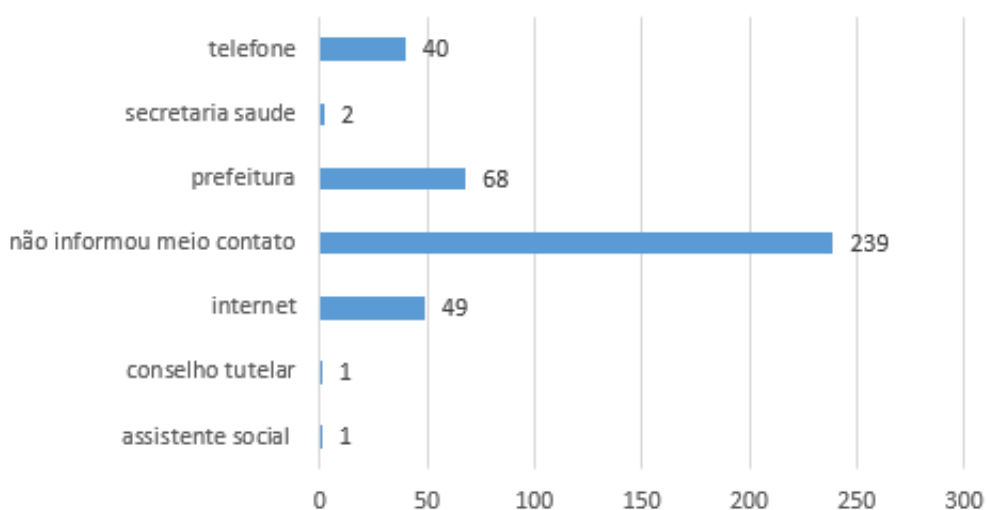
### Você entra em contato com o poder público?



**Gráficos 19-** Contato poder publico

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

### Se entre em contato por qual meio?



**Gráficos 20-** Meio de contato

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Compreende-se nos gráficos 19 e 20, o contato e o meio de acesso que a população tem com o poder público.

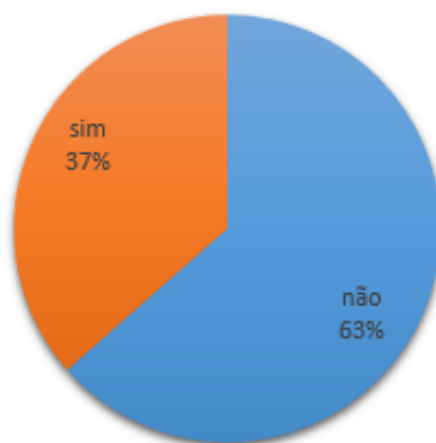
Nestes dados 60% dos cidadãos *não entram em contato com o poder público* e ao perguntar por qual meio se informam, 239 pessoas *não informaram o meio*, mais os que informaram, as 68 pessoas *retrataram que a prefeitura é o melhor meio de se obter informação*.

Pode-se observar que na análise qualitativa feita com os gestores do município, tanto com o prefeito do ano de 2016, quanto com o secretário de planejamento e desenvolvimento do mesmo ano, foi informado sobre a dificuldade que a população tem no acesso às plataformas e no entendimento das informações ali prestadas. A população prefere, assim, ir à prefeitura para resolver qualquer coisa ou problema.

Vale, portanto, ressaltar este outro fator, pois se a população busca a prefeitura como meio de resolver problemas ou obter informações, a gestão municipal deve se auto avaliar no critério de fornecimento de serviços.

Será que as informações estão sendo disponibilizadas por meio de um planejamento nestas plataformas web, com um formato mais acessível e entendível para população, e os serviços são oferecidos de modo com que o cidadão não precise se deslocar proporcionando confiabilidade e segurança?

#### Você já utilizou algum serviço de governo eletrônico?



**Gráficos 21-** Utilização serviço e-Gov.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).





**Gráficos 22 – Âmbito de utilização e-Gov**  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Em relação à utilização dos serviços ofertados no governo eletrônico, retratado nos gráficos 21 e 22, 63% *não utilizaram serviços* e como grande parte nunca acessou um serviço, *não informaram âmbito de acesso (254 cidadãos)*, mais os que *responderam sim (no quesito acesso)*, 52 pessoas já *acessaram todos os serviços e 49 pessoas os municipais*. Neste cenário de procura e acesso, o âmbito municipal traz um número cabível de pessoas que acessam. Portanto, se existe acesso às plataformas municipais de e-Gov, melhores condições devem ser trabalhadas para que haja um aumento significativo de acesso aos serviços obtendo, como consequência, a solução para os problemas do número de cidadãos que deslocam-se até a prefeitura.

**Os serviços ofertados do governo eletrônico de Cachoeira Paulista, atendeu as suas expectativas?**



**Gráficos 23- Serviços Ofertados e-Gov Cachoeira Paulista**  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Interpretando as expectativas da população, em relação aos serviços ofertados no e-Gov de Cachoeira Paulista, no gráfico 23, 62% *informaram que não atendem as expectativas*.

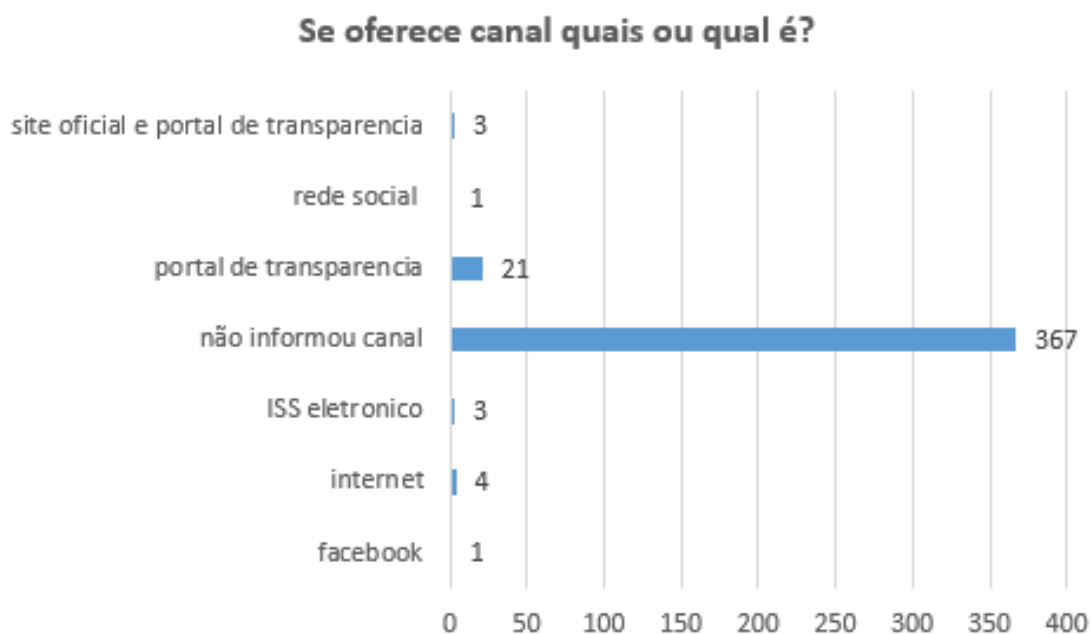
No quesito prestação de serviços a pesquisa documental e as análises feitas nos quesitos serviços mostraram que, classificação das informações, transparência de dados, interoperabilidade, privacidade, comunicação, participação e *feedback*, obtiveram um cenário de despadronização que realmente não atende a população a nível de e-Gov, ao qual deve-se ter um processo de replanejamento por parte dos gestores municipais.

Fazendo um paralelo às informações fornecidas pelos gestores na pesquisa qualitativa, não existe um projeto sobre o e-Gov no município, o que o governo exige eles colocam em funcionamento na plataforma, não conseguindo atender as expectativas da população, e nem sanando muitas lacunas existentes.

#### O Município de Cachoeira Paulista oferece um canal de comunicação visando prestação de serviços no e-gov?



**Gráficos 24-** Canal de comunicação e-Gov  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).



**Gráficos 25-** Qual é o canal de comunicação.

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

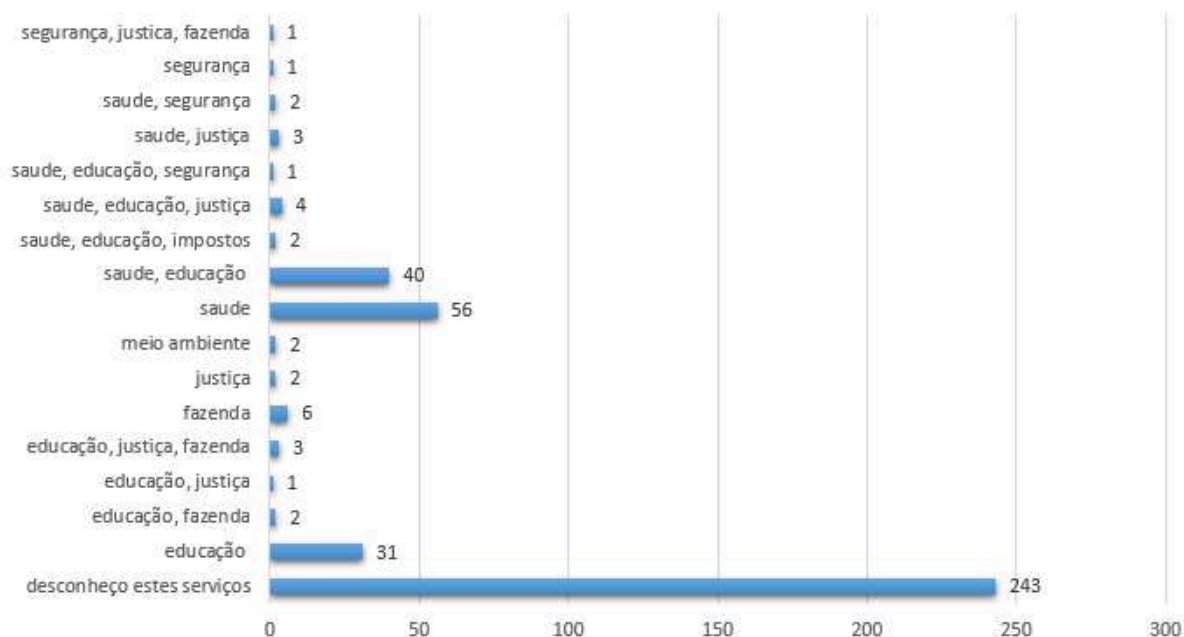
Se oferece canais de serviços e quais? (Gráfico 24 e 25), 58% *informaram não saber*, e 34% da população informaram que *não oferecem*. Quando afirmativo, verificando qual canal de comunicação, 367 pessoas *não informaram o nome do canal*.

Mas, em contrapartida, os 8% que informaram, retrataram *acessos aos serviços do canal destacando o portal de transparência do município (21 pessoas), seguidos da internet (4 pessoas)*.

Portando, existe um pequeno número que busca meios, a internet e plataformas de acesso *web*, como caminhos rápidos para resolverem seus problemas e situações, com segurança e praticidade.

Vale ressaltar que para aumentar este catálogo de cidadãos, melhorias e replanejamentos devem ser feitos, trazendo um acultramento e o saber manipular estas ferramentas que o governo lhe propõe.

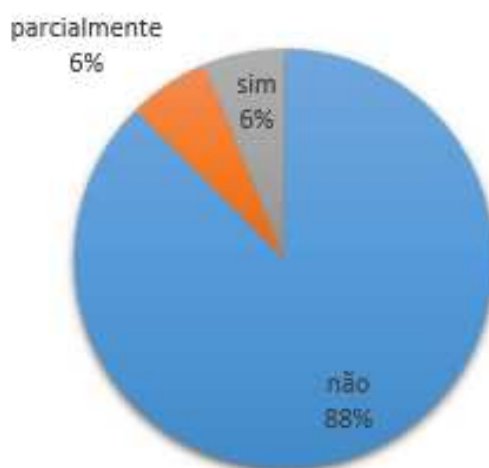
**Em qual área você já utilizou ou conhece serviços de governo eletrônico no município de Cachoeira Paulista? (Assinale quantas alternativas forem necessárias)**



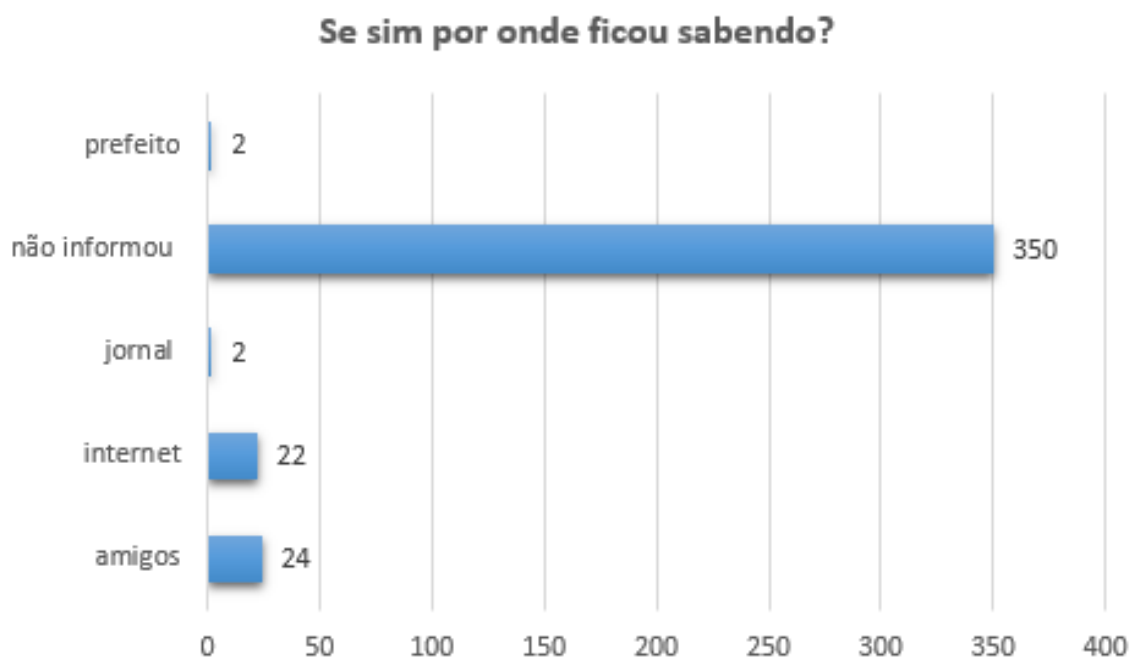
**Gráficos 26-** qual área de utilização do e-Gov utilizado no município de estudo  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

O gráfico 26 também se refere à questão serviços e em qual área utilizou este meio no município de objeto de estudo. 243 pessoas entrevistadas *informaram que desconhecem estes serviços*, portanto na gestão atual vale tornar importante e aprofundar esforços na comunicação cidadão, governo e empresas.

**Você tem conhecimento sobre a implantação da CIDADE DIGITAL (2015) em Cachoeira paulista?**



**Gráficos 27 -** Implantação cidade digital.  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017)



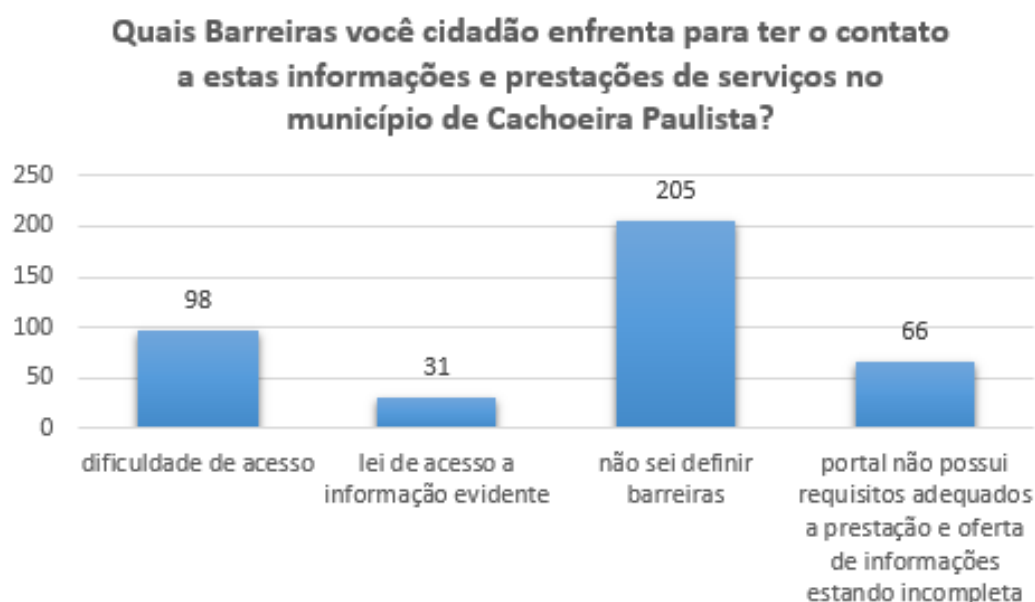
**Gráficos 28** - Conhecimento da cidade digital.

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Segundo o Ministério das Comunicações, (2015) Cachoeira Paulista foi um dos municípios que foram contemplados pelo Governo do Estado de São Paulo, para a implantação da cidade digital, já que possui requisitos necessários.

Esta contemplação tinha previsão de início da infraestrutura no ano de 2015, e pode ser visto no mapa de pontos de acesso e cabeamentos, mas, como verificado nos gráficos 27 e 28, perguntou-se à população sobre o conhecimento desta contemplação de Cidade Digital, e como ficaram sabendo, 88% *desconheciam o que era Cidade Digital e não sabiam que sua cidade estava contemplada* neste programa.

E 350 pessoas *não informaram meio de conhecimento*, mas os 6% que informaram saber sobre o assunto, têm como *fonte de conhecimento amigos (24 pessoas) e internet 22 pessoas*).



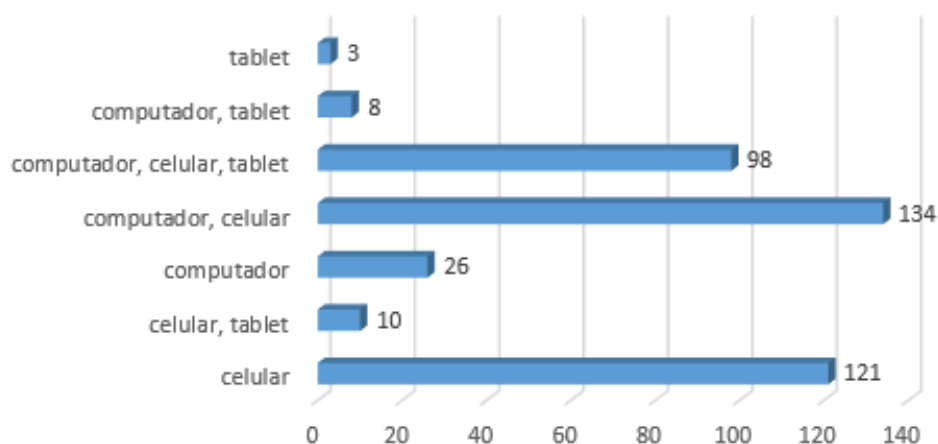
**Gráficos 29- Barreiras de Acesso.**  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Destacando as barreiras enfrentadas pela população para ter contato com as informações e prestação de serviços, no gráfico 29, 205 entrevistados *informaram que não sabem definir quais barreiras os impedem de obterem as informações no Município de Cachoeira Paulista, e 98 pessoas definem falta de acesso.*

Portanto, conclui-se que a Cidade Digital, que é um programa de contemplação fornecido para cidades com perfil de implantação, atualmente encontra-se estagnada.

O programa poderia facilitar a disseminação e o replanejamento da educação digital da população no que diz respeito ao acultramento, visto que o processo é a longo prazo, mais se iniciado de antemão, pode trazer melhorias para o município.

**Indique os meios que possui em casa, entre os listados abaixo (assinale quantas alternativas forem necessárias)**



**Gráficos 30- Meios de Acesso.**  
**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

O gráfico 30 apresenta os meios tecnológicos mais utilizados pelos entrevistados, 134 pessoas *utilizam de computadores e celulares para acesso e 121 somente celular*. Observa-se que a população cachoeirense possui acesso ao meio digital, mas não compreende a poderosa ferramenta que tem em mãos. A questão 1.16 (Tabela 4), que pergunta sobre as ofertas de serviços que existem no portal do Município de Cachoeira Paulista, traz pesos referentes à oferta: 1 - Oferta, 2- Oferta parcialmente, 3 - Não oferta, 4 - Não sei informar.

**Tabela 4- Análise da Oferta de serviços.**

Agropecuária	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	0	0	390	97,5	10	2,5	400
2	0	0	0	0	290	72,5	110	27,5	400
3	0	0	0	0	395	98,75	5	1,25	400
4	0	0	0	0	398	99,5	2	0,5	400
5	0	0	0	0	320	80	80	20	400

Saúde	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	110	27,5	20	5	70	17,5	200	50	400
2	0	0	0	0	340	85	60	15	400
3	30	7,5	50	12,5	230	57,5	90	22,5	400
4	10	2,5	13	3,25	300	75	77	19,25	400
5	0	0	0	0	380	95	20	5	400
6	70	17,5	30	7,5	200	50	100	25	400

Comércio e Serviços	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	20	5	14	3,5	126	31,5	240	60	400
2	15	3,75	12	3	126	31,5	247	61,75	400
3	0	0	0	0	360	90	40	10	400

Comunicação	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	0	0	340	85	60	15	400
2	0	0	0	0	250	62,5	150	37,5	400
3	17	4,25	12	3	200	50	171	42,75	400
4	3	0,75	7	1,75	291	72,75	99	24,75	400
5	70	17,5	37	9,25	280	70	13	3,25	400
6	19	4,75	13	3,25	300	75	68	17	400

Cultura	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	0	0	120	30	280	70	400
2	12	3	3	0,75	300	75	85	21,25	400
3	0	0	12	3	327	81,75	61	15,25	400
4	17	4,25	12	3	200	50	171	42,75	400

Trabalho	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	11	2,75	320	80	69	17,25	400
2	0	0	0	0	30	7,5	370	92,5	400
3	12	3	9	2,25	310	77,5	69	17,25	400
4	0	0	0	0	120	30	280	70	400
5	0	0	0	0	190	47,5	210	52,5	400
6	0	0	0	0	150	37,5	250	62,5	400
7	2	0,5	0	0	290	72,5	108	27	400

Outros	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	2	0,5	190	47,5	208	52	400
2	0	0	13	3,25	230	57,5	157	39,25	400
3	0	0	4	1	100	25	296	74	400
4	0	0	7	1,75	101	25,25	292	73	400
5	0	0	0	0	49	12,25	351	87,75	400
6	0	0	0	0	80	20	320	80	400
7	0	0	0	0	113	28,25	287	71,75	400
8	0	0	0	0	90	22,5	310	77,5	400
9	0	0	12	3	76	19	312	78	400



Educação	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	Pessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	0	0	120	30	280	70	400
2	0	0	0	0	30	7,5	370	92,5	400

economia e finanças	1 Oferta	%	2- oferta parcialmente	%	3- Não oferta	%	4- não sei informar	%	Total de Entrevistados
	peessoas		peessoas		peessoas		peessoas		
1	0	0	0	0	120	30	280	70	400
2	0	0	0	0	110	27,5	290	72,5	400
3	0	0	0	0	39	9,75	361	90,25	400
4	0	0	0	0	180	45	220	55	400
5	0	0	0	0	100	25	300	75	400
6	0	0	0	0	101	25,25	299	74,75	400
7	0	0	0	0	70	17,5	330	82,5	400

**Fonte:** Elaborado pela autora, 2017

Na tabulação da análise de serviços prestados, apresenta a análise e o percentual de pessoas que responderam aos quesitos, observa-se que ao mensurar os dados, obtém-se indicadores que retratam um cenário onde as pessoas não sabem quais serviços são ofertados, comprovação real do desconhecimento da existência de serviços na plataforma e-Gov do município.

Na aplicação da tabela muitas dúvidas surgiram por parte da população, pois alguns responderam em relação ao serviço presencial e não ao portal e-Gov do município, portanto vale da gestão e dos profissionais ali envolvidos, verificar e replanejar uma análise mais pontual para melhor atender e divulgar este canal de comunicação para a população, proporcionando benefício para o cidadão e, por consequência, nos processos de atendimento da gestão pública municipal.

Com 58% dos entrevistados que não sabem o que é governo eletrônico, 14% com um conhecimento parcial e 28% com total conhecimento, como descrito nas análises acima (Gráfico 14), os entrevistados que informaram conhecimento, ao serem questionados, apresentaram suas opiniões através de pergunta aberta sobre a definição de e-Gov.

As ações do programa de Governo Eletrônico (eGOV) priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas.

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.

Transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente, já que, agora, a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às ações governamentais. (GOVERNO ELETRONICO.COM.BR, 2015).

De acordo com o site o próprio governo eletrônico propicia a transformação, pois a sociedade torna-se um ator nos processos de participação, serviços, informações, no qual a gestão pública possa obter um olhar para as necessidades que sua população necessita ou questiona.

Em contrapartida, quando os 168 respondentes foram questionados sobre o conceito descrito no portal do governo eletrônico, obteve-se esse quadro geral de respostas, visto na Tabela 5.

**Tabela 5-Pergunta aberta, conceito de e-gov**

RESPOSTA MAIS FREQUENTE	FREQUENCIA
Internet e governo	25
Não soube responder	20
Contato mais rápido com a população	15
Portal da prefeitura	14
Acesso da população	12
Portal de transparência	11
Pontos de internet	10
Governo disponibilizando acesso a tecnologia	9
Governo e TI visando prestação de serviços e transparência as informações	8
Democracia digital	7
Recursos tecnológicos em prol ao governo cidadão	6
Avanço tecnológico	5
Portal aberto e transparente	3
Portal aberto para informações	3
Portal para consultas	3
Comunicação com o governo pela internet	2
Ferramenta tecnológica em prol ao governo	2
Forma virtual de apresentação de dados	1
Inclusão de serviços digitais pelo governo	1
Maneira de facilitar tramites administrativos	1
Meio de comunicação digital	1
Meio virtual de apresentar dados do governo	1
Portal aberto da prefeitura	1

Portal de comunicação e transparência	1
Portal de informações e consultas	1
Portal de informações e transparência	1
Portal de serviços ao cidadão	1
Portal de transparência e prestação de serviços	1
Portal do governo para consulta e transparência	1
Portal web de transparência de dados	1

**Fonte:** Elaborada pela autora, (2017)

Portanto, foi compilado os temas e tipos de respostas (Tabela 6), e verificou-se as categorias analíticas, pois o entrevistado pode apresentar conceitos e ideias muito semelhantes. Foi analisado pergunta a pergunta, e as respostas representaram um conjunto de ideias, valores e sentimentos dos entrevistados.

Nas respostas, os dados dos entrevistados apresentaram conceitos vazios, concluindo um *não conhecimento assertivo do que é o governo eletrônico*, e ao rotular este programa com interpretações distintas, trouxeram uma visão da não divulgação correta deste meio, que é de extrema importância para a população, ou o não entendimento por parte do cidadão e que, portanto, deve ser trabalhado pelos órgãos responsáveis de comunicação e TI do município, para que tenha uma valia governamental.

#### 4.4.2 Discussão Geral

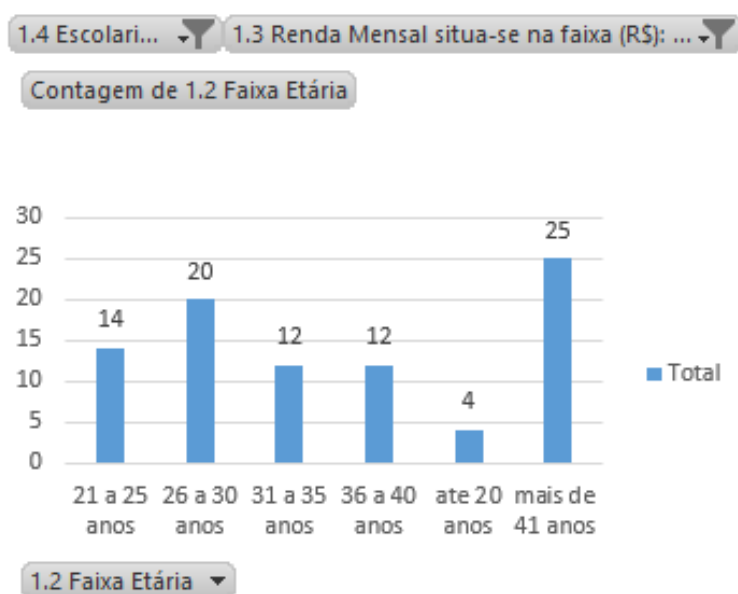
Diante dos resultados apresentados na pesquisa documental, qualitativa e quantitativa e obtendo um cruzamento das variáveis de análise: faixa etária, renda e escolaridade, pode-se observar, na tabela 6 e no gráfico 31, este cruzamento onde a maior parte dos entrevistados possui renda entre 881,00 a 2640,00, e possui uma escolaridade de Ensino Médio completo. As 25 pessoas entrevistadas, neste recorte, contêm uma faixa etária com mais de 41 anos. Portanto a relação interface de acesso e compreensão se justifica neste cruzamento de informações. Pois, em relação à facilidade de acesso, manuseio e instrumentalização que visam o empoderamento político da ferramenta tecnológica para a manipulação do e-Gov (em consequência na aquisição de serviços prestados), sem este cruzamento de informações, a manipulação torna-se um processo árduo e difícil para a faixa etária apresentada.

Como esta é a realidade da grande maioria da população segundo a margem amostral da pesquisa, algumas pessoas possuem ainda limitações tecnológicas e dificuldades no manuseio e entendimento de *softwares* e ferramentas de tecnologia.

**Tabela 6-** Cruzamento das variáveis

1.4 Escolaridade	ensino medio completo	▼
1.3 Renda Mensal situa-se na faixa (R\$): familiar?	881,00 a 2640,00	▼
<b>Rótulos de Linha</b> ▼ <b>Contagem de 1.2 Faixa Etária</b>		
21 a 25 anos		14
26 a 30 anos		20
31 a 35 anos		12
36 a 40 anos		12
ate 20 anos		4
mais de 41 anos		25
<b>Total Geral</b>		<b>87</b>

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017)

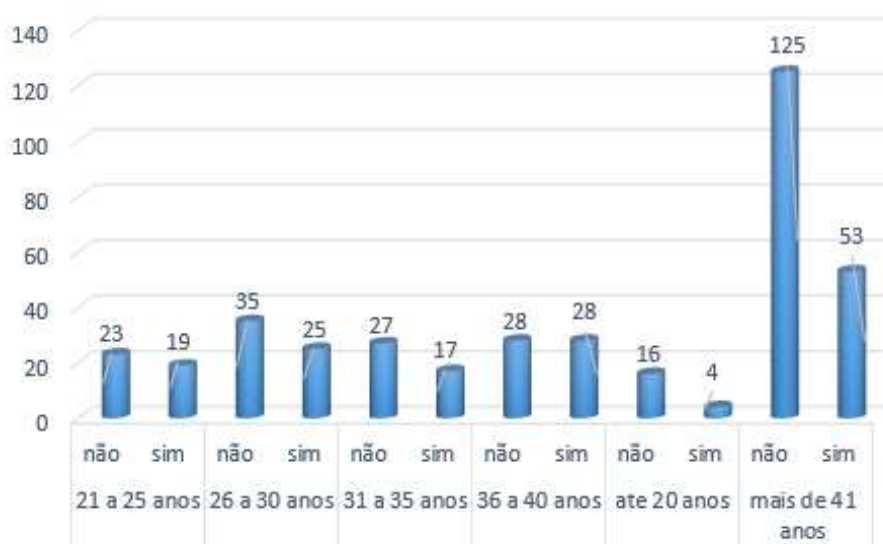


**Gráficos 31-** Cruzamento das variáveis

**Fonte:** Elaborado pela autora, (2017).

Importante observar, nesta análise de pesquisa, que os 400 entrevistados neste recorte não souberam informar o conceito de governo eletrônico e muito menos os serviços que são oferecidos. Como também, se existe algum serviço no governo da cidade em prol do cidadão. Como visto no gráfico 32, que possui um cruzamento de dados relacionados à pergunta: “Você já utilizou algum serviço do governo eletrônico?”. Destaca-se também a não utilização da *internet* pelas pessoas com idade de 41

anos para mais; fator que deve ser verificado e analisado pelo governo local quando replanejar e melhorar a plataforma do município. Principalmente em épocas de influências dos direitos do marco civil, neutralidade da rede e interesses públicos e privados no fator *internet*.



**Gráficos 32-** Utilização e-Gov e variáveis  
**Fonte:** Elaborada pela autora, (2017)

Vive-se um momento político que traz a instrumentalização do marco civil legal com a lei transparência, lei de informação, retratando uma crise de legitimidade.

A “Lei do Marco Civil, em seu artigo 6.º, faz referência ao uso e costumes na Internet – que nada mais é do que a *cibercultura* – como meios influentes para a resolução de conflitos” (BRASIL, 2014). Portanto, é controverso falarmos de *Cibercultura*:

[...] Não restam dúvidas sobre a criação de uma cultura própria, em decorrência de hábitos, linguagens, obras artísticas em formas digitais e uma diversidade de características que surgiram. Isso é o que se conhece por *cybercultura*. É um conjunto de atividades e características, comuns ao cidadão digital, que são marcadas pelo uso da tecnologia, sobretudo, da informática. São capazes de potencializar o indivíduo no universo, por reconhecer sua identidade e traços socioculturais que se relacionam com a tecnologia da informação. (BRANT, 2014, 150).

Este cenário visto por Varian (1999), mostra que quanto mais profissionais detentores de conhecimento um país possui, maior será o seu processo de desenvolvimento, vale ressaltar que o governo deve estar atento a modernização e

melhorias destes processos, facilitando, assim, o acesso a informação e trazendo a funcionalidade destes serviços para junto da sociedade. Não adianta colocar máquinas e infraestruturas de qualidade nas cidades sem, ao menos, replanejar e aplicar meios viáveis para estes cidadãos leigos.

Acredita-se que grandes melhorias no município podem ocorrer se o governo trouxer um investimento cabível de informação, para a população enxergar o benefício da aquisição de um serviço online, e a praticidade que o mesmo ocasiona no dia a dia.

A falta de informação na comunicação, no destaque do meio ou canais de serviços são processos árdus. Por isso, é necessário as prefeituras locais investirem em alguns profissionais de comunicação e TI, traçando todo um planejamento estratégico, para conscientizar a população sobre os benefícios e facilidades dos diversos canais de comunicação existentes, ao qual muitos podem servir de porta voz a sociedade brasileira.

Ainda que a participação da população na procura dos serviços públicos do e-Gov não aconteça, permanece sendo um dever do governo ofertar informações de qualidade, como também, facilitar para o cidadão o acesso e a compreensão dos seus serviços.

Outras perguntas relevantes foram feitas. Você entra em contato com o poder público? Se sim, por qual meio? A não utilização dos serviços públicos acabou por evidenciar os poucos cidadãos que os utilizaram para a requisição de algum documento ou informação.

O Município de Cachoeira Paulista oferece um canal de comunicação oficial. Este canal é o portal da cidade. Junto com ele, há os canais de transparência, e a rede social *Facebook*. Porém, estes canais, quando analisados de perto, apresentam *déficit* que não aproximam o cidadão e o governo. Sendo assim, não há uma interação entre eles, mas há apenas a apresentação de informações do que é feito na cidade, uma vez que se desconhece a existência de outros serviços. Isto são indicadores que deveriam ser analisados para melhores práticas aos portais e canais de comunicação.

Portanto, os portais estão repletos de lacunas que necessitam de revisões e providências para torná-los mais efetivos e de fácil manuseio. A oferta de dados e os serviços prestado no e-Gov já pressupõem que o cidadão possua uma bagagem de conhecimentos para alcançar a comunicação que estes serviços públicos oferecem,

por isso, não basta ofertar estes serviços, sem antes atentar-se com a realidade dos seus *cibercidadãos*.

Como descrito, na revisão de literatura, o acesso à prestação de serviços e a aquisição das informações, são de extrema importância quando bem administrados.

O cidadão, por qualquer meio ou canal de comunicação, procura por informações e serviços públicos, mesmo tendo dificuldade de acesso ou pouca compreensão de um determinado equipamento. Por isso, é notória a necessidade da inclusão digital e o preparo de uma ação governamental, para que as pessoas possam compreender os seus papéis de cidadania quando dominarem o uso dos meios de comunicação oferecidos.

Pode-se concluir que o Brasil é formado por pequenos municípios. Uma estimativa do Diário Oficial da União (2015), revela que nos 2.660 municípios com população estimada abaixo de 10.000, o e-Gov tem pouca visibilidade, uma vez que é mais cômodo acessar os serviços de forma presencial em pequenas localidades. No entanto, a implantação do e-Gov deve adaptar-se aos pequenos municípios. Os gestores devem integrar e adaptar esta ferramenta à realidade destes pequenos territórios, para que haja, por fim, um processo de desenvolvimento territorial via participação e prestação de serviços, de uma forma eficiente e eficaz.

O *cibecidadão* começa a ser um ator novo neste cenário político brasileiro digital, mas que ainda está criando uma identidade. O cidadão apesar de não saber o poder e a serventia dos dados ao seu alcance, hoje começa a ter mais consciência, mais questionamentos, que poderão ajuda-lo no exercício do seu papel em um novo espaço, ainda que possa ser, para muitos, utópico ou irreal.

Em contrapartida, pequenos municípios devem atender à certas condições para que o e-Gov funcione. Por exemplo, a falta de capacidade financeira, técnica de pessoas, e as questões legais para o progresso do governo eletrônico municipal. O tamanho da cidade e o governo estão associados positivamente com a adoção de um portal municipal, pois vários empreendimentos deverão ser feitos para a sua implementação. Como o fortalecimento da infraestrutura de TIC para melhorar a oferta de *e-serviços* e poder empreender novos projetos.

Os governos locais são o nível mais próximo do cidadão das instituições formais do Estado, são exemplos, municípios, condados,

distritos e outros. São responsáveis pela prestação de serviços públicos locais de acordo com as leis de cada país. (RAHMAN, 2010).

Enquanto o governo, nos grandes estados, apresenta sucesso em seus portais e canais de comunicação, os municípios são lentos e ineficientes, com poucos recursos para a implementação do e-Gov, além da falta de procura do cidadão.

A verdadeira proposta do processo de comunicação e do meio não está nas mensagens, mas nos modos de interação que o próprio meio – como muitos dos aparatos que compramos e que trazem consigo seu manual de uso – transmite ao receptor” (MARTIN-BARBERO, 2002, p. 55).

Contudo Barbero traz a importância das mensagens e comunicações, ao qual mudanças são necessárias, tanto no aspecto organizacional do governo, quanto nas questões legais e culturais, levando em consideração o contexto socioeconômico. Portanto há inúmeras condições de melhorias, para que um município implemente o e-Gov, trazendo o requisito: participação do cidadão de cima para baixo (Top-Down Participation).

Os processos de participação são geralmente iniciados de forma "descendente": municípios, ministérios ou outros tipos de instituições governamentais criam voluntariamente espaços participativos para uso dos cidadãos. Esses espaços são plataformas on-line, muitas vezes apoiadas por eventos off-line, nas quais cidadãos, políticos e funcionários administrativos podem dialogar. Não são instrumentos democráticos diretos, uma vez que o seu objetivo é dialogar qualitativamente e desenvolver soluções em conjunto, em vez de pedir aos cidadãos que votem a favor ou contra uma política já desenvolvida a portas fechadas. (RUESCH; MÄRKER, 2012, tradução nossa)

Para esta condição, *Top-Down Participation*, a participação do cidadão deve ser enfatizada em um fator estrutural de cima para baixo, onde o empoderamento surge a partir de processos administrativos de tomadas de decisões governamentais.

As estruturas tecnológicas e as ferramentas digitais, vão sendo inseridas naturalmente na dinâmica da sociedade e dos municípios. Pois os portais precisam ser funcionais para a população. Não adianta, por exemplo, baixar um boleto de IPTU se este requisito não for funcional em um portal. Agora, se este processo estiver funcionando as pessoas irão se adaptar com o tempo, passando a ser uma solução e uma construção cultural.



Para análise e comparativo segundo Ruesch e Märker (2012, **tradução nossa**) “hoje, no entanto, em Estados como a Alemanha, podemos observar uma nova forma de participação política de cima para baixo, ou seja, participação governamental que vai além do que é legalmente exigido e geralmente faz uso extensivo de mídias digitais”.

Visto que na Alemanha há uma nova forma de observar a importância da participação do cidadão, o governo brasileiro foco deste estudo, deve seguir esse exemplo, buscando conhecer as reais necessidades, os medos e as ideias das pessoas, para conseguir administrar decisões políticas, planos de orçamento ou leis que as satisfaçam.

Para isso, o governo brasileiro deve abandonar as antigas estruturas burocráticas a favor de processos políticos e administrativos, de tomada de decisão, mais abertos. E, ao mesmo tempo, necessita de um nível de confiança no governo por parte dos cidadãos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Visto que o objetivo foi analisar o portal e-Gov, no requisito prestação de serviços e analisar os canais de comunicação e seus impactos na relação entre o poder público municipal e cidadãos na cidade de Cachoeira Paulista- SP, considera-se que este objetivo tenha atingido seu propósito.

Pelas análises feitas nos dados coletados do portal do município pode-se acusar que o critério: prestação de serviço é pouco evidente. Deve se atentar em tornar os canais de comunicação e os portais oficiais meios eficazes e claros, para que a população local consiga obter acesso aos serviços e informações, conscientizando-se sobre a existência de uma poderosa ferramenta que é a tecnologia. Um meio indispensável para estreitar a comunicação entre sociedade e governo. No que diz respeito aos fatores: adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade e segurança de acesso, averiguados no portal oficial de Cachoeira, os gráficos de radar no capítulo 3, retrataram também um cenário que deve ser replanejado e modificado para que haja um crescimento pela sua procura, pois os portais oficiais de governo eletrônico, seguindo as regras e procedimentos de implantação, devem propor melhorias na rotina da administração pública, para uma sociedade digital em ascensão.

Mas uma preocupação visível foi que a perspectiva da tecnologia aplicada ao uso do cidadão de fato encara um maior problema que é desconsiderar a cena cultural.

Como os próprios gestores e os mecanismos criados não só no âmbito local e desde a própria lei desconsidera a questão cultural local, pois o contraste na fala da gestão para a percepção dos cidadãos nas pesquisas há um hiato muito grande e este é o da cultura, podendo ser considerado uma realidade brasileira e em toda a América latina, ao qual a noção governamental está além da produção da comunicação tecnológica e a percepção da sociedade por parte das mediações do campo da cultura. Questão a ser decifrada, pois o acultramento digital não é visível para que o cidadão consiga responder com clareza sua real necessidade, visto que a gestão fica preocupada na legalidade, mas deve fazer com que este meio chegue de fato a população demandando compreensão no ambiente cultural criando mecanismos de educação e inclusão digital. O autor Barbero (2000) retrata na Teoria das Mediações Culturais onde destaca-se um cenário de se enxergar o processo de comunicação a

partir dos dispositivos socioculturais que influenciam, o modo dos sujeitos envolvidos interpretarem o mundo.

Contudo em uma gestão local não é uma questão de informar o que acontece e sim fazer com que estas pessoas se inseriram de uma maneira natural e não impositiva as questões digitais governamentais. E com relação aos objetivos específicos, a intenção que permeia o estudo permite analisar o fato de que, para se ter cidadãos ativos nas políticas públicas, a sociedade tem o direito de contribuir para o crescimento de sua cidade, e esses órgãos envolvidos no processo de governança eletrônica devem operar integrados a outros serviços, propiciando, assim, portais e canais de comunicação funcionais.

Comprovou-se que por meios de instrumento de coletas de dados e mensuração dos dados não há um processo de investimento nos canais e portais de comunicação, uma vez que, as eficácias destes portais tornam-se para os pequenos municípios ineficientes e inviáveis, propiciando outros canais de comunicação criados pelos próprios munícipes para troca e compartilhamento de informações.

Entretanto estes canais de comunicação oficial deveriam explorar mais alguns assuntos e oferecer serviços que por muitas vezes tendem a ser presencial, pois fica claro que estes canais criados pela população estão atingindo mais cidadãos que buscam informações, portanto vale a gestão local se mobilizar e verificar os sinais de melhorias em seus portais e canais.

Outra questão que remete é que estes canais criados pela população são ferramentas mais amigáveis, mais será que também não existe uma crise de legitimidade do governo nestes canais de interação, pois caso implantado como canal de comunicação como meio oficial, há uma preocupação dos cidadãos não exporem suas opiniões por receio de distorção ou se intrometer obtendo rinchas de vereadores ou aquisição de suas ideias para promoção, sendo melhor falar em uma zona neutra sem interferência. Vale para tanto investirem mais nestes canais de interação e aplicativos, planejando meios eficazes de ter a participação e envolvimento do cidadão no cenário político e serviços disponibilizados de uma maneira ágil, visando o desenvolvimento através da participação social. Ou como solução para os cidadãos inseguros neste meio tecnológico, poderia ser colocado pontos de telecentros nas praças da cidade ofertando estes serviços digitais e efetuar a inclusão digital através do ensino no manuseio destes portais de acesso, gerando segurança para aqueles que não possuem letramento digital.

Observa-se que por limitações legais e de investimentos comprovados através das pesquisas qualitativas, estes órgãos municipais são pressionados a desempenhar serviços sem auxílio dos demais órgãos governamentais. Já a população, de acordo com os indicadores apresentados através da pesquisa quantitativa, possui poucos conhecimentos de ferramenta tecnológica, visto que muitos cidadãos não sabem manipulá-las, caindo na descrença do meio digital, e preferindo o meio físico de contato com o governo local, para comunicação e aquisição de serviços e informações.

Outro ponto observado nesta dissertação é que o governo eletrônico e canais de comunicação em geral, tendem a ter um bom funcionamento se bem gerenciados, como ocorre nas grandes metrópoles brasileiras. A rotina das pessoas que ali residem, ajuda na busca da tecnologia como qualidade de vida. Já nas regiões interioranas e nos pequenos municípios o contexto muda, o que se observa é um processo de lentidão na utilização da tecnologia para o auxílio e busca de informações e ações governamentais por meio presencial.

Neste caso, vale trazer o conceito do oferecimento de portais com serviços governamentais e canais informativos de comunicação, vindo do governo para o cidadão, pois, conforme mencionado na discussão dos resultados, a estrutura tecnológica e o modo de uso frequente devem ser inseridos aos poucos em uma sociedade que não possui o costume de utilizá-los, propiciando uma construção cultural. É preciso ressaltar que, as reflexões desta pesquisa partem de uma análise do governo eletrônico nos pequenos municípios, compreendendo como funciona a sua prestação de serviços, e como correlaciona o impacto gerado para os cidadãos, visando canais de comunicação e portais.

Mas, como toda a pesquisa, não se esgotou o assunto. A partir daqui abrem-se novas perspectivas futuras, pois este estudo poderá ser replicado em outros municípios do mesmo porte e de portes diferentes, para verificar se existe alguma relação entre porte do Município e eficácia na implantação do e-Gov. Esta análise pretende-se ajudar a aprimorar e aprofundar os conhecimentos sobre os canais/portais de serviços públicos, construindo uma visão de suas atuações neste cenário ao qual com a participação ativa do agente cidadão melhores práticas podem ser aplicadas pela prefeitura local, podendo propiciar melhorias contínuas em diversos fatores necessários para mudanças.

## REFERÊNCIAS

- ABEPEC.** Disponível em: <<http://www.fndc.org.br/noticias/nota-publica-da-abepec-sobre-o-ataque-a-ebc-924740/>>. Acesso em: 18 janeiro 2017.
- ABRANSON, M.; MEANS, G. E. E-Government 2001 — **IBM endowment for the business of government.** Rowman & Littlefield Publishers, 2001.
- APPOLINÁRIO, F. **Metodologia da Ciência:** filosofia e prática da pesquisa. 1. ed. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2006. 209 p.
- ASSIS, F. de. **Os blogs e os novos ares dos valores-notícia:** comunicação e Inovação, 2007.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida.** Sindicato Nacional dos Editores de Livros, RJ. Tradução, Plínio Dentzien. - Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001
- BOURDIEU, P. Espaço social e poder simbólico. In: BOURDIEU, P. **Coisas ditas.** São Paulo: Brasiliense. 1990, p. 149-168.
- BNDES. **Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União.** 2000. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/assuntos/etica-e-integridade/conflito-de-interesses/monitoramento/casos-de-sucesso/banco-nacional-de-desenvolvimento-economico-e-social>>. Acesso em: nov. 2016.
- BRANDÃO, C. **Revista de Economia Política.** vol. XIV, n.1,/abr.2012.
- BRASIL. Casa Civil. **Lei Federal nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, 2001.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF, Senado Federal, 2013.
- BRANT, Cássio Augusto Barros. **Marco Civil da Internet: Comentários sobre a Lei 12.965/2014.** Belo Horizonte: D'Plácido, 2014.
- CALDERÓN, C.; LORENZO, S. **Open Government: Gobierno Abierto.** Jaén: Algón Editores, 2011.
- CISCO. **Cidades Inteligentes. 2015:** Disponível em: <<http://www.cisco.com/br/cidadesinteligentes>>. Acesso em: 12 jan. d 2017.
- CHIZZOTTI, A. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais.** Petrópolis, Vozes, 2006.
- CONVERGENCIA DIGITAL. **e-Gov:** Brasil melhora em ranking, mas peca nos serviços online. Disponível em:<[convergenciadigital.uol.com.br](http://convergenciadigital.uol.com.br)>.

CUNHA, A. da. **Arte Colaborativa X Cibercultura: a visão dos coletivos superflex e De geuzen a respeito da linguagem digital.** Disponível em: <<http://docplayer.com.br/5270778-Arte-colaborativa-x-cibercultura-a-visao-dos-coletivos-superflex-e-de-geuzen-a-respeito-da-linguagem-digital.html>>. 2010.

CHAHIN, A.; et al. **E.Gov.Br, a próxima revolução brasileira. Eficiência, qualidade e democracia: O governo eletrônico no Brasil e no Mundo.** São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CGI. **TIC Governo Eletrônico 2013: Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro.** São Paulo, 2014.

\_\_\_\_\_ - **Uso de tecnologias móveis para a oferta de informações e serviços ainda é um desafio para setor público brasileiro.** Disponível em: <<http://www.cgi.br/noticia/releases/uso-de-tecnologias-moveis-para-a-oferta-de-informacoes-e-servicos-ainda-e-um-desafio-para-setor-publico-brasileiro-apontatic-br/>>. Acesso em 27 de maio de 2017

\_\_\_\_\_ – Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC governo eletrônico – 2010.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, São Paulo, SP, 2010

\_\_\_\_\_ – Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil. TIC domicílios e empresas 2012.** Comitê Gestor da Internet no Brasil, São Paulo, SP, 2013.

CUNHA, M. A. **Governo Eletrônico no Brasil: avanços e impactos na sociedade Brasileira.** PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO BRASIL 2005-2009, p. 73, 2010.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais.** São Paulo: Cortez, 1995.

CGU, 2016. **Transparência e Fiscalização e Controladoria Geral da União.** Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/>>. Acesso em: 21 nov. 2016.

CRUZ T. **Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologias da Informação e a Empresa do Sec. XXI.** 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DALLABRIDA, V. R. Economia, Cultura e Desenvolvimento: uma primeira aproximação sobre as origens teóricas da abordagem do tema. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional.** v. 8, n. 2, p. 344-369, mai./ago.2011, Taubaté, SP, Brasil. Disponível em: <<http://www.rbgdr.net/revista/index.php/rbgdr/article/view/432/249>>. Acesso em: 02 mar. 2016.

\_\_\_\_\_. **Economia, Cultura e Desenvolvimento: uma primeira aproximação sobre as origens teóricas da abordagem do tema**1. març.2011. Disponível em <<http://www.rbgdr.net/revista/index.php/rbgdr/article/view/432/249>>. Acesso em: 02 mar. 2016.

\_\_\_\_\_ et al. Dinâmica Territorial do Desenvolvimento, Região, Território. In: **Pequeno Dicionário sobre Desenvolvimento Regional**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2004 (no prelo).

DALLABRIDA, N. “**Ginásio, um luxo aristocrático masculino**”. In: DALLABRIDA, Norberto. A fabricação escolar das elites: o Ginásio Catarinense na Primeira República. Florianópolis: Cidade Futura, 2001. p. 219-260.

**Diário Oficial Eletrônico.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/dnn/DNN9067.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/DNN9067.htm)>. Acesso em: 12 de fevereiro de 2017

ESTATUTO DA CIDADE. **Estatuto da Cidade e Legislação Correlata**. 2. ed. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2002. 80 p.

**e\_PWG. Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG - Cartilha de Usabilidade.** Disponível em: <<http://epwg.governoeletronico.gov.br/cartilha-usabilidade>>. Acesso em 02 de março de 2016

FACHIN. J.; ROVER. A. J. **Governo eletrônico – E-GOV: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia**. Florianópolis/SC: Navus, v. 5, n. 21 p. 40-50, abr./jun. 2015.

FRIEDMAN, M. **Capitalismo e Liberdade**. Ed. Lt. p. 59, 2006.

FACCION, D. **Processos de interação na cultura da convergência**. n. 2. 2010. Disponível em: <http://200.144.189.42/ojs/index.php/comtempo/article/viewFile/7289/6884>. Acesso em: 2 mar. 2016.

FIRJAN, **Sistema Firjan e sites governamentais**. Disponível em: <<http://www.firjan.com.br/pagina-inicial.htm>>. Acesso em: 23 mar. 2015.

FILHO, Raimundo Nonato Lima et al. **Accountability e Governo Eletrônico: Uma análise sobre a participação popular**. XIV SemeAD. Seminário em Administração, 2011.

Gil, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, A. S. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais**. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995.

GOES, H. S. de O; DAMASCENO, J. C. dos S. **Governo eletrônico: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”**. Belém: Adcontar, v. 5, 2004.

GOMES. Elisabeth. **Exclusão digital: um problema tecnológico ou social?** RIO DE JANEIRO: TRABALHO E SOCIEDADE - ano 2 - nº especial - dezembro 2002.

Disponível: <[http://www.tabuleiro.faced.ufba.br/twiki/pub/GEC/RefID/Elisabeth\\_Gomes\\_ED.pdf](http://www.tabuleiro.faced.ufba.br/twiki/pub/GEC/RefID/Elisabeth_Gomes_ED.pdf)>. Acesso 2 de Novembro de 2016

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

**Governo Eletrônico**. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em: 09 de março de 2016

GUIA TÉCNICO INATEL, **Cidades Digitais**. 2017. Disponível em: <<http://www.guiadascidadesdigitais.com.br/site/secao/guia-tnico-inatel>>. Acesso em: 4 abr. 2016

HAESBAERT, R. **Da Desterritorialização a Mutiterritorialidade. Anais do X Encontro de Geógrafos da América Latina** – 20 a 26 de março de 2005 – Universidade de São Paulo.

\_\_\_\_\_. Rogério. **Territórios Alternativos**. São Paulo: Contexto, 2006.

HECKERT apud SALIN. **Planejamento debate melhoria da prestação de serviços públicos em fórum de tecnologia**. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/noticias/planejamento-debate-melhoria-da-prestacao-de-servicos-publicos-em-forum-de-tecnologia>>. Acesso em: 13 nov. 2016.

HYMANN, H. **Planejamento e análise da pesquisa: princípios, casos e processos**. Rio de Janeiro: Lidador, 1967.

IBGE. **O Setor de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil 2003 2006**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/stic/>>. Acesso em 6 mar. 2016

IBGE 2010. Disponível em: <<http://censo2010.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 23 nov. 2016

IBGE 2015. **Perfil dos municípios Brasileiros**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2015/>>. Acesso em: 23 nov. 2016.

**Integração da prestação de serviços públicos por meios eletrônicos**. Disponível em: <[www.governoeletronico.gov.br/forum/integracao-de-servicospublicos-por-meios-eletronicos](http://www.governoeletronico.gov.br/forum/integracao-de-servicospublicos-por-meios-eletronicos)>. Acesso em: 18 jul. 2016.

**Lei de Acesso a Informação**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 18 jul. 2016.

LEVIN, J. **Estatística Aplicada a Ciências Humanas**. 2. ed. São Paulo: Editora Harbra Ltda, 1987.



LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Editora 34. Rio de Janeiro, 1993.

\_\_\_\_\_. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

\_\_\_\_\_. **Inteligência coletiva**: para uma antropologia do ciberespaço. São Paulo: Loyola, 2007.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo, E.P.U., 1986. 99p.

LUNDVALL, B.; BORRÁS, S. **Science, technology and innovation policy**. Em J. FAGERBERG, 1992.

MARTIN-BARBERO, Jesús. **Comunicação e mediações culturais**. Revista Brasileira de Ciências da Comunicação, São Paulo, vol XXIII, n. 1, jan-jun. 2000.

MAHFUS, J. C. **Dimensão política do processo de desenvolvimento**. 2000 Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/77/dimensao-politica-do-processo-de-desenvolvimento>>. Acesso em: 12 jan. 2017.

**Ministério Ciência e Tecnologia da Informação**. Disponível em: <<http://www.mcti.gov.br/>>. Acesso em: 10 mar. 2016.

MEDEIROS, M. **Brasil sobe duas posições em ranking de e-gov, 2014**. Disponível em: <<http://www.guiadascidadesdigitais.com.br/site/pagina/brasil-sobe-duasposiesem-ranking-de-e-gov>>. Acesso em: 2 ago. 2016

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 4. ed. São Paulo, 1996. 269p.

NEGROPONTE, N. **A vida digital de Nicholas**: Gates pode comprar PIB de 15 países. p.216.1995

PNUD (2010). Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/Noticia.aspx?id=19>>. Acesso em: 12 jul. 2016.

NEVES, J. L. **Pesquisa Qualitativa**: características, usos e possibilidade. São Paulo, v. 1, n. 3. 1996.

OLIVEIRA, R. R. de. **Sistema FIRJAN**: debate sobre E-Gov abre o Pirai Digital. 2015. Disponível em: <http://www.firjan.com.br/noticias/sistema-firjandebate-sobre-e-gov-abre-o-pirai-digital.htm?&IdEditoriaPrincipal=4028818B46EEB3CD0146FD70E994340B>. Acesso em: 2 mar. 2016.

**Páginas de Transparência Pública**. Disponível em: <[www3.transparencia.gov.br/](http://www3.transparencia.gov.br/)>. Acesso em: 18 jul. 2016.

PERROUX, F. **A Economia do século XX**. Porto: Herder, 1967.

PRENSKY, M.: **Digital Natives Digital Immigrants**. In: PRENSKY, Marc. On the Horizon. NCB University Press, v. 9. n. 5, oct. 2001a.

\_\_\_\_\_. **Digital Game-Based Learning**. Minnesota: Paragon House, 2001b.

**PNUD, 2010**. Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento: objetivos de desenvolvimento do milênio. Disponível em: < [www.pnud.org.odm](http://www.pnud.org.odm)>. Acesso em: 2 mar. 2016.

RAMOS. P. **Neutralidade da Rede**. Disponível em: Acesso em: 13 ago. 2016.

RAFFESTIN, C. Prefácio. In: SAQUET, M. A. **Por uma Geografia das Territorialidades e da temporalidade. Uma concepção multidimensional voltada para a cooperação e para o desenvolvimento territorial**. 2 ed. Revista e ampliada. Rio de Janeiro: Consequência, p. 9-19, 2015.

RAHMAN, H. **Framework of E-governance at the Local Government Level. Comparative eovernment**. Springer New York, 2010. p. 23-47.

RALLET, A. Comentários do texto de Oliver Crevoisier. In: MOLLARD, A. et al. **Territoires et enjeux du développement régional**. Versailles: Éditions, 2007.

REZENDE, D. A. **Planejamento de informações públicas municipais: guia para planejar sistemas de informação, informática e governo eletrônico nas prefeituras e municípios**. São Paulo: Atlas. 2012.

RICHARDSON, et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROVER, A. J. **A democracia digital possível**. Revista Sequência, Florianópolis, n. 52, jul. 2006. p. 87.

RUSCHEL, A. J.; ROVER, A. J.; HOESCHL, H. C. **E-Gov: do controle social totalitário à ágora digital e democrática**. Florianópolis: UFSC, Revista Eletrônica Democracia Digital e Governo Eletrônico, v. 1, n. 1. 2009.

RUESCH, M.; MÄRKER, O. **More Top-Down Participation, Please! Institutionalized empowerment through open participation**. 2012. Disponível em:< <http://www.digital-development-debates.org/issue-12-power--top-down--more-top-down-participation-please.html>>. Acesso em: 8 abr. 2017.

SANTOS, E. M. **Desenvolvimento e implementação de padrões de interoperabilidade em governo eletrônico no Brasil**. Tese (Doutorado) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008a.

SANTOS, E. M. **Implementing interoperability standards for electronic government: an exploratory case study of the E-PING brazilian framework**. *International Journal of Electronic Government Research*, v.4, n.3, 2008b.

SANTOS, L. A.; CARDOSO, R. L. S. **Governo eletrônico no Brasil: modernização do Estado e políticas para inclusão digital no contexto do ajuste fiscal**. [2008a]. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2063228.pdf>>. Acesso em: 25 jan. 2016.

SANTOS, M.; SILVEIRA, M. L. **O Brasil: território e sociedade no início do século XXI**. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SEBRAE. 2016 PNUD – **Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento**. Disponível em:<<http://ois.sebrae.com.br/comunidades/pnud-programa-das-nacoes-unidas-para-o-desenvolvimento/>>. Acesso em 12 de fevereiro de 2017

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

SERPA, A. **Lugar e mídia**. Editora Contexto, 2001.

SERPO. **II Fórum de Governança Áreas de Integração para Governo Eletrônico dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePING), no Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), em Brasília**. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/noticias/planejamento-debate-melhoria-da-prestacao-de-servicos-publicos-em-forum-de-tecnologia>>. Acesso: 2 ago. 2016.

SILVA, L. A. da. **Tecnologias Da Informação E Comunicação Uma Releitura De Papéis Para O Professor Universitário**. 2013 109 p.

SHAPIRO, C.; VARIAN, H. R. **A Economia da Informação**. Editora Campus, 1999.

FILHO, A. M. S. da. **Governo Eletrônico no Brasil**. In: Revista Espaço Acadêmico, no 37, jun. 2014.

SILVA, Helena Pereira da.; LIMA, Jussara Borges de. **Governo Eletrônico Utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital**. Disponível em:<<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/29560-29576-1-PB.pdf>>. Aceso em 20 de Outubro de 2016

SILVA, H. P. da L., Jussara Borges de. **Governo eletrônico e informação utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital**. 2007. Artigo [on-line] disponível em: Acesso em: 14 Jun. 2015.

SILVA, S. P. Graus de participação democrática no uso da internet pelos governos das capitais brasileiras. In: **Revista Opinião Pública, Campinas**. V. XI, n. 2. out. 2005, p. 450-468.

SOARES, J. A. **Revista Democracia e Participação**. Vol. 1, abr./jun.2014.

STEWART, T. A. **Capital intelectual: a nova vantagem competitiva das empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

**SUPERFLEX: A Cool Urban Space.** Disponível em: <<http://www.archdaily.com.br/br/01-158058/video-slash-superflex-a-cool-urban-space>>. Acesso em 12 dez. 2016.

TAKAHASHI, T. **Sociedade da informação no Brasil:** livro verde. – Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TELECO, **Inteligência em telecomunicação:** Cidades Digitais: Definição Estruturada. 2008. Disponível em: <[http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialdigitalcity/pagina\\_2.asp](http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialdigitalcity/pagina_2.asp)>. Acesso em 1 jul. 2016.

TIGRE, P. **Gestão da inovação:** a economia da tecnologia. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006

TORRES, M. D. de F. **Estado, democracia e administração pública no Brasil.** Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2004.

TOURAINÉ, A. **Poderemos viver juntos? Iguais e diferentes.** Editora Vozes, 1997.

\_\_\_\_\_. **O que é democracia.** Petrópolis. Editora Vozes.

TRACHANA, A. **Urbe Ludens.** Editora: Trea, Gijón. 2014. p.228

TURATO, E. R. **Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa.** Revista de Saúde Pública, 2005. Jun. 39 (3): 507-14.

VASCONCELOS, M. A.; GARCIA, M. E. **Fundamentos de economia.** São Paulo: Saraiva, 1998.

VAZ, J. C. **Tecnologia e democracia andam juntas?** 2010. Disponível em: <<http://vaz.blog.br/blog/?p=311>>.

VIEIRA, E. T. **Industrialização e Políticas de Desenvolvimento Regional:** o Vale do Paraíba Paulista na segunda metade do século XX. São Paulo, 2006. 178 p. Tese (Doutorado em Ciências – História). Programa de Pós Graduação de História Econômica – Universidade de São Paulo, 2009.

**WASEDA – IAC INTERNATIONAL E-GOVERNMENT RANKING SURVEY.** Disponível:<[http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2015\\_Waseda\\_IAC\\_E\\_Government\\_Press\\_Release.pdf](http://e-gov.waseda.ac.jp/pdf/2015_Waseda_IAC_E_Government_Press_Release.pdf)>. ano: june 2015, Tokyo. Acesso em: 2 ago. 2016.

ZIKMUND, W. G. **Business research methods.** 5. ed. Fort Worth, TX: Dryden, 2000.

## APÊNDICE A: Questionário de Pesquisa.

**Questionário semiestruturado fechado aplicado aos cidadãos cachoeirenses – aplicação acima de 18 anos, amostra: 400 habitantes, confiança: 95% e erro: 5%)**

Esta pesquisa está sendo realizada para fins de elaboração de dissertação, para obtenção de título de Mestre, pelo programa de Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté (UNITAU).

O objetivo é analisar como são ofertados os canais de comunicação, visando o e-Gov no Município de Cachoeira Paulista, propiciando fácil participação, transparência de informações e **prestação de serviços**. O preenchimento do questionário irá durar aproximadamente 15 a 20 minutos. Responda escolhendo, para cada questão, somente uma das alternativas apresentadas. Lembre-se, não há resposta certa. O importante é que opine. Todos os dados serão tratados de forma agregada, preservando a sua privacidade. Após a compilação dos dados, eles poderão ser disponibilizados a todos. Agradecemos antecipadamente a sua participação, que é fundamental para o sucesso e progresso desta pesquisa.

### I: CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

#### 1.1 Gênero

- Feminino  
 Masculino

#### 1.2 Faixa Etária

- Até 20 anos  
 21 a 25 anos  
 26 a 30 anos  
 31 a 35 anos  
 36 a 40 anos  
 Mais de 41 anos

#### 1.3 Renda Mensal situa-se na faixa (R\$): familiar?

- Até 880,00  
 De 881,00 a 2.640,00  
 De 2.641,00 a 4.400,00

- De 4.401,00 a 8.800,00  
 8.801,00 a 17.600,00  
 17.601,00 ou mais

#### 1.4 Escolaridade

- Sem Escolaridade  
 Ensino Fundamental incompleto  
 Ensino Fundamental completo  
 Ensino Médio incompleto  
 Ensino médio completo  
 Superior incompleto  
 Superior completo  
 Especialista  
 Mestrado  
 Doutorado

#### 1.5 Você mora em qual bairro do município de Cachoeira Paulista?

- CDHU  
 Vila Carmem  
 Margem Esquerda  
 Parque Primavera  
 São João  
 Alto da Boa Vista  
 Outros:

---

#### 1.6. Você sabe ou conhece o que é governo eletrônico?

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

#### 1.7. Na sua opinião o governo eletrônico é?

---

---

#### 1.8. Você considera o governo transparente?

- Sim  
 Não  
 Parcialmente

1.9. Avalie como você se sente em relação à prefeitura de Cachoeira Paulista.

[ ]. Muito informado [ ]. Informado [ ]. Pouco informado [ ]. Não sei avaliar

1.10. Como costuma se informar sobre o governo municipal?

[ ] Internet. Principal fonte: \_\_\_\_\_

[ ] Tv. Principal canal: \_\_\_\_\_

[ ] Jornal. Principal jornal: \_\_\_\_\_

[ ] Revista. Principal revista: \_\_\_\_\_

[ ] Rádio. Principal emissora: \_\_\_\_\_

[ ] Conversas com pessoas. Quem (amigos, familiares, etc.)? \_\_\_\_\_

[ ]. Outros. Qual (is)? \_\_\_\_\_

1.11. Você entra em contato com o poder público? Se sim, por qual meio?

Sim Meio de Contato? \_\_\_\_\_

Não

1.12. Você já utilizou algum serviço de governo eletrônico? Se positivo: em qual âmbito usou?

Sim

- Em âmbito Federal.
- Em âmbito Estadual.
- Em âmbito Municipal.
- Em todos os âmbitos.
- [ ] Não sei/ não lembro

Não

1.13 O Município de Cachoeira Paulista oferece um canal de comunicação visando prestação de serviços no e-Gov?

Sim. Qual(is)? \_\_\_\_\_

Não

Não sei

1.14 Em qual área você já utilizou ou conhece serviços de governo eletrônico no município de Cachoeira Paulista? (Assinale quantas alternativas forem necessárias)

Na Saúde

Na educação

Na Segurança

<input type="checkbox"/>	No meio Ambiente
<input type="checkbox"/>	Na Justiça
<input type="checkbox"/>	Na fazenda
<input type="checkbox"/>	Desconheço estes Serviços
<input type="checkbox"/>	Outros: _____

1.15 Os serviços ofertados do governo eletrônico de Cachoeira Paulista atenderam as suas expectativas?

<input type="checkbox"/>	Atendeu totalmente
<input type="checkbox"/>	Atendeu parcialmente
<input type="checkbox"/>	Não atendeu

1.16. Quais ofertas de serviços você identifica no portal do município. Assine quais?

1	2	3	4
<b>OFERTA</b>	<b>OFERTA PARCIALMENTE</b>	<b>NÃO OFERTA</b>	<b>NÃO SEI INFORMAR</b>

	SERVIÇOS	1	2	3	4
<b>SAUDE</b>					
1	Aqui tem Farmácia Popular				
2	Biblioteca Digital do Desenvolvimento – BibSPI				
3	Cartão SUS				
4	Melhor em Casa - Assistência Domiciliar				
5	SAMU - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência				
6	Unidades Básicas de Saúde (UBS)				
<b>AGROPECUÁRIA</b>					
1	Certificado de Registro Cadastral (CRC) - Produtos Químicos				
2	Apoio à Agroindústria da Agricultura Familiar				
3	Emissão da Declaração de Aptidão da Agricultura Familiar – DAP				
4	Emissão de Licença de Aquicultor				
5	Programa de Aquisição de Alimentos da agricultura familiar – PAA				
<b>COMÉRCIO E SERVIÇOS</b>					
1	Cadastramento de Empresa Estratégica de Defesa				
2	Cadastrar Prestadores de Serviços Turísticos - Pessoa Jurídica				
3	Clique Denúncia do Cade				
<b>COMUNICAÇÃO</b>					
1	Consignação de Canal de TV Digital				
2	Domínio Público - Biblioteca digital				
3	Informações sobre o status de implantação do Projeto Cidades Digitais				
4	Serviço de Atendimento ao Público				
5	Serviço de Informações ao Cidadão				
6	Solicitação de Cidades Digitais				
<b>CULTURA</b>					
1	Avaliar estabelecimentos/serviços acessíveis				
2	Cadastrar estabelecimentos/serviços acessíveis				
3	Consultar serviços/estabelecimentos disponíveis				
4	Informações sobre o status de implantação do Projeto Cidades Digitais				
<b>TRABALHO</b>					



1	Cadastrar Prestadores de Serviços Turísticos - Pessoa Física/Guia de Turismo				
2	Cadastro Nacional de Entidades Sindicais – CNES				
3	Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS				
4	e-Social - Empregador Doméstico				
5	Elaboração de Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho – TRCT				
6	Plantão Fiscal para Dúvidas Trabalhistas				
7	Seguro-Desemprego				
<b>EDUCAÇÃO</b>					
1	Ciência sem Fronteiras				
2	Programa de Intercâmbio e Difusão Cultural Pronatec — Programa Nacional de Acesso ao Ensino Profissional e Emprego				
<b>ECONOMIA E FINANÇAS</b>					
1	ADE de Exclusão do Simples Nacional 2012 - Consulta Débitos				
2	Cálculo do Valor Devido e Geração do DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), até 12/2011				
3	Confirmação Autenticidade de Certidão Emitida até 8/2/2000 (Certidão Contribuições Previdenciárias / Certidões e Situação Fiscal)				
4	Consulta Pessoa Jurídica Habilitada - PIS/Pasep e Cofins - IN 675/2006				
5	Consulta PJ Habilitadas - PIS/Pasep e Cofins IN 595/2005				
6	Opções da Lei nº 11.941/2009				
7	Parcelamento Excepcional – PAEX – MP 303, 2006				
<b>OUTROS</b>					
1	Alteração Cadastral no CNPJ				
2	Alteração Cadastral no CPF				
3	Aposentadoria Especial Aposentadoria por Idade Aposentadoria por Invalidez Aposentadoria por Tempo de Contribuição				
4	Arrecadação do Microempreendedor Individual – PGMEI				
5	Atendimento a acidentes de trânsito/ DPRF				
6	Auxílio-Acidente				
7	Auxílio-Doença				
8	Avisos de Cobrança				
9	Cadastramento da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT)				

1.17. Você tem conhecimento sobre a implantação da CIDADE DIGITAL (2015) em Cachoeira paulista?

- Sim
- Não
- Parcialmente

Se sim como ficou sabendo? \_\_\_\_\_

1.18. Quais barreiras você cidadão enfrenta para ter o contato a estas informações e prestações de serviços no município de Cachoeira Paulista?

<input type="checkbox"/>	Dificuldade de Acesso
<input type="checkbox"/>	Portal não possui requisitos adequados a prestação e oferta de informações estando incompleta
<input type="checkbox"/>	Lei de Acesso a Informação não é evidente
<input type="checkbox"/>	Não sei definir as barreiras
<input type="checkbox"/>	Outros: _____

1.19. Indique os meios que possui em casa, entre os listados abaixo (assinale quantas alternativas forem necessárias)

<input type="checkbox"/>	Computador com acesso à internet
<input type="checkbox"/>	Celular (smartphone) com acesso à internet (3G ou 4G)
<input type="checkbox"/>	Tablet com acesso à internet (3G ou 4G)

## **APÊNDICE B: Questionário de Pesquisa**

**Entrevista semiestruturada aberta com uma amostra de pesquisa qualitativa envolvendo o prefeito do município, responsável da Secretaria de Desenvolvimento, responsáveis técnicos da TI)**

Esta pesquisa está sendo realizada para fins de elaboração de dissertação, para obtenção de título de Mestre, pelo programa de Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté (UNITAU).

O objetivo é analisar como são ofertados os canais de comunicação, visando o e-Gov no município de Cachoeira Paulista, propiciando fácil participação, transparência de informações e com foco na **prestação de serviços**. O preenchimento do questionário irá durar aproximadamente de meia-hora à uma hora. Responda as alternativas apresentadas com maior transparência e detalhes. O importante é que opine. Todos os dados serão tratados de forma agregada, *preservando a sua privacidade*. Haverá uma gravação para transcrição e análise. Solicitamos a assinatura do Termo Livre e Esclarecido Individual, que diz respeito à sua concordância com a pesquisa, bem como garante o anonimato no tratamento dos dados. Após a compilação dos dados, eles poderão ser disponibilizados aos órgãos responsáveis para que possam traçar estratégias para melhoria do município. Agradecemos antecipadamente a sua participação, que é fundamental para o sucesso e progresso desta pesquisa.

### **I - CARACTERIZAÇÃO DO ENTREVISTADO.**

1. Qual a sua área de formação?
2. Qual o cargo que ocupa atualmente?
3. Qual o tempo de atuação no cargo?
4. Qual o tempo de atuação no setor público?

### **II – GOVERNO ELETRÔNICO – CONCEITO**

5. O que você entende por governo eletrônico (e-Gov)?

6. Qual conhecimento você gestor (prefeito do município, responsável da secretaria de desenvolvimento e responsáveis técnicos da TI), possui sobre o e-Gov?

## **II – GOVERNO ELETRÔNICO - IMPLANTAÇÃO**

7. Existem projetos de e-Gov no município? Quais? Em qual fase de implantação esses projetos estão?
8. Quais foram) os elementos motivadores e iniciadores dos projetos de e-Gov para o município?
9. Quais são as maiores barreiras enfrentadas pelo município para implantação do e-Gov?
10. Em relação às outras demandas do município, como você avalia a prioridade na implantação de um programa de governo eletrônico que abranja todos os públicos (cidadão, governo e parceiros/ fornecedores)?
11. Existe um investimento forte quando se fala em governo eletrônico no município? Se sim, qual o interesse neste investimento? Se não o porquê?
12. Quais as metas do e-Gov que a prefeitura já alcançou e quais ainda pretende atingir?
13. Sobre a implantação da cidade digital e sua contemplação no ano de 2010. O que pode nos informar sobre isto?
14. Como o e-Gov (principal forma de modernização do estado e está fortemente apoiado no uso das tecnologias digitais acessíveis a população, para a prestação de serviços públicos.), é parte da cidade digital (termo que passou a ser propagado, a princípio, por pequenos municípios que implantaram, com recursos próprios, sistemas para distribuição gratuita do sinal da internet.). Como esse meio facilitaria a prestação de serviços na alavancagem do município?

## **III – GOVERNO ELETRÔNICO – EFICÁCIA EM RELAÇÃO AO PÚBLICO CIDADÃO**

15. Como você avalia os resultados alcançados até o momento pelo município em relação à implantação do governo eletrônico?
16. Analisando o acesso e a disponibilização das informações (prestação de serviços), como você gestor descreve esse cenário?

17. Como você descreve os canais de comunicação entre o governo local (município) para com a população? Existe uma via de mão dupla? Quais são as ferramentas disponibilizadas para estabelecer o diálogo entre munícipes e governo local?
18. Quais os entraves na forma de comunicação do cidadão e prefeitura, visando o *e-Gov*?
19. Como você avalia o cumprimento da prerrogativa da Lei de Acesso à Informação por parte do poder público local? Como o e-Gov contribui para esse processo?
20. O cidadão cachoeirense participa ou requer serviços via internet? Qual a análise feita pelo município visando acesso aos cidadãos a esse meio? É mensurado? Há estratégia definida para fomentar o uso desse tipo de serviço?
21. Como você avaliaria os programas e a plataforma de produção de conteúdo para o cidadão cachoeirense?

## APÊNDICE C: Análise Diagnóstico do Portal: Município de Cachoeira Paulista

- Análise Diagnóstico da TRANSPARÊNCIA ofertada no Portal

Matriz Diagnóstico da Interface Portal Município de Cachoeira Paulista - AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE					
Endereço: <a href="http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/">http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/</a>					
	ADEQUAÇÃO	ACURÁCIA	INTEROPERABILIDADE	CONFORMIDADE	SEGURANÇA DE ACESSO
TRANSPARÊNCIA	Propõe-se fazer o que é apropriado?	Faz o que foi proposto de forma correta?	Interage com os sistemas específicos?	Está de acordo com as normas e as Leis?	Evita Acesso não autorizado aos dados?
Prestação de Contas					
Acompanhamento de Projetos					
Divulgação da Equipe e dos Gestores					

NIVEL	
1	Atende plenamente
2	Não o suficiente para ser considerado relevante
3	Atende, porém com grandes lacunas e dificuldades
4	Atende, porém as lacunas podem ser resolvidas
5	Não atende

- **Análise Diagnóstico da INTEROPERABILIDADE ofertada no Portal**

<b>Matriz Diagnóstico da Interface Portal Município de Cachoeira Paulista - AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE</b>					
Endereço: <a href="http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/">http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/</a>					
	<b>ADEQUAÇÃO</b>	<b>ACURÁCIA</b>	<b>INTEROPERABILIDADE</b>	<b>CONFORMIDADE</b>	<b>SEGURANÇA DE ACESSO</b>
<b>INTEROPERABILIDADE</b>	Propõe-se fazer o que é apropriado?	Faz o que foi proposto de forma correta?	Interage com os sistemas específicos?	Está de acordo com as normas e as Leis?	Evita Acesso não autorizado aos dados?
O portal provê acesso a fonte de dados heterogêneas, de forma transparente para o usuário.					
Busca pela publicidade dos dados. Com mais informações disponíveis é possível minimizar o número de interações do cidadão com o governo.					
Todos os sistemas de informação de governo estão acessíveis por meio de qualquer tecnologia que se mostrar a mais adequada dentre as tecnologias disponíveis, ao nível de segurança requerido pelo serviço.					

- **Análise Diagnóstico da PRIVACIDADE ofertada no Portal**

<b>Matriz Diagnóstico da Interface Portal Município de Cachoeira Paulista - AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE</b>					
Endereço: <a href="http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/">http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/</a>					
	<b>ADEQUAÇÃO</b>	<b>ACURÁCIA</b>	<b>INTEROPERABILIDADE</b>	<b>CONFORMIDADE</b>	<b>SEGURANÇA DE ACESSO</b>
<b>PRIVACIDADE</b>	Propõe-se fazer o que é apropriado?	Faz o que foi proposto de forma correta?	Interage com os sistemas específicos?	Está de acordo com as normas e as Leis?	Evita Acesso não autorizado aos dados?
O portal especifica uma política de privacidade e segurança dos dados fornecidas pelos usuários,					
O portal utiliza recursos de criptografia e site seguro.					

- **Análise Diagnóstico do COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK ofertados no Portal**

<b>Matriz Diagnóstico da Interface Portal Município de Cachoeira Paulista - AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE</b>					
Endereço: <a href="http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/">http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/</a>					
	<b>ADEQUAÇÃO</b>	<b>ACURÁCIA</b>	<b>INTEROPERABILIDADE</b>	<b>CONFORMIDADE</b>	<b>SEGURANÇA DE ACESSO</b>
<b>COMUNICAÇÃO, PARTICIPAÇÃO E FEEDBACK</b>	Propõe-se fazer o que é apropriado?	Faz o que foi proposto de forma correta?	Interage com os sistemas específicos?	Está de acordo com as normas e as Leis?	Evita Acesso não autorizado aos dados?



O portal funciona como um ambiente de promoção da comunicação em dois sentidos,					
O portal oferece espaços de cooperação, a exemplo de salas de discussões e chats,					
O portal incentiva a criação de comunidades de interesses específicos, que ajudem os usuários a interagir em conversações e negociações com outros usuários e como o governo.					

- **Análise Diagnóstico do ESQUEMA DE CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES Ofertada no Portal**

<b>Matriz Diagnóstico da Interface Portal Município de Cachoeira Paulista - AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE</b>					
Endereço: <a href="http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/">http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/</a>					
	<b>ADEQUAÇÃO</b>	<b>ACURÁCIA</b>	<b>INTEROPERABILIDADE</b>	<b>CONFORMIDADE</b>	<b>SEGURANÇA DE ACESSO</b>
<b>ESQUEMA DE CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES</b>	Propõe-se fazer o que é apropriado?	Faz o que foi proposto de forma correta?	Interage com os sistemas específicos?	Está de acordo com as normas e as Leis?	Evita Acesso não autorizado aos dados?
O portal congrega informações de diferentes <i>sites</i> , não se configurando como um catálogo de <i>links</i> .					
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações é o espelhamento da estrutura hierárquica departamental do Governo,					

O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em uma estrutura de assuntos ou temas.					
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em grupos de audiência.					
O portal provê uma interface unificada para oferta de informações e serviços governamentais cujo esquema de classificação das informações se baseia em <i>life-events</i> .					

- **Análise Diagnóstico dos serviços ofertados no Portal**

<b>Matriz Diagnóstico da Interface Portal Município de Cachoeira Paulista - AVALIAÇÃO DA FUNCIONALIDADE</b>					
Endereço: <a href="http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/">http://cachoeirapaulista.sp.gov.br/home/</a>					
	<b>ADEQUAÇÃO</b>	<b>ACURÁCIA</b>	<b>INTEROPERABILIDADE</b>	<b>CONFORMIDADE</b>	<b>SEGURANÇA DE ACESSO</b>
<b>SERVIÇOS</b>	Propõe-se fazer o que é apropriado?	Faz o que foi proposto de forma correta?	Interage com os sistemas específicos?	Está de acordo com as normas e as Leis?	Evita acesso não autorizado aos dados?
O portal oferece Informações e viabiliza a prestação de serviços públicos online					
O portal oferece informações e formulários <i>on-line</i> (formulários disponíveis para <i>download</i> ) que podem ser impressos para execução de serviços que só podem ser acessados nos locais físicos,					

O portal viabiliza a realização de pesquisas de informações. Acesso a Base de Dados					
O portal possibilita a troca de valores entre o usuário e o Governo, ou seja, permite transações formais de pagamento de taxas ou recebimento de reembolsos online,					
O portal destina espaço para a disseminação de notícias sobre as atividades do Governo,					
O portal destina espaço para a disseminação de informações sobre políticas públicas,					
Está disponível um mecanismo de busca que facilite a requisição de informações mais exatas e específicas,					
O portal está estruturado de acordo com uma política de desenvolvimento estabelecida pelo governo,					
Estão disponíveis aplicações colaborativas para o compartilhamento de documentos.					
Portal da Transparência					
e-IPTU					
Requerimento <i>on-line</i>					
Emissão de Guia de Taxas Diversas					
Emissão de Certidão Negativa de Débitos - Imobiliária					
Missão de Certidão Negativa de Débitos – Pessoa					
Declaração Mensal de Serviços					
Cidadão web					
Nota Fiscal de Serviço Eletrônica					
Emissão de Alvarás					
Guia Unificada					
AIDF					
Extrato de débitos					

Atualização de Cadastro					
Certidão Negativa de Débitos por Econômico					
Situação do Contribuinte					
Consulta De Exames No Laboratório					
Consulta De Imóveis Por Imobiliária					
Acompanhamento de Processos.					
Consulta De Processos Vigilância Sanitária					
Nota Fiscal De Prestação De Serviço Avulsa					
Ouvidoria Geral					
Parcelamento De Débitos Ajuizados					
Processos Eletrônicos					
Programa De Parcelamento Incentivado (Ppi)					
Salp - Serviço De Atendimento Sobre A Língua Portuguesa Padrão					
Sigepe - Sistema De Gerenciamento Da Formação Permanente					
Transmissão Do Imóvel Via Internet (Imóvel Financiado)					
Verificação De Documentos Eletrônicos					

## APÊNDICE D: Termo de Consentimento Livre Esclarecido Institucional

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Institucional

Esta pesquisa está sendo realizada pelo Sr. (a) Ruama Lorena Ferraz Ramos aluno (a) do Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação, sendo orientada e supervisionada pelo (a) professor (a) Dr<sup>a</sup> Mônica Franchi Carniello

Seguindo preceitos éticos, informamos que pela natureza da pesquisa, a participação desta organização não acarretará em quaisquer danos à mesma. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação poderá ser fornecida a qualquer momento, pelo aluno pesquisador ou pelo professor responsável.

**TEMA DA PESQUISA:** GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV): Ferramenta para Ações de Desenvolvimento na Gestão Pública do Município de Cachoeira Paulista-SP

**OBJETIVO:** O objetivo deste estudo é analisar os serviços ofertados pelo canal de comunicação e-gov da cidade de Cachoeira Paulista.

**PROCEDIMENTO:** Realização de entrevistas com gestores públicos municipais (prefeito, secretário de desenvolvimento e técnicos de TI), realizando um diagnóstico de como está sendo ofertado no canal de e-gov da cidade as informações visando prestação de serviços.

**SUA PARTICIPAÇÃO:** Autorizar a aplicação da pesquisa nesta organização.

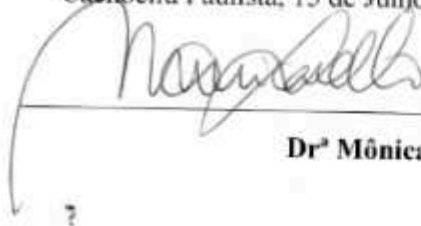
Após a conclusão da pesquisa, prevista para 03/2017, uma dissertação, contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição na Biblioteca da Universidade de Taubaté.

Contato do pesquisador: (12)31032290 ou 992107993/ e-mail: [ruama.unitaumdpri@gmail.com](mailto:ruama.unitaumdpri@gmail.com)

Agradecemos sua autorização, enfatizando que a mesma em muito contribuirá para a construção de um conhecimento atual nesta área.



Cachoeira Paulista, 15 de Julho de 2016.



**Drª Mônica Franchi Carniello**

**Prof. Orientador**

**RG 20.931.875-2**



**Ruama Lorena Ferraz Ramos**

**Aluno**

**RG 42.101.14207**

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, eu, João Luiz do Nascimento Ramos, portador do RG nº 13.719.836-X, Prefeito do Município de Cachoeira Paulista, autorizo a aplicação desta pesquisa na mesma.

Cachoeira Paulista, 18 de julho de 2016.



**Assinatura**

**João Luiz do Nascimento Ramos**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

## APÊNDICE E: Termo de Consentimento Livre Esclarecido

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa está sendo realizada por Ruama Lorena Ferraz Ramos, aluna do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação, sendo orientada e supervisionada pela professora Monica Franchi Camiello.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo no manuscrito final da dissertação ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa.

Pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos para sua pessoa. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação que V.S. desejar, poderá ser fornecida junto ao aluno-pesquisador ou pelo professor orientador.

**TEMA DA PESQUISA:** GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV): Ferramenta para Ações de Desenvolvimento na Gestão Pública do Município de Cachoeira Paulista-SP

**OBJETIVO:** O objetivo deste estudo é analisar os serviços ofertados pelo canal de comunicação e-gov da cidade de Cachoeira Paulista.

**PROCEDIMENTO:** aplicação de entrevista.

**SUA PARTICIPAÇÃO:** ceder a entrevista.

Após a conclusão da pesquisa, prevista para 03/2017, uma dissertação, contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição na Biblioteca da Universidade de Taubaté.

V.S. terá a total liberdade para recusar sua participação, assim como solicitar a exclusão de seus dados, retirando seu consentimento sem qualquer penalização ou prejuízo.

Agradecemos sua participação, enfatizando que a mesma em muito contribuiu para a construção de um conhecimento atual na área.

Contato do pesquisador: (12)31032290 ou 992107993/ e-mail: ruama.unitaumdp@gmail.com

Taubaté, 18 de julho de 2016.

  
 Prof. Orientador  
 Dra. Monica Franchi Camiello  
 RG 20.931.975-2

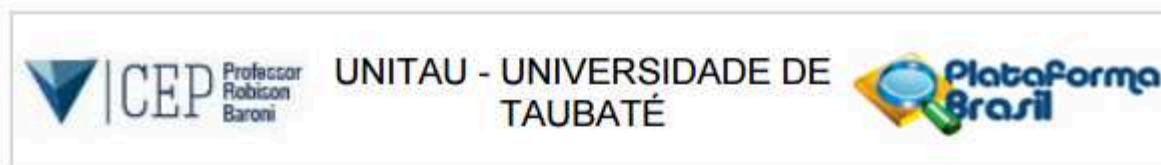
  
 Ruama Lorena Ferraz Ramos  
 RG 42.101.142-7

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, eu \_\_\_\_\_, portador do RG nº \_\_\_\_\_, autorizo a utilização, nesta pesquisa, dos dados por mim fornecidos.

Taubaté \_\_\_\_/\_\_\_\_/2016

Assinatura

## ANEXO A: Parecer emitido pelo comitê de ética com a aprovação do projeto



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** Governo Eletrônico (e-gov) : Uso da Tecnologia da Informação como Meio de Acesso dos Cidadãos aos Serviços Públicos, visando Desenvolvimento para a Gestão Pública do Município de Cachoeira Paulista

**Pesquisador:** Ruama Lorena Ferraz Ramos

**Área Temática:**

**Versão:** 1

**CAAE:** 57982616.5.0000.5501

**Instituição Proponente:** Universidade de Taubaté

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 1.667.195

#### Apresentação do Projeto:

A pesquisa trata do processo de implantação de governo eletrônico no município de Cachoeira Paulista em função de dificuldades técnicas e políticas, apesar de o município ter sido contemplado com verba para implantação de cidade digital.

#### Objetivo da Pesquisa:

O objetivo deste estudo é analisar os serviços ofertados pelo canal de comunicação e-gov da cidade de Cachoeira Paulista.

#### Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Ao contrário do que escreve a pesquisadora, a pesquisa possui risco mínimo, mas não grande risco.

A pesquisadora alega que não haverá benefícios individuais para os participantes da pesquisa, mas contribuirá para a construção de conhecimento na área em questão, podendo servir de fundamento para estudos futuros sobre governo eletrônico. Ora, se os participantes da pesquisa residem na cidade, serão os mesmos que serão beneficiados no uso do e-Gov.

**Endereço:** Rua Visconde do Rio Branco, 210

**Bairro:** Centro

**CEP:** 12.020-040

**UF:** SP

**Município:** TAUBATE

**Telefone:** (12)3635-1233

**Fax:** (12)3635-1233

**E-mail:** cepunitau@unitau.br





Continuação do Parecer: 1.667.195

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Pesquisa interessante e útil tanto para o órgão público quanto para os gestores e população.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

A pesquisadora juntou os documentos obrigatórios, porém, deve retificar o risco e esclarecer melhor os benefícios.

**Recomendações:**

Retificar o risco, retirando a frase "O projeto não traz pouco risco", pois, entende-se que se não há pouco risco, então a pesquisa trará MUITO risco, o que não é verdade diante da proposta da pesquisa.

Retificar o benefício, esclarecendo que serão beneficiados também os participantes da pesquisa pois são moradores da cidade de Cachoeira Paulista.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Retificar os itens do risco e benefício.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté, em reunião de 29/07/2016, e no uso das competências definidas na Resolução CNS/MS 466/12, considerou o Projeto de Pesquisa: APROVADO.

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_761775.pdf	20/07/2016 16:29:15		Aceito
Folha de Rosto	folharostoassinada.pdf	20/07/2016 16:27:13	MONICA FRANCHI CARNIELLO	Aceito
Outros	TCLEinsitucional.pdf	19/07/2016 15:23:31	MONICA FRANCHI CARNIELLO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle_individual.pdf	19/07/2016 15:20:05	MONICA FRANCHI CARNIELLO	Aceito
Outros	questionario_populacao_CORRETO.pdf	19/07/2016 15:04:36	Ruama Lorena Ferraz Ramos	Aceito
Outros	questionario_gestores_CORRETO.pdf	19/07/2016 15:03:29	Ruama Lorena Ferraz Ramos	Aceito

Endereço: Rua Visconde do Rio Branco, 210

Bairro: Centro

CEP: 12.020-040

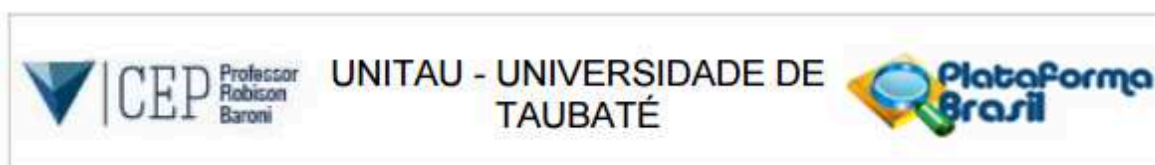
UF: SP

Município: TAUBATE

Telefone: (12)3635-1233

Fax: (12)3635-1233

E-mail: cepunitau@unitau.br



Continuação do Parecer: 1.667.195

Projeto Detalhado / Brochura Investigador	projeto.pdf	19/07/2016 15:00:20	Ruama Lorena Ferraz Ramos	Aceito
---	-------------	------------------------	------------------------------	--------

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

TAUBATE, 08 de Agosto de 2016

---

**Assinado por:**  
**Maria Dolores Alves Cocco**  
**(Coordenador)**