

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**  
**Neilson Pereira Ribeiro**

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS AO  
MUNICÍPE DE TERESINA DISPONIBILIZADOS POR  
MEIO DO E-GOV**

**Taubaté – SP**

**2020**

**Neilson Pereira Ribeiro**

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS AO MUNÍCIPE DE  
TERESINA DISPONIBILIZADOS POR MEIO DO E-GOV**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional.

Orientadora: Dra. Monica Franchi Carniello

**Taubaté – SP**

**2020**

**Sistema Integrado de Bibliotecas SIBi/UNITAU**  
**Biblioteca Setorial de Gestão e Negócios/Civil**

R484a Ribeiro, Neilson Pereira  
Avaliação dos serviços públicos ao município de Teresina disponibilizados por meio do E-Gov / Neilson Pereira Ribeiro - 2020.  
131f. : il.

Dissertação (mestrado) - Universidade de Taubaté, Departamento de Gestão e Negócios, 2020.  
Orientação: Profa. Dra. Monica Franchi Carniello, Departamento de Gestão e Negócios.

1. Desenvolvimento Regional. 2. Serviços públicos. 3. Governo eletrônico. I. Título.

CDD 352.8

**NEILSON PEREIRA RIBEIRO**

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS AO MUNÍCIPE DE TERESINA  
DISPONIBILIZADOS POR MEIO DO E-GOV**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento, Gestão e Avaliação do Desenvolvimento Regional.

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

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

**BANCA EXAMINADORA**

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

Universidade de Taubaté

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

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Viviane Fushimi Velloso Universidade de Taubaté

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

Prof. Dr. Francisco de Assis Faculdade Casper Líbero

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

Dedico este trabalho ao meu amado filho, Gustavo Ribeiro.

À minha sobrinha, Ana Júlia.

À minha mãe Nocy Ribeiro, pois sem o seu incentivo e suas palavras de apoio, não teria conseguido.

À minha irmã Nelmara Ribeiro, pela amizade, carinho e companheirismo de sempre.



## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, primeiramente, por estar sempre comigo em todos os momentos, antes e durante o desenvolvimento desta pesquisa;

Agradeço à minha mãe, Necy Ribeiro, por seu carinho, amor e dedicação, por ela ter me impulsionado nos momentos mais conturbados desta trajetória. Assim como a minha irmã, Nelmara Ribeiro, pelo apoio e incentivo que foram alicerces para as minhas realizações;

Aos meus pequenos: meu filho Gustavo Ribeiro e a minha sobrinha Ana Júlia, que me deram forças durante o mestrado e foram compreensivos com os momentos de ausência;

Aos amigos e Servidores do IFMA: Mysael Romulo Batista de Carvalho, Raimundo Amorim Duarte Neto, Ana Karina Franca Ferreira Carvalho, Hortencia de Sousa Viegas e Nieysila Simara da Silva Castro Borges pelos diálogos e companheirismos durante esta jornada;

Agradeço em especial a minha amiga, Joselene Vaz, uma fonte de inspiração e perseverança, que me mostrou que é possível sim, vencer através do estudo e dedicação;

Ao colaborador Lucio Domiciano, por sempre entregar em tempo hábil toda documentação quando necessária a Universidade de Taubaté;

Não posso deixar de agradecer de forma especial, à minha orientadora e sempre amiga, Professora Doutora Monica Carniello, pela orientação, cuidado, colaboração valiosa e sabedoria nas reflexões que nortearam esta pesquisa;

Aos professores Dr.<sup>a</sup> Viviane Fushimi Velloso e Dr. Francisco de Assis que aceitaram participar dos processos de qualificação e defesa, contribuindo para a construção do trabalho, partilhando seus conhecimentos, proporcionaram discussões e sugestões que servirão para o incentivo à pesquisa;

Por fim, quero agradecer também à Universidade de Taubaté, todo o seu corpo docente, e a todos aqueles que de uma maneira ou de outra contribuíram para que este percurso pudesse ser concluído.

*“Muda-se o ser, muda-se a confiança;  
Todo o mundo é composto de mudança,  
Tomando sempre novas qualidades.*

*Continuamente vemos novidades,  
Diferentes em tudo da esperança;  
Do mal ficam as mágoas na lembrança,  
E do bem, se algum houve, as saudades.”*

*Luís de Camões*



## RESUMO

A partir da formação do comitê para o e-gov brasileiro no ano de 2000, surgiu um novo contexto na administração pública, denominado governo eletrônico, por meio do qual o poder público pode estabelecer fluxos comunicacionais com a sociedade, como um pilar que pode potencializar os princípios da transparência e da democracia. A partir de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) fortaleceu o uso das mídias digitais e favoreceu a disponibilização de seu acesso. Essa legislação contribui diretamente para a construção de uma nova política de transparência *online*, que disponibiliza serviços e informações ao cidadão, com o intuito de dar celeridade e aumentar a eficácia dos processos no âmbito da administração pública. Esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar a oferta e a utilização de serviços públicos municipais oferecidos por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí, identificando os principais canais de prestação desses serviços e os aspectos limitantes ao seu progresso e à sua implementação no município de Teresina. O método utilizado foi abordagem quantitativa, com entrevistas estruturadas aplicadas a 625 cidadãos, e análise documental, verificando como estão sendo ofertados os serviços que implementam os princípios de e-gov no município de Teresina -PI. Considerando os parâmetros do governo eletrônico estabelecidos pela Unesco, pode-se concluir que, quanto à oferta de serviços e informações por meio do e-gov, o município de Teresina encontra-se no nível de Estágio II – Aprimorado, que permite a troca de informações entre governo e cidadãos, com via de duplo sentido. Os resultados obtidos foram satisfatórios, visto que os entrevistados conseguiram responder à pergunta principal da pesquisa: como estão estruturadas a oferta e a utilização de serviços públicos municipais, por meio do governo eletrônico, em Teresina - PI?

Palavras-chave: Desenvolvimento Regional. Serviços públicos. Governo eletrônico (e-gov). Teresina.

## **ABSTRACT**

Since the formation of the Brazilian e-gov committee in 2000, a new context in public administration emerged, called electronic government, through which the public power can use public applications with society, as a pillar that can enhance the principles of transparency and democracy. From 2011, the Law on Access to Information (LAI) strengthened the use of digital media, the availability of access. This legislation directly contributes to the construction of a new online transparency policy, which provides services and information to citizens, in order to speed up and increase the effectiveness of public administration processes. This research aims to evaluate the supply and use of municipal public services through electronic government in Teresina - Piauí, identifying the main channels of provision of these services and the limiting aspects of their progress and their implementation in the municipality of Teresina. The method used adopted a quantitative approach, through structured interviews applied to 625 citizens, and document analysis, verifying how these services that implement e-gov principles in the municipality of Teresina -PI are being offered. Considering the e-government parameters established by UNESCO, it can be concluded that the municipality of Teresina is at stage IV - Transactional level, which allows the exchange of information between government and citizens, in two ways. The results obtained in the research were satisfactory, since the interviewees were able to answer the main research question: How are the supply and use of municipal public services structured by electronic government in Teresina - PI?

Keywords: Regional Development. Public services. e-government (e-gov). Teresina.

## LISTA DE FIGURAS

Figura	01	-	Dimensões	do	governo	52		
eletrônico.....								
Figura	02	-	Levantamento	Regulamentação	da	LAI	58	
2010.....								
Figura	03	-	Distribuição	adesão			59	
LAI.....								
Figura	04	-	Estatística	solicitações			71	
usuários.....								
Figura	05	-	Portal	da	transparência	Prefeitura	de	72
Teresina.....								
Figura	06	-	Mapa	geográfico	rios		de	78
Teresina.....								
Figura	07	-	Serviços	portal	da	transparência	de	97
Teresina.....								

## LISTA DE TABELAS

Tabela	01	-	IDHM	-	município	de	76
Teresina.....							
Tabela	02	-	Acesso por Unidades da Federação	Computador/Internet	93		
.....							
Tabela	03	-	Contato	com	o	poder	101
público.....							
Tabela		04		-	Serviços	104	
utilizados.....							
Tabela	05	-	Dificuldades	e-gov	municipal	106	
população.....							

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Principais serviços de e-gov no município de Teresina.....	73
Quadro 02 - Dados região Teresina.....	75
Quadro 03 - IFDM de Teresina entre 2005 e 2016.....	80
Quadro 04 - IDHM e seus componentes: Teresina - PI.....	87

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01-	Regulamentação	da	LAI	em	60
números.....					
Gráfico 02	-			Faixa	82
etária.....					
Gráfico 03	-			Caracterização	83
sexo.....					
Gráfico 04	-	faixa etária de Teresina – PI nos anos 1991, 2000 e 2010.....			84
Gráfico 05	-			Renda	85
familiar.....					
Gráfico 06	-		Nível	de	86
escolaridade.....					
Gráfico 07	-	Local	de	residência	dos 88
entrevistados.....					
Gráfico 08	-		Conhecimento	governo	89
eletrônico.....					
Gráfico 09	-	Visão	de	e-gov	população de 90
Teresina.....					
Gráfico 10	-	O	governo	eletrônico	no 91
Brasil.....					
Gráfico 11	-		Uso	governo	92
eletrônico.....					
Gráfico 12	-		Serviços	e-gov	94
online.....					
Gráfico 13	-		Expectativas	e-gov	96
Teresina.....					
Gráfico 14	-		Acesso	portal	96
prefeitura.....					

Gráfico	15	-	Transparência	município	de	97
Teresina.....						
Gráfico	16	-	Nível	de	satisfação	da
população.....						
Gráfico	17	-	Informação	governo		100
municipal.....						
Gráfico	18	-	Contato	com	o	Poder
Público.....						
Gráfico	19	-	Serviços	de	informações	e-
gov.....						
Gráfico	20	-	Meios			de
acesso.....						
Gráfico	21	-	Renda	mensal		e
escolaridade.....						

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

E-gov	governo eletrônico
ARSETE	Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina
CAAE	Certificado de Apresentação para Apreciação Ética
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CF	Constituição Federal
CF	Constituição Federal
CGU	Controladoria-Geral da União
DOMWEB	Diário Oficial do Município de Teresina
e- SIC	Sistema de Informação ao Cidadão
e-PWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FIRJAN	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
FJP	Fundação João Pinheiro
FMS	Fundação Municipal de Saúde
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDHM	Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
IFDM	Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
ISSQN	Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza
LAI	Lei de Acesso à Informação
LRF	Lei de Responsabilidade Fiscal
NFS-e	Nota Fiscal de Serviços Eletrônica
NGP	Nova Gestão Pública
NSP	Novo Serviço Público
OAI	<i>Open Archives Initiative</i>
ONU	Organização das Nações Unidas
PETI	Planejamento Estratégico da Tecnologia Da Informação
PGM	Procuradoria Geral do Município
PI	Piauí
PIB	Produto Interno Bruto
PMT	Prefeitura Municipal de Teresina
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
PRODATER	Empresa Teresinense de Processamento de Dados
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
SDU	Superintendência de Desenvolvimento Urbano
SEMDEC	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo



SEMDUH	Secretária de Desenvolvimento Urbano
SEMEC	Secretária Municipal de Educação
SEMPAN	Secretaria Municipal de Planejamento
SEMPAN	Secretária Municipal de Planejamento
STRANS	Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UBS	Unidade Básica de Saúde
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>20</b>
1.1 Problema .....	21
1.2 OBJETIVOS .....	23
1.2.1 Objetivo Geral .....	23
1.2.2 Objetivos Específicos .....	23
1.3 Delimitação do estudo .....	23
1.4 Relevância do estudo .....	24
1.5 Organização do projeto .....	26
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA</b> .....	<b>28</b>
2.1 A internet e a promoção da cidadania .....	28
2.1.1 A participação social e a democracia .....	32
2.2 Participação social nas políticas públicas sociais .....	35
2.3 A participação social no desenvolvimento local .....	38
2.4 Acesso à informação e ao desenvolvimento local .....	46
2.4 Acesso às TIC .....	49
2.4.1 TIC na administração pública .....	51
2.4.2 E-gov .....	53
<b>3 PROPOSIÇÃO</b> .....	<b>64</b>
<b>4 MÉTODO</b> .....	<b>65</b>
4.1 Tipo de pesquisa .....	65
4.2 Área de realização .....	66
4.3 População e amostra .....	66
4.4 Instrumentos .....	68
4.5 Procedimento para coleta de dados .....	70
4.6 Procedimento para análise de dados .....	71
<b>5. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>72</b>
5.1 Caracterização da área de estudo .....	77
5.2 Análise dos dados .....	83
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>111</b>

<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>114</b>
APÊNDICE A - (questionário estruturado fechado).....	121
APÊNDICE B - Termo de consentimento livre e esclarecido .....	128
APÊNDICE C - Termo de compromisso do pesquisador .....	130
APÊNDICE D - Parecer consubstanciado do CEP .....	132

## 1INTRODUÇÃO

O governo eletrônico (e-gov) trata da otimização da prestação de serviços pelo poder público. Conforme explica Costa (2005), governo eletrônico é o processo de fornecer informações, bens e serviços por meio de tecnologias da informação e comunicação (TIC), proporcionando eficiência, confiança, segurança e transparência aos cidadãos e promovendo e garantindo os princípios de transparência e de democracia.

Com base nesses princípios, no ano 2000, foi desenvolvido o programa de e-gov brasileiro, propondo políticas e diretrizes relacionadas às formas de interações eletrônicas, regulamentado pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, representando um avanço para a consolidação do e-gov no país.

Nesse viés, foram promulgadas as leis de Transparência e a Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentam alguns aspectos que compõem e incidem sobre o governo eletrônico. O conjunto das legislações citadas representaram o pontapé inicial para a construção de uma nova política de transparência online. Os Estados e municípios começaram a se adequar, criando portais para disponibilizar serviços e informações ao cidadão por meio dos domínios web governamentais (.gov), com o intuito de dar celeridade e aumentar a eficácia dos processos no âmbito da administração pública.

Assim, as TIC facilitaram ao cidadão o acesso à informação, de forma rápida e eficiente; contudo, há áreas que não disponibilizam informações para o público em geral, visto que seus conteúdos são restritos, e, com isso, privam o cidadão do direito à transparência dos dados, como ocorre com algumas informações que estão de posse do Governo (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

Para solucionar esse embate, foi criada, em 2011, a Lei de Acesso à Informação, que autoriza qualquer pessoa a pedir informações sobre dados governamentais (exceção aos sigilosos), sendo que a administração pública não pode negar-se a apresentar os documentos de interesse público. Esses dados, por

sua vez, podem ser mais rapidamente divulgados por meio do uso das TIC (OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014).

Essa autonomia para a divulgação dos dados ainda encontra dificuldade em ser implantada em alguns municípios, devido à capacidade técnica limitada, entre outros fatores, pelo desconhecimento da existência desses serviços, especialmente nos pequenos municípios. São considerados municípios de pequeno porte aqueles com até 50 000 habitantes segundo o IBGE 2010.

Os municípios adquiriram autonomia como unidades da Federação a partir da Constituição de 1988, conforme disposto no artigo 18: “Art. 18. A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta Constituição” (BRASIL, 1988). Os municípios, portanto, podem implantar políticas que tornem os serviços ao cidadão mais acessíveis.

Por conseguinte, a Constituição Federal implementa políticas pautadas na transparência e na participação popular, colocadas em prática a partir de outras leis complementares, como a Lei de Transparência e a Lei de Acesso à informação.

Sen (2010) assinala que a informação é necessária para o desenvolvimento, garantindo que prevaleça a liberdade do cidadão e evidenciando os aspectos da vida social e política.

## **1.1 Problema**

Partindo da visão macronacional para a perspectiva local, em Teresina, constata-se que atualmente existem diversos serviços que fazem o uso de e-gov, tais como secretarias e alguns serviços de informação à população.

A ampliação do uso de mídias digitais por parte das instâncias governamentais em Teresina foi regulamentada pelo Decreto nº 14.605, de 12 de dezembro de 2014, e pela Lei de Acesso à Informação do município de Teresina.

É de grande importância o acesso à informação para a concretização da cidadania, pois é pela obtenção de informações que as pessoas conhecem seus direitos e deveres. Dada essa necessidade, é relevante verificar a disponibilidade dos serviços de e-gov no município de Teresina.

As iniciativas de modernização do setor público não se intensificaram apenas em consequência da crise fiscal dos anos 1980, mas também como resultado de um modelo burocrático que não se adequa mais à demanda de solicitações de informações da sociedade contemporânea. O movimento conhecido por reformada gestão pública (BRESSER-PEREIRA, 2002) teve como pilar a busca da melhoria da gestão e a orientação dos serviços aos cidadãos.

Esse movimento baseou-se em princípios gerenciais de uso da tecnologia com vários componentes inter-relacionados, voltados aos resultados e à busca de eficiência.

A questão da transparência e do acesso às informações, no Brasil, ganhou força com a aprovação da Lei Federal nº 131/2009 ou Lei da Transparência, que altera a redação da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), complementada pela Lei de Acesso às Informações Públicas, em 2011 (Lei nº 12.527/2011), entrando em vigência a partir de maio de 2012. Sendo assim, o acesso aos serviços é um direito básico garantido à população, cuja operacionalização pode ser otimizada por meio dos preceitos do e-gov.

Partindo desse contexto, o presente estudo pretende verificar como esses serviços estão sendo disponibilizados e como estão sendo utilizados, ao identificar as lacunas que dificultam sua utilização por parte da população de Teresina.

Dessa forma, apresenta-se a questão central para esta pesquisa: como estão relacionadas a oferta e a utilização de serviços públicos municipais por meio do governo eletrônico em Teresina - PI?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

- Analisar a oferta de serviços públicos municipais por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí e sua utilização pela população.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar os serviços de sites de governo eletrônico em Teresina – Piauí;
- Confrontar oferta, utilização e nível de satisfação por parte da população de Teresina;
- Verificar a demanda pela procura de serviços municipais de e-gov;
- Traçar um perfil dos usuários dos serviços de e-gov, verificando as razões de sua utilização e da não utilização.

## **1.3 Delimitação do estudo**

O estudo busca avaliar como os serviços de e-gov disponibilizam informações ao município de Teresina, implementando o princípio da transparência pública, apresentando um levantamento teórico acerca da importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e de sua implicação na administração pública, envolvendo conceitos de Governo Eletrônico (e-gov).

O objetivo deste trabalho é verificar o uso que a população faz dos serviços disponibilizados pela administração pública, estabelecendo uma relação entre a disponibilidade e a funcionalidade desses serviços.

## 1.4 Relevância do estudo

As TIC vêm ganhando cada vez mais destaque, sendo aplicadas em larga escala em diversas áreas do conhecimento, inclusive nas esferas governamentais. Conforme Santos e Bernardes (2012), nesse contexto surgem dois movimentos. O primeiro, denominado Nova Gestão Pública (NGP), teve origem em decorrência da necessidade de um governo mais “enxuto”, afetado diretamente pela crise fiscal de diversas economias no mundo, no início da década de 1970; o segundo movimento, relativamente recente, Novo Serviço Público (NSP), vem sendo muito utilizado pelas instituições governamentais, possibilitando relativas mudanças no relacionamento cidadão x governo. A NGP teve início no começo da década de 1990, sendo definida como um movimento que pretendia reformar o setor público, tendo como suporte os princípios gerenciais voltados para a otimização da eficiência, com foco em resultados e princípios de governança guiando a gestão pública nas práticas de mercado.

Para Bresser-Pereira (1999), a NGP veio flexibilizar e desburocratizar os processos, aumentando o grau de autonomia dos órgãos governamentais. Conseqüentemente, surgiram as leis de Acesso à informação e a Lei de Transparência, que regem alguns princípios da NGP. Segundo essas leis, o cidadão tem direito a acessar informações de seu interesse, desde que não sejam sigilosas. Para que o usuário possa ter um acesso mais rápido a serviços e informações, a administração pública, por meio da informatização das suas atividades internas, visando atender as necessidades do público externo de modo geral, construiu portais para viabilizar e disponibilizá-los.

Verifica-se, portanto, a importância da realização de estudos e pesquisas sobre a utilização do e-gov, delimitando-se o contexto regional. Sobre a disponibilização de serviços do e-gov, Pinho (2008) comenta que

O e-gov ou governo eletrônico é representado pela informatização de suas atividades internas e pela comunicação com o público externo: cidadãos, fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade. Uma forma central dessa informatização tem sido a construção de portais



governamentais, por intermédio dos quais os governos mostram sua identidade, seus propósitos, suas realizações, possibilitam a concentração e disponibilização de serviços e informações, o que facilita a realização de negócios e o acesso à identificação das necessidades dos cidadãos (PINHO, 2008, p. 5).

Assim, o acesso à informação é um direito do cidadão que passou a ser garantido pelos órgãos governamentais, a partir da Lei nº 12.527/2011, que atribui a esses órgãos a missão de disponibilizar informações por meios eletrônicos, contribuindo para a democratização do acesso aos serviços públicos.

Como já comentado, é necessário averiguar as informações públicas disponíveis nos websites, analisando o contexto regional da utilização dos serviços de e-gov em Teresina. Assim, este estudo se torna relevante ao considerar que:

- A avaliação do desempenho dos programas de e-gov se torna importante à medida que sua adoção se intensifica em todas as áreas da administração pública.
- Existem inúmeras iniciativas de e-gov disponíveis *on-line*, porém existem poucos estudos relacionando sua oferta e sua utilização no município de Teresina.
- Verifica-se a necessidade de pesquisas que possibilitem o desenvolvimento de métricas e de procedimentos metodológicos para avaliar o fator oferta x utilização de serviços oferecidos pelo e-gov em Teresina – PI, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços disponíveis nos sites.

## 1.5 Organização do projeto

O trabalho está organizado em seções, descritas a seguir. Na primeira seção, é apresentada a introdução, que explicita a problemática da pesquisa, bem como os objetivos e a relevância do projeto.

A segunda seção compreende a revisão da literatura e está subdividida nos seguintes tópicos:

- **Acesso à informação e desenvolvimento regional:** apresenta como o acesso à informação pode contribuir para a construção de um ambiente democrático.
- **Acesso à informação e cidadania:** expõe como o acesso à informação é essencial no processo de construção da cidadania, considerando o acesso à informação como princípio para o desenvolvimento. (SEN, 2010).
- **e-gov:** o governo eletrônico muitas vezes é associado ao uso de TIC pelo poder público, garantindo a eficiência nos processos administrativos e operacionais do governo, democratizando o acesso à informação.
- **Lei de acesso à informação:** apresenta o contexto histórico da Lei de Acesso à Informação, e de que forma essa lei influenciou o emprego das TIC.
- **Acesso às TIC:** descreve como as TIC influenciaram diretamente o acesso aos novos meios de tecnologia, e como esse acesso contribuiu para a disponibilização de informações do poder público.
- **TIC na administração pública:** investiga a oferta de serviços de e-gov e seu uso pelo setor público, ampliando o acesso a esses serviços.
- **Governo eletrônico em Teresina:** aponta como estão dispostos os serviços de e-gov no município de Teresina e seu uso pela população, tais como:
  - acesso à informação e participação política;
  - participação e desenvolvimento.

Na terceiraseção apresenta-se o método e se descreve a pesquisa, com apresentação dos serviços e portais de e-gov presentes em Teresina. Na sequência

descrevem-se os questionários aplicados à amostra selecionada entre a população de Teresina (APÊNDICE A).

A quarta seção mostra os resultados e sua análise e traz a discussão desses resultados, relacionados ao estudo que foi desenvolvido com base na revisão de literatura.

Por fim, a quinta seção mostra as considerações finais a que se chegou nesta pesquisa sobre a oferta e utilização dos serviços municipais de e-govno município de Teresina.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

A revisão de literatura tem como objetivo situar o problema no tempo e no espaço. Para Yin (2001), o marco teórico constitui uma etapa importante da pesquisa. Baseado nessa afirmativa, o capítulo abordará discussões teóricas sobre o problema no sentido de fundamentá-lo nas teorias existentes. A fundamentação teórica deve, ainda, servir de suporte para a análise e a interpretação dos dados.

A revisão neste trabalho aborda, inicialmente, os aspectos gerais do governo eletrônico e sua influência na promoção da cidadania. Em seguida faz-se uma revisão sobre o contexto das TIC na administração pública e, por fim, é apresentada a disposição desses serviços de e-gov em Teresina.

### **2.1 A internet e a promoção da cidadania**

Em vista do acelerado avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e de seu alcance nas mais variadas camadas da atividade humana, trazendo inovação e transformação em diversos setores, temos a chamada sociedade da informação, pensada por estudiosos como Castells (1999) e Levy (1999).

Os benefícios que as TIC trouxeram para a esfera de governo, de acordo com Castells (1999), são inovadores no sentido de controlar a sociedade civil e de potencializar a criação de fluxos bidimensionais de informação. As TIC permitem ainda ao cidadão obter informação sobre seu governante e emitir opinião sobre eles (CASTELLS, 2003).

Conforme Pinho (2008) é adotada a palavra e-gov ou governo eletrônico em vez de TIC nos governos, uma forma de convenção talvez mais apropriada para aproximar as informações ao cidadão, “representado pela informação de suas atividades internas e pela comunicação como público externo: cidadãos,

fornecedores, empresas, ou outros setores do governo e da sociedade” (PINHO, 2008, p. 473). De acordo com esse autor, os meios de acesso, como os portais dos governos na Internet, têm suas informações personificadas, com maior disponibilização de informações e serviços sobre a transparência governamental e a participação da sociedade nas realizações dos governos.

Ademais, de acordo com Detlor (2002), os governos, para aproveitar melhor o uso da Internet por meio dos portais governamentais, procuram criar espaços para a busca de informação, comunicação e cooperação, para alcançar a sociedade de forma mais rápida. Nesses espaços, como os de informação, podem ser publicadas notícias, políticas públicas e notas de imprensa; informações coletadas pelo próprio governo que depois são disponibilizadas aos cidadãos, ou informações que solicitadas por públicos diversos, como jornalistas. No que concerne ao espaço da comunicação, conta com ferramentas para a promoção democrática da presença dos cidadãos. Já no espaço da cooperação, são realizadas trocas *on-line* entre o governo e os cidadãos.

Na perspectiva de Frey (2002), associar as estratégias para serviços on-line é o único caminho para enfrentar os desafios cada vez maiores de um ambiente complexo, controverso e mutante. A crise de legitimidade é um dos desafios enfrentados na contemporaneidade pelo governo e pela democracia, assim como a busca de novos formatos de cooperação entre a sociedade civil, governo e o setor privado. Por isso, são necessárias novas formas de participação democrática como as redes sociais e políticas. (FREY, 2002).

Vaz (2003) mostra que o uso da Internet em portais de governo promove a cidadania, pois além de facilitar o acesso às informações de interesse do cidadão é uma forma de exercer seus direitos de participação. Esse autor elencou cinco efeitos provocados pelo uso de portais que permitem implicações nos direitos dos cidadãos:

- a) **Efetivação do direito à informação de desejo particular:** atitudes que facilitem aos cidadãos acessar informações sobre outros cidadãos, empresas ou entidades governamentais. Todas as informações individualizadas ou

particulares estão incluídas, como trâmites ligados a processos e solicitações envolvendo impostos e multas não pagas, assim como informações de interesse geral, entre elas: notícias, condições de tráfego, programação cultural, horários do transporte coletivo, licitações, mapas, concursos públicos, informações de setores econômicos locais, informações históricas juntamente com as geográficas.

- b) **Efetivação dos direitos aos serviços públicos:** atitudes que promovam o oferecimento de serviços públicos por meio da Internet, que abranjam sua totalidade ou parcialidade, assim como informações divulgadas contribuindo para diminuir as disparidades social, cultural e geográfica, pelo direito de acesso aos serviços disponíveis.
- c) **Efetivação do direito ao tempo próprio:** atitudes que reduzem o tempo na realização dos serviços públicos pelos cidadãos, com liberdade de terem o direito ao acesso às informações.
- d) **Efetivação do direito ao controle social governamental:** atitudes que autorizam a prestação de informações e o acesso a contas de cidadãos relacionadas às ações decorrentes do governo, tendo por base o direito à informação pública, como acompanhar, controlar e avaliar as ações desempenhadas pelo governo, dentre elas: relatórios de atividades de órgãos públicos, planos de governo, publicação de demonstrativos financeiros, divulgação de licitações e andamentos de obras.
- e) **Efetivação do direito juntamente à participação política:** atitudes que promovam a interação entre governo e cidadãos, para que ambos participem ativamente, intervindo tanto na gestão das políticas públicas quanto nos serviços públicos.

Contudo, segundo os estudos de Moreno (2014), o governo eletrônico não se trata de um simples instrumento que liga o governo ao cidadão. Trata-se de uma iniciativa significativa do governo, como a própria base da democracia, relacionada a boas condutas, transparência pública, qualidade e melhoria na prestação dos serviços, sendo inovadora para a gestão organizacional.

O governo eletrônico, que ganha projeções e vem sendo alvo de estudos ao longo dos anos, é denominado também e-gov ou *e-government*. Ainda não há um conceito estabelecido para defini-lo, em vista de não haver um consenso em torno dessa nova teoria. Fica também a cargo da percepção diferente que cada país, sociedade e instituição têm do governo eletrônico.

Por outro lado, há uma propensão global a aproximar convergências que definam o governo eletrônico, englobando um ambiente de democracia e controle social. É o caso de alguns estudiosos como Evans e Yen (2006), que definem o e-gov como o meio de comunicação entre o governo e os seus cidadãos, tendo como pontes redes de computadores e da Internet e, ainda a seu favor, vantagens como a pontualidade, respostas em tempo real e custos baixos.

Outra definição sobre governo eletrônico, conforme Okot-Uma (2014), envolve estruturas e processos dos serviços públicos *on-line*, com o propósito de estreitar a relação entre os cidadãos e aprimorar o governo.

Evans e Yen (2006) contribuem para uma das primeiras definições de governo eletrônico, visto que o uso das tecnologias de comunicação proporciona maior agilidade na prestação dos serviços e diminuem os custos.

Já as contribuições de Okot-Uma (2014) no que se refere ao governo eletrônico, enfatizam a estrutura pública base de afirmação das democracias modernas, onde se cultivam e se qualificam os instrumentos da gestão.

Para se atingir uma excelência na gestão, os instrumentos gestores não devem ficar isolados, mas combinados dentro das instituições e organizações, amparados por uma boa estrutura tecnológica, permitindo que os cidadãos possam receber informações e sejam estimulados a fazer o uso dos serviços *on-line* que o governo eletrônico disponibiliza.

No viés do Banco Mundial (2002), governo eletrônico e TIC juntos transformam o governo de uma forma mais eficaz, acessível e responsável. O governo eletrônico engloba, de acordo com o Banco Mundial (2002), as seguintes ações:

- Ter maior acessibilidade às informações do governo;
- Gerar maior participação da população, impulsionar maior interação entre o público e os serviços oferecidos pelo Estado;

- Tornar o governo mais transparente e responsável, diminuindo os índices de corrupção;
- Promover condições de desenvolvimento, privilegiando os mais carentes, principalmente as comunidades rurais.

Os conceitos de governo eletrônico vão além das necessidades da administração pública no uso das TIC, uma vez que é uma ferramenta de gestão que objetiva aumentar a transparência governamental, reduzir a burocracia e conter os gastos públicos. Logo, o governo eletrônico democratiza a informação e busca melhorar os contatos entre o governo e a sociedade. Nesse contexto, exerce papel importante no que se refere à liberdade de acesso às informações e possibilita oportuna confiança de gestão dos bens das entidades.

Por conseguinte, entre governança eletrônica e governo eletrônico nota-se uma certa analogia, porém se distinguem quanto às definições. Entende-se por governança eletrônica algo que vai além do acesso digital à informação. É a própria gestão e a participação democrática entre o governo e os cidadãos. Ela regulamenta a aparelhagem política do governo eletrônico, e desse modo alarga o relacionamento entre o governo e os cidadãos. Com isso, possibilita nova concepção de cidadania, em relação às medidas de responsabilidades e de necessidades. (FANG, 2011).

### **2.1.1A participação social e a democracia.**

A participação, segundo Rios (1987) é um conceito genérico usado na Sociologia e apresenta dois sentidos. O primeiro significa integração, para indicar a natureza e o grau da incorporação do indivíduo ao grupo, sendo, assim, um conceito relacional e polissêmico, pois remete tanto à coesão social como à mudança social. A participação implica, então, comportamentos e atitudes passivos e ativos, estimulados ou não, na medida em que a ação mobiliza o sujeito do ponto de vista



emocional, intuitivo e racional. Portanto, a participação pode ser entendida como um princípio diretor do conhecimento, variável segundo os tipos de sociedade em cada época histórica.

No segundo sentido, mais estrito e de caráter político, participação significa democratização ou participação ampla dos cidadãos nos processos decisórios em uma dada sociedade. Representa a consolidação, no pensamento social, de um longo processo histórico.

O autor acrescenta que a definição de participação, de acordo com as ciências sociais, deve ser analisada juntamente com o contexto no qual foi gerada. O conceito de participação é solidário à problemática do poder, sob diferentes perspectivas políticas, mas sempre envolvendo uma ampliação ou restrição das necessidades individuais e coletivas dos que vivem à custa de seu próprio trabalho, conforme Rios (1987):

Lema e tópico central em programas e doutrinas reformistas generalizadas a partir dos anos 1960, quando se pensou em contrapor à massificação, à centralização burocrática e aos monopólios de poder o princípio democrático segundo o qual todos os que são atingidos por medidas sociais e políticas devem participar do processo decisório, qualquer que seja o modelo político ou econômico adotado (RIOS, 1987, p. 869).

No Brasil, as experiências dos movimentos sociais populares se constituíram como uma resposta de resistência aos regimes políticos-governamentais impostos ao longo dos tempos. A construção dos nossos direitos sociais foi resultado de um longo e conflituoso processo de mobilizações sociais e políticas, com o declínio do Regime Militar em decorrência da crise econômica de 1970 e do fim do milagre econômico, somados ao surgimento de novos movimentos sociais urbanos na década de 1980, que trazem como destaque a lista de direitos coletivos, sociais, econômicos e culturais.

Segundo Kowarick (1993), os movimentos sociais urbanos são frutos das lutas populares nas periferias, que diferem das lutas anteriores, que tinham como foco o processo de produção. Essas novas lutas se voltam não apenas para o imaginário coletivo, mas valorizam a subjetividade e os valores ligados à afetividade,

tais como: movimento da moradia, movimento feminista, movimento de luta por serviços públicos de educação, saúde, transporte, etc.

Dessa forma, o movimento social da década de 1980 amplia a ênfase para questão social, pois luta pela melhoria de vida, destacando questões do dia a dia e não apenas a tomada de poder. Segundo o autor, esse movimento organiza a comunidade local de forma distinta, pois considera em suas bandeiras de luta a necessidade de unir o micro com o macro.

Produto das lutas sociais, a Constituição de 1988 é um marco na democratização e no reconhecimento dos direitos sociais. É um instrumento que busca ampliar o envolvimento dos atores sociais nos processos de decisão e de implementação das políticas sociais, ao instituir o Brasil como República Federativa na Forma de Estado Democrático de Direito.

Conforme Parente (2006), a União confere unidade política e econômica à pluralidade de centros de poder dos entes federados, que são regidos por um conjunto de regras que garantem à sociedade civil o exercício da liberdade de participação na gestão estatal, outorgando aos indivíduos os atributos necessários para o exercício da cidadania, que são a liberdade, a participação e a igualdade.

A participação social passa a representar, em suas diversas modalidades, um elemento estruturante do Sistema Brasileiro de Proteção Social, pois passa a ser valorizada não apenas quanto ao controle do Estado, mas também no processo de tomada de decisões das políticas sociais, em caráter complementar à ação estatal. Ou seja, “a participação social tem sido reafirmada no Brasil como um fundamento dos mecanismos institucionais que visam garantir a efetiva proteção social contra riscos e vulnerabilidades, assim como a vigência dos direitos sociais. Esta foi uma das importantes inovações institucionais ocorridas no Brasil pós-Constituinte” (BARBOSA; JACCOUD, 2006, p.375).

A garantia de direitos sociais foi então, acompanhada da consolidação de uma nova institucionalidade nas políticas sociais, objetivando assegurar a presença de múltiplos atores sociais, seja na formulação, na gestão, na implementação ou no controle social das políticas, para que, assim, o Estado propiciasse os direitos

sociais concretos aos indivíduos, levando em consideração seu contexto social e econômico.

## **2.2 Participação social nas políticas públicas sociais**

Após a Constituição de 1988, observamos que a participação social passa a ser considerada uma ampliação do acesso da população aos atos de gestão governamental, por meio do fortalecimento de mecanismos democráticos na execução das políticas sociais, visando contribuir para a garantia da execução eficiente dos programas sociais.

Assim, na década de 1990, ocorre a ampliação das possibilidades de gestão participativa nas políticas públicas pela crise do Estado, que transferiu para a sociedade a execução do conjunto de ações sociais, ao evidenciar em seu discurso a capacidade, tanto do Estado, quanto da iniciativa privada e da sociedade civil como atores do desenvolvimento, pela criação de mecanismos de participação, de formação de consensos e de envolvimento da sociedade civil no processo do desenvolvimento. Ocorre, assim, o fortalecimento de um projeto de participação social, ancorado menos na politização dos grupos sociais, em detrimento da ampliação de sua presença no espaço público de deliberação, transferindo assim, de forma direta, a responsabilidade social estatal para os atores sociais, por meio dos princípios de solidariedade e de responsabilidade social privada.

Em contrapartida, nesse contexto, os atores sociais passam cada vez mais a reivindicar sua participação na ampliação dos direitos e na gestão da sociedade, por meio do controle social, da gestão participativa e da cogestão, o que faz com que ocorra a generalização do conceito de participação. Participar da gestão dos interesses coletivos passa então a significar participar também do governo da sociedade; esta deve conhecer e debater as questões e se mobilizar para que as propostas sejam aceitas pelo Estado, ocorrendo assim a disputa de espaço no Estado e nas definições das políticas públicas.

Os programas e projetos sociais têm exigido a participação popular na execução e no monitoramento das políticas sociais. Descentralização político-administrativa, gestão participativa e municipalização de serviços estão presentes em suas diretrizes. Houve também a criação e a ampliação de canais de participação social pelos Conselhos Municipais e Estaduais, com maior estímulo para a articulação das políticas setoriais.

A principal característica desse tipo de participação é a tendência à institucionalização, entendida como inclusão no arcabouço jurídico do Estado, com base nas estruturas de representação compostas por representantes eleitos diretamente pela sociedade de onde provêm. Os Conselhos Gestores, maior exemplo desta modalidade de participação, compõem um sistema de cogestão e controle social tripartite (Estado, profissionais e usuários) das políticas (GOHN, 2003, p. 17).

Dessa forma, para que as políticas e programas tenham real efetividade, é preciso trabalhar fortemente com a ideia de que a gestão compartilhada deve ser uma conquista da sociedade, ou seja, uma ampliação da esfera pública, uma forma de radicalizar a democracia, ampliando as possibilidades de participação e controle social na gestão daquilo que é do interesse público. Portanto, a gestão compartilhada é antes uma conquista social do que uma concessão estatal.

A participação da comunidade em decisões governamentais reflete uma clara tomada de consciência da população quanto aos destinos de sua localidade, de seu estado e de país. É fundamental que as comunidades vislumbrem a participação social como algo de muito positivo, pois é por meio do conhecimento da realidade que surgirão ideias e ações capazes de atender aos anseios da população de melhorar sua qualidade de vida, com a compreensão de suas responsabilidades.

A participação social deve garantir que a comunidade participe diretamente no desenvolvimento das políticas públicas, pois segundo de Paula (2006), os maiores responsáveis pelo desenvolvimento de uma localidade são as pessoas que nela vivem. Sem o interesse, o envolvimento, o compromisso e a adesão da comunidade local, nenhuma política de indução ou promoção do desenvolvimento alcançará êxito, como pontua de Paula (2006):

Para obter esse nível de participação da comunidade local, é preciso adotar estratégias de planejamento e gestão compartilhada do processo de desenvolvimento. Tais estratégias permitem à comunidade local, através da experiência prática, o aprendizado necessário para que ela seja capaz de identificar potencialidades, oportunidades, vantagens comparativas e competitivas, problemas, limites e obstáculos ao seu desenvolvimento, a partir dos quais poderá escolher vocações, estabelecer metas, definir estratégias e prioridades, monitorar e avaliar resultados, enfim a capacitação requerida para planejar e gerenciar, de forma compartilhada, o processo de desenvolvimento local. (PAULA, 2006, p. 12).

As políticas atuais exigem, portanto, o desenvolvimento de metodologias participativas no planejamento, execução, implantação e avaliação da execução das ações, uma vez que a participação nas políticas e programas oficiais não ocorre de forma espontânea.

Faz-se necessário o estímulo à inserção das populações nos programas a elas destinados, de modo que o fazer coletivo contribua, pelo engajamento, para a efetividade das políticas implementadas, bem como para a consolidação da cidadania. Nesse sentido, destacamos a importância do desenvolvimento de ações de mobilização.

A mobilização social é o primeiro passo para que as pessoas se sintam responsáveis e capazes de provocar mudanças. Esse processo pressupõe, portanto, a necessidade do fortalecimento dos espaços de exercício da cidadania. A participação é o próprio processo de criação do homem, ao pensar e agir sobre os desafios da natureza e sobre os desafios sociais, nos quais ele próprio está situado. Como tal, é um processo dinâmico e contraditório. Por esse ângulo, a participação, longe de ser política de reprodução de ordem, é, sobretudo uma questão social, à medida que as próprias contradições sociais desafiam o homem como ser criador e este toma consciência de sua realidade social e assume posições de enfrentamento (SOUZA, 1996).

Devemos então, considerar a participação como um valor democrático, pois conforme análise de Toro e Werneck (1996), toda ordem social é construída pelos homens e mulheres que formam a sociedade. A ordem social não é natural, e cada sociedade constrói a sua. Não ser, natural é passível de mudanças. Quando a

sociedade começa a entender que a ordem social é construída por ela, vai adquirindo a capacidade de autofundar essa ordem, de construir a ordem desejada, superando o fatalismo e percebendo a participação, a diferença e a solução de conflitos como recursos fundamentais para a construção da sociedade. A participação deixa de ser uma estratégia para converter-se em ação rotineira, essencial. Nesse sentido, a participação é o modo de vida da democracia.

Para destacar a importância da participação para o desenvolvimento regional, usaremos Buarque (2002) como principal referencial teórico, pois esse autor associa o processo de descentralização ao fortalecimento do poder local como fator decisivo para o processo de participação e democratização, sem ignorar sua importância para a própria educação política da sociedade.

Portanto, a participação é um direito de cidadania, que pode ser garantida pela utilização dos serviços de e-gov, aqui tratados como um instrumento de engajamento/comprometimento com as soluções pactuadas. Contudo, esse pacto só é possível quando desperte novos interesses e necessidades, contribuindo para a análise crítica da realidade social.

### **2.3 A participação social no desenvolvimento local**

O termo desenvolvimento, por muito tempo, foi considerado sinônimo de crescimento econômico, medido pelos resultados de produção e pela produtividade do país, tendo como indicador principal o PIB (Produto Interno Bruto). Com o processo de descentralização política e administrativa, causado pelo ajuste estrutural da economia orientado pelos princípios neoliberais, e as reduções da intervenção estatal nas políticas públicas, surgem então questionamentos quanto à formulação e execução das políticas sociais públicas, incluindo a política e os projetos de desenvolvimento regional.

Nesse contexto, se fortalecem nas comunidades locais as noções de descentralização e de participação pelo empoderamento dos atores locais. Assim, os municípios ganham destaque na execução das políticas sociais.

No que tange às políticas de desenvolvimento regional, passou-se a emprestar uma ênfase quase que exclusiva ao desenvolvimento “local” em detrimento de projetos macrorregionais, estaduais ou nacionais. Desse modo, a possibilidade de êxito de uma determinada região passou a ser vista como sua capacidade de inserir-se competitivamente na ordem econômica globalizada (CARGNIN E LIMA, 2009, P.04)

Consoante Buarque (1997), o desenvolvimento local é um processo endógeno (de dentro para fora) de mobilização das energias sociais na implementação de mudanças que elevam as oportunidades sociais e as condições de vida no plano local (comunitário, municipal ou sub-regional), com base nas potencialidades e no envolvimento da sociedade nos processos decisórios.

É imprescindível então, a implantação de ações que permitam a participação pelo controle social da gestão pública, pelo do fortalecimento e o empoderamento da sociedade civil. Dessa maneira, para que a participação social seja ativa e alcance os preceitos da democracia participativa, Gohn (2004) relata que se deve trabalhar com a participação dos indivíduos em suas comunidades, pois é no território local que se localizam instituições importantes do cotidiano de vida da população, como escolas, postos de saúde, etc.

É no plano local, especialmente num dado território, que se concentram as energias e forças sociais da comunidade, constituindo o poder local daquela região; no local onde ocorrem as experiências, ele é a fonte do verdadeiro capital social, aquele que nasce e se alimenta da solidariedade como valor humano. O local gera capital social quando gera autoconfiança nos indivíduos de uma localidade, para que superem suas dificuldades. Gera, junto com a solidariedade, coesão social, forças emancipatórias, fontes para mudanças e transformação social (GOHN, 2004, P.11).

Segundo Kreutz e Zimmermann (2005), contudo, a participação social frequentemente encontra empecilhos para ações externas de legitimação, não evoluindo como um processo gradativo de “emancipação social”, uma vez que os mecanismos institucionais de acesso à participação social ficam restritos a modelos

pré-determinados, sendo pouco usados como um processo educativo pelo qual se procura, a partir das oportunidades locais, elaborar um plano capaz de gerar inclusão social e qualidade de vida para os cidadãos.

Dessa maneira, é preciso construir coletivamente a organização social da comunidade por meio de seu empoderamento, para garantir a emancipação social do indivíduo, e permitir que seja agente de seu próprio desenvolvimento. Para tanto, é necessária a mobilização comunitária, pela constituição de uma rede de agentes que, cooperando, interagem e atuam num processo de promoção, valorização e fortalecimento da cidadania e, conseqüentemente, no fortalecimento da comunidade, ao trabalhara capacitação das lideranças locais, como agentes articuladores e facilitadores das ações de desenvolvimento, e com a construção de parcerias internas e externas à comunidade.

As intervenções nas comunidades devem ser baseadas na demanda. Deve ser realizado o levantamento de suas necessidades e dos recursos que existem para suprir tais necessidades, com a intenção de suprir a demanda, como também a dependência de agentes e organizações externas. Para isso, deve ser analisado o contexto social em sua complexidade e especificidades, no âmbito de seus bairros e comunidades, ou seja, é necessária uma ação que supere a centralidade do aspecto econômico e que também priorize a garantia, a consolidação e a extensão dos direitos dos cidadãos.

Assim, para que o processo de participação na comunidade se concretize de forma a garantir a cidadania, é necessário a consulta à comunidade diretamente afetada quando da concepção, elaboração, implementação e avaliação de programas e projetos específicos relacionados com o desenvolvimento regional, como meio de assegurar sua eficiência e sustentabilidade.

Em suma, as políticas e projetos de desenvolvimento regional precisam considerar e criar mecanismos que garantam a participação e a organização social. Para VázquezBarquero (1988) somente assim, a região poderá atingir um crescimento equilibrado e sustentado a longo prazo, sem entrar em conflito direto com a base social e cultural da região. Em suas palavras:



Normalmente, a forte identidade da cultura local tende a assimilar as novas realidades produtivas e os novos esquemas de relações sociais, e os novos valores encontram um eco favorável nas zonas de desenvolvimento local. Desta feita, tendem a integrar-se com um mínimo de custos sociais e culturais, já que são respostas viáveis aos problemas locais. As atividades industriais se integram na vida social e cultural local, incorporando novos valores que desenvolvem e potenciam os antigos, sem criar um certo conflito e contradições no processo de adaptação (VÁZQUEZ BARQUERO, 1988, p. 90).

A participação promove mudanças sociais, além de contribuir para o fortalecimento individual e coletivo da cidadania, da dignidade humana, da liberdade e da igualdade, preceitos esses que constituem diretrizes da democracia participativa. Para alcançar estes valores, é necessário trabalhar na comunidade para que os indivíduos se emancipem como cidadãos, de maneira ativa e plena, para dispor dos direitos assegurados constitucionalmente de participar das decisões políticas e administrativas.

Para Buarque (2002), o planejamento local e os planos de desenvolvimento são, antes de tudo, um instrumento de negociação com os parceiros potenciais – tanto na fase de elaboração quanto após a produção do documento (síntese) – e de aglutinação política dos atores, na medida em que esses expressam, de forma técnica e organizada, o conjunto das decisões e dos compromissos sociais.

Sen (2010) afirma que a informação é indispensável para a construção e o desenvolvimento de um ambiente democrático. O acesso à informação contribui para um possível desenvolvimento, permitindo a interação entre os cidadãos e o poder público. O autor destaca três liberdades políticas para o estabelecimento da democracia:

- 1) Participação política e social;
- 2) Aumento do grau da atenção política;
- 3) Compreensão do papel no contexto social.

Partindo dessas três liberdades políticas propostas por Sen (2010), pode-se concluir que uma sociedade bem informada garante sua cidadania por meio do acesso a informação. Alvarenga (1999) estabelece que, dentro da conjuntura das práticas sociais, a informação é um elemento essencial, visto que pelo intercâmbio

de informações é que os sujeitos sociais se comunicam entre si e adquirem conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir desse processo, tomam decisões individuais e coletivas.

O acesso à informação vem sendo amplamente debatido como um requisito para a efetivação da cidadania. Entretanto, nesse processo, diversas etapas estão envolvidas. Baptista (2010) enfatiza que não basta apenas garantir o acesso aos ambientes, como espaços físicos, e o acesso à informação. Os obstáculos mais difíceis a serem superados são as “barreiras de atitude”, ou reconhecer que todas as pessoas tenham direitos e deveres em uma sociedade democrática e que a ninguém seja excluído o acesso a informações. Logo, pode-se concluir que o acesso à informação atualmente é de extrema importância para a efetivação da cidadania, e está diretamente relacionado às TIC que, de forma direta ou indireta, garantem esse acesso.

São claros os impactos e transformações trazidas pelas TIC em uma sociedade. De acordo com Tofler (1990), a tecnização, a informatização e a globalização da sociedade elevam o conhecimento a um requisito básico de valor e poder. Em economias baseadas no conhecimento, o problema político interno deixa de ser a distribuição e a redistribuição da riqueza e se volta para a participação e para os meios de informação que produzem essas riquezas. De acordo com o autor, é possível reconhecer as tensões sociais provocadas pela inserção dessa nova forma de economia, dividindo a população em “inforrica e infopobre”, tendo como base os requisitos de meios de comunicação, interatividade, mobilidade, conectividade e globalização, considerados pelo autor como princípios dos meios de comunicação do futuro.

O sociólogo Castells (1999) destaca que há cinco aspectos centrais desse paradigma:

1. a informação é matéria-prima;
2. as inovações tecnológicas influenciam todas as atividades humanas;
3. a lógica de redes interconectadas está presente em sistemas ou conjunto de relações;

4. facilidade e flexibilidade na organização/reorganização dos processos, dentro das organizações e instituições;
5. expansão de tecnologias específicas para sistemas integrados.

O conceito de redes é baseado no conjunto de nós interconectados, que devido à sua maleabilidade e flexibilidade. As redes podem ser utilizadas como uma ferramenta de configuração das sociedades contemporâneas sob a perspectiva informacional. O conceito que Castells (1999) apresenta é semelhante, tendo redes como estruturas abertas, capazes de se expandirem de forma ilimitada, incluindo novos nós desde que esses consigam se comunicar dentro de uma rede, ou seja, que os novos nós incluídos tenham os mesmos códigos de comunicação (objetivos ou valores). Para o autor, uma estrutura social baseada em redes é um sistema aberto bastante dinâmico suscetível a inovações.

O termo acessibilidade à informação gera uma ampla discussão, fazendo referência ao acesso à livre informação, caracterizado por um movimento em benefício do acesso aberto e digital *on-line*, isento de taxas para acesso e consulta das informações.

Com o advento das novas tecnologias de informação, surgiram novos meios de comunicação científica, originando o paradigma acesso livre. Pode-se citar como exemplo, a *Open Archives Initiative* (OAI), em que se estabeleceram alguns padrões tecnológicos que democratizam o acesso à informação científica.

São necessários os seguintes componentes, essenciais para um arquivo de *e-prints*, segundo Batista (2007):

- mecanismo de submissão;
- sistema de armazenamento a longo prazo;
- política de gestão para a submissão e preservação de documentos;
- interface aberta que permita a terceiros coletar os metadados dos respectivos arquivos. (BATISTA, 2007, p.130)

Como consequência dessa iniciativa, Kuramoto (2008) aponta o movimento “*Open Access to Knowledge and Information in Sciences and Humanities*”, ao qual outras instituições de pesquisa situadas em diversos países aderiram por meio de

declarações, como a *Declaration of Berlin*, a *Declaration of Bethesda*, e, no Brasil, o Manifesto Brasileiro de Apoio ao acesso livre à Informação Científica no Brasil, lançado no ano de 2005 pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. Esse movimento surgiu da necessidade encontrada por pesquisadores para obter acesso à produção da informação, que nem sempre era acessível à comunidade científica. Embora com nomes diferentes e realizados em países distintos, esses movimentos têm como objetivo comum disponibilizar informações acessíveis a todos.

No Brasil, existem diversas iniciativas de incentivo ao acesso à informação. Por exemplo:

- Domínio público - o "Portal Domínio Público" foi lançado em novembro de 2004. Permite o compartilhamento de conhecimentos pelo acesso a obras artísticas, literárias e científicas (em forma textual, sonora e videográfica), desde que as obras cadastradas tenham a devida autorização dos autores ou artistas para publicação *on-line*.
- Catálogo de teses e dissertações – sistema de busca bibliográfica, que guarda registros desde 1987. Possui como referência a Portaria nº 13/2006, que regulamenta a divulgação digital das teses e dissertações desenvolvidas pelos programas de mestrado e doutorado reconhecidos. Atualmente, esse sistema é alimentado diretamente pela Capes, pela plataforma Sucupira e programas de pós-graduação vinculados.

Kuramoto (2008) reitera que o livre acesso a informações representa um marco inicial, pois, oferece soluções técnicas viáveis, ágeis e econômicas, garantindo que as comunidades científicas construam e compartilhem informações entre si, por meio de sistemas de informação cooperativos que utilizam mecanismos de busca bibliográfica, possibilitando, assim, a consolidação de seu corpus de conhecimento.

O planejamento de informação, conhecimento e informática nas prefeituras e municípios também pode ser chamado de Planejamento Estratégico da Tecnologia da Informação (PETI). Esse planejamento deve ser integrado e alinhado com os

demais planejamentos municipais (planejamento estratégico, planejamento plurianual e plano diretor).

Rezende (2015) relaciona planejamento e informação, levando em consideração as TIC dentro das prefeituras e municípios, por meio do planejamento estratégico alinhado com os demais planejamentos municipais.

A informação é um recurso efetivo e inexorável para as prefeituras e municípios, principalmente quando planejada e disponibilizada de forma personalizada, com qualidade inquestionável e preferencialmente antecipada para facilitar as decisões dos gestores locais e também dos municípios. O planejamento e a modelagem da informação também é um pré-requisito para a aquisição ou desenvolvimento de sistemas de informação, de softwares de governo eletrônico e de portais públicos municipais. (REZENDE, 2015, p. 4).

A Informação, quando “trabalhada” por pessoas e associada a recursos computacionais, gera conhecimento. A informação consiste em um conjunto de dados organizados, formando uma mensagem sobre um evento ou fenômeno, permitindo ao usuário ou gestor tomar decisões.

O acesso à informação é uma condição básica para a democracia. O direito à informação está presente nas sociedades contemporâneas, cada vez mais conectadas com o fluxo contínuo de troca de informações. Sen (2000) esclarece: “É preciso ver a democracia como criadora de um conjunto de oportunidades, e o uso dessas oportunidades requer uma análise diferente, que aborde a prática da democracia e dos direitos políticos”.

A participação qualitativa da população com acesso a informações pode ser usada como parâmetro para definir a democracia. Os empecilhos para a não concretização da democracia utilizando a informação são apontados por Sen (2015), quando o autor analisa o contexto da democracia na Índia:

Um esclarecimento é necessário aqui, sobre os meios que podem ser utilizados na busca da argumentação pública. Debater e dialogar envolvem apresentar o próprio ponto de vista e prestar séria atenção nos argumentos do outro. Isso pode ser feito através da mídia ou de reuniões públicas, além de debates sobre temas relevantes, mas, quando é difícil obter boa

audiência, formas mais assertivas de comunicação podem também ser necessárias (SEN, 2015, p. 273).

O direito à informação é uma prerrogativa constitucional no Brasil e nos países democráticos de direito, impedindo sua manipulação por interesse de mercado ou por influência do Estado. Partindo desse princípio, o acesso e a divulgação de informações são essenciais.

A democracia está associada a um conjunto de princípios que garantem a liberdade dos cidadãos, sendo o acesso à informação considerado como princípio indispensável para o desenvolvimento (SEN, 2000). A informação é de fundamental importância no processo de comunicação. É por meio dela que os indivíduos podem compartilhar dados, contribuindo para o entendimento e o convívio harmonioso. Na sociedade globalizada, com o auxílio do uso da internet, o cidadão pode ter acesso a muitas informações de forma rápida e atualizada.

Outra dimensão do acesso à informação refere-se à possibilidade de que todos, independentemente de suas limitações físicas ou sensoriais, possam acessá-la. De acordo Torres e Mazzoni (2002), a acessibilidade é um processo que não se encontra associado somente ao desenvolvimento tecnológico, mas também ao desenvolvimento da sociedade.

Segundo Melo (2008), existem diferentes interpretações para a expressão acessibilidade. É comum associá-la primeiramente a pessoas com dificuldades (perceptual, cognitiva ou motora). Entretanto, a acessibilidade aos espaços físicos e à informação impacta diretamente a qualidade de vida das pessoas. Essa dimensão é inclusiva, pois permite que todos os cidadãos, independentemente de sua condição física, tenham acesso à informação, representando assim um progresso social.

## **2.4 Acesso à informação e ao desenvolvimento local**

As mudanças ocorridas nos últimos anos, relacionadas aos avanços tecnológico, têm influenciado tanto os setores públicos e privados como também os

contextos sociais, políticos e econômicos. As TIC, nesse viés, permitem tanto a interação quanto a aproximação entre a população e o poder público. Essas modificações ocasionadas durante os processos de desenvolvimento trazem consequências diretas para a democracia e a cidadania, motivadas pelo avanço das TIC, impactando assim as relações sociais entre empresas e / ou instituições.

Segundo Pereira (2010), esse processo é denominado sociedade da informação e do conhecimento, necessitando de constante inovação.

Na administração pública, é notória a progressiva aplicação e abrangência das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC, sobretudo com o uso da Internet nas diferentes esferas do governo. Aqui, o emprego das TIC inicia-se com o e-mail e a pesquisa eletrônica e continua com a chamada “governança eletrônica” ou “e-governança”. (PEREIRA, 2010, p. 153).

O uso de TIC pela administração pública tem vários objetivos. Dentre eles destaca-se o aumento na eficiência das ações governamentais, associado à participação popular no exercício da cidadania, facilitando o acesso aos serviços públicos por meio da Internet.

O acesso à informação é um requisito básico para a concretização da cidadania, pois é pela obtenção de informações que as pessoas conhecem seus direitos e deveres. A UNESCO reconhece que o acesso à informação está diretamente relacionado à busca pela cidadania (2017):

O acesso à informação é essencial como pré-condição para o desenvolvimento das Sociedades do Conhecimento. O acesso também está relacionado ao artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), que estabelece que o direito à liberdade de expressão inclui a liberdade de buscar e receber informações e ideias por qualquer meio, independentemente de fronteiras (UNESCO, 2017, p. 31)

Alvarenga (2013) comenta que o processo de construção da cidadania passa impreterivelmente por questões de acesso e uso da informação, pois os direitos políticos, civis e sociais dependem do acesso a informações. Esse acesso deve favorecer que os envolvidos desenvolvam um método de discussão crítica sobre o contexto social em questão, fomentando as condições sociais necessárias para a produção do conhecimento.

Ainda conforme Alvarenga (2013), o não acesso a informações impossibilita o pleno exercício da cidadania. Sendo assim, a informação deve ser considerada como um bem social e um direito coletivo, não menos importante que os demais direitos básicos como o direito à educação, saúde e moradia, entre outros.

Conforme aqui fundamentado, a construção da cidadania encontra-se relacionada diretamente à disponibilização, ao acesso e ao uso da informação, gerando uma discussão crítica sobre diferentes questões ligadas à construção de uma sociedade mais justa e com mais oportunidades. O não acesso ou o acesso a informações corrompidas e distorcidas prejudicam o exercício pleno da cidadania.

O fluxo de informações e de conhecimento no mundo contemporâneo vem sendo usualmente associado ao desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação (TIC). Albagli (2004) destaca que, nas últimas décadas, essa ascensão das TIC transformou a produção e a distribuição de bens materiais e imateriais, bem como a compreensão de espaço e de tempo, exercendo claramente influência direta na dimensão tecnológica e nos aspectos econômicos a ela subjacentes.

Mas, contrariamente à noção de que as novas TIC representam o declínio da importância da dimensão territorial, as atuais mudanças técnico-econômicas, ditas “globalizantes”, têm sido acompanhadas da valorização das diferenças socioespaciais. Ante as novas tecnologias, que alimentam os processos de globalização, o local redefine-se, ganhando densidade “comunicacional” e técnica, tanto como nó das redes de comunicação global, quanto pela sua dinâmica interna. (ALBAGLI, 2004, p.10)

Em uma sociedade que utiliza amplamente a Internet, já denominada sociedade em rede, devido a sua dependência das novas TIC, surgem novos direitos, como o direito à informação, e novas formas de tutelá-los. Partindo desse contexto e de debates sobre o uso da informação, destacam-se os estudos de Lundvall, (2002), sobre a diferença entre os conceitos de informação e conhecimento, e como se viabiliza o acesso a eles, e a análise de Albagli (1997), de que as novas TIC, ainda que proporcionando maior disseminação de informações e conhecimentos codificados, não impedem sua concentração social e espacial.



Albagli (1997) defende que o conhecimento e a informação se diferem pelo modo como se viabiliza o acesso a cada um deles, e o acesso às TIC tem proporcionando maior disseminação de informações e de conhecimentos codificados. Em seus estudos, verifica-se que o governo eletrônico (e-gov) melhora os processos de serviços da administração, complementando a eficiência e promovendo a integração entre os órgãos do governo, garantindo assim os requisitos de transparência de participação democrática e viabilizando o exercício de cidadania.

Diante das crescentes mudanças impostas pela globalização e pela tecnologia da informação, além da efetiva compatibilização gerencial e orçamentária da gestão municipal em vista das ilimitadas necessidades sociais e dos recursos limitados do Poder Público, uma nova forma de gerenciamento público se faz necessária. Para um funcionamento mais efetivo da sociedade atual, há a necessidade da institucionalização do governo eletrônico. Ele deve estar à altura de uma sociedade baseada no conhecimento e na informação, e que se transforma rapidamente (TAKEO; REZENDE, 2011, p. 16).

As TIC trouxeram mudanças na ideia de acesso à informação, facilitando sua acessibilidade, obtenção e transferência. Sen (2000) reitera que, para que a liberdade do cidadão seja alcançada, é necessário que a sociedade dê espaço para sua participação nas decisões políticas. A transparência também deve ser levada em consideração para o fortalecimento da democracia, oferecendo ao cidadão a oportunidade de obter conhecimento sobre as etapas da administração pública e garantindo sua participação nesse processo. Em vista disso, julga-se importante debater a comunicação pública adotada nas regiões metropolitanas brasileiras, estimulando a participação social nas ações governamentais.

## **2.4 Acesso às TIC**

As TIC, nas últimas décadas, influenciaram diretamente o acesso aos novos meios de tecnologia em diversas áreas do conhecimento, funcionando como um motor propulsor da sociedade, favorecendo um novo estágio de desenvolvimento.

O uso das TIC no cotidiano provocou uma transformação no padrão de comportamento da sociedade, permitindo a superação da distância física como uma barreira, e a interação entre pessoas ou organizações para a obtenção e a troca de informações. Como explicam Santinha e Marques (2006):

Embora as TIC permitam reduzir o atrito da distância para o contato entre pessoas (os contatos mediados por TIC são de certa forma semelhantes mas não substitutos perfeitos da comunicação que decorre da interação presencial) e diminuir a complexidade do tratamento e troca de informação, o seu desenvolvimento poderá ocasionar efeitos opostos àqueles que a perspectiva otimista prevê. (SANTINHA; MARQUES, 2006, p. 79).

As TIC criaram, nos setores governamentais, um novo padrão, denominado e-gov ou governo eletrônico, caracterizado pela inserção de meios tecnológicos que garantem ao público externo - usuários comuns, empresas, fornecedores e demais setores do governo - o acesso a informações.

Desse modo, o acesso a novas tecnologias permitiu que as pessoas rompessem as barreiras da distância, permitindo-lhes o acesso à informação em qualquer lugar e a qualquer hora, sem necessidade de deslocamento, gerando um novo conceito, conhecido como ciberespaço, que, como explica Neiva (1996) consiste em

Um novo modelo de relação entre máquina e homem. Desse modo, são grandes os benefícios da utilização das novas TIC. Por meio dos computadores e dos outros modernos meios de comunicação o indivíduo realiza a transmissão de dados, sons, imagens, conhece as outras culturas e encontra mecanismos que facilitam a reorganização da forma produtiva de trabalho. "O que passa a predominar não é mais a criação dos objetos, mas a sua substituição por mensagens que circulam, poderosamente, pelas internet" (NEIVA, 1996, p. 94).

De forma geral, a informatização do setor público se deu com a construção de portais do governo, com o objetivo de disponibilizar seu propósito, as ações realizadas e a transparência na gestão dos recursos públicos.

Em conformidade com Pinho(2008), a tecnologia existe para garantir a viabilidade dos objetivos citados acima. Quando analisado o contexto governamental/político, o caminho para alcançar esses objetivos fica bem mais complexo, visto que a transparência dos processos do governo depende de todo um contexto histórico, influenciado diretamente por forças políticas existentes na sociedade, não estando simplesmente restrito a questões de tecnologia da informação ou à implementação do governo eletrônico em determinado município.

#### **2.4.1 TIC na administração pública**

Com o objetivo inicial de reduzir gastos e combater a corrupção, o foco da NGP era equiparar a eficiência da administração do setor público com a de alguns setores privados, procurando modernizar suas estruturas administrativas por meio da otimização dos seus serviços internos. A utilização dessas regras obrigou os governos a utilizarem as TIC, gerando o conceito de governo eletrônico (e-gov), que impulsionou, de forma direta, a operacionalização e a automação dos processos da administração pública, almejadas pela NGP.

O governo eletrônico não deve ser visto apenas por meio da disponibilização de serviços online mas, também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos. Em outras palavras, as TIC contêm um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência, pois o governo pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder (PINHO, 2008, p. 5).

Na literatura é possível encontrar diversas definições de e-gov. Dias e Reinhard (2008) classificam o uso das TIC pela administração pública em dois grupos: um mais restrito e outro mais amplo. O grupo mais restrito tem seu enfoque

na modernização das atividades administrativas pelo uso de TIC; já o grupo mais amplo utiliza essa ferramenta para melhorar a eficácia das instituições públicas envolvidas e promover maior participação popular.

Diante dessas classificações de Dias e Reinhard (2008), é comum na literatura serem detectadas divergências conceituais entre os termos e-gov, governança eletrônica e democracia eletrônica, em alguns casos considerados como sinônimos, e em outras ocasiões considerados componentes de um mesmo conjunto. Essa heterogeneidade conceitual prejudica a compreensão da temática, visto que no debate teórico é necessário que suas definições sejam claras.

No contexto brasileiro, quando o e-gov surgiu, foi projetado para atender as necessidades da época, alcançando a eficácia do governo por meio da melhoria dos processos internos e da qualidade da prestação dos serviços públicos, havendo uma distinção entre a política e a entrega desses serviços.

Lenihan(2002) afirma que:

A separação de políticas e operações permitiu que os novos governos experimentassem novas formas de prestação de serviços, incluindo privatização, contratação e parcerias público-privado, embora mantendo a função central do governo ou seja, a formulação de políticas permaneceu solidamente nas mãos do governo (LENIHAN, 2002, p. 12).

Observa-se que, à medida que a população atinge um determinado nível de maturidade civil, conseqüentemente se interessa pelas questões relacionadas às políticas públicas, participando dos processos democráticos.

É a partir desse contexto que surge a democracia eletrônica, conhecida como proposta que envolve o uso de TIC no aumento da participação popular nos processos democráticos (GRÖNLUND, 2002). Para Watson *et al.* (1999), a democracia eletrônica deve garantir a disponibilização das informações políticas e governamentais para os cidadãos, assegurando a melhoria dos processos.

A implementação da democracia eletrônica requer um planejamento amplo e específico para ensinar os cidadãos a utilizá-la. Watson e Mundy (2001) explicam que a rápida absorção do uso de TIC pela população criou uma lacuna entre a teoria e a prática do e-gov, relacionada à democracia eletrônica, uma vez que a maioria

dos projetos ainda é focada no uso e eficiência das TIC, deixando de lado o capital social.

O autor salienta que o e-gov deve ser desenvolvido de forma a garantir um passaporte para um novo conceito, conhecido como governança eletrônica, tendo um ponto em comum entre democracia eletrônica e o próprio e-gov. Esse entendimento e definição também são adotados pela UNESCO 2010, que leva em consideração que a governança eletrônica inclui tanto as atividades do e-gov como a democracia eletrônica. Os campos destacados da governança eletrônica pela UNESCO 2010 são as seguintes:

**e-administração pública:** associada à melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das TIC;

**e-serviços públicos:** associados à melhoria da prestação de serviços ao cidadão e à criação de novos canais digitais para o acesso e entrega de serviços;

**e-democracia:** associada ao uso das TIC para permitir maior participação do cidadão, mais ativa no processo de tomada de decisão (BARBOSA. 2007, p. 520).

A partir das definições de Barbosa (2007), concluímos que e-gov, e-democracia e e-governança são sinônimos no contexto de administração pública, estabelecendo conceitos econômicos por meio da modernização da administração, possibilitando a valorização do cidadão e utilizando um espaço democrático.

Os serviços disponibilizados via governo eletrônico não se esgotam, podendo ter uma ampla gama de aplicações, incluindo principalmente os requisitos de transparência e participação da população nas ações governamentais. Esses requisitos permitem acelerar a comunicação e a interação de pessoas com o governo.

#### 2.4.2 E-gov

O governo eletrônico, muitas vezes, é associado ao uso de TIC pelo poder público. Em alguns casos está ligado à modernização da administração pública, garantindo a eficiência nos processos administrativos e operacionais do governo. Em outro contexto está associado ao uso da internet no setor público, para garantir a prestação de serviços públicos eletrônicos.

**Figura 01:** Dimensões do governo eletrônico.



**Fonte:** CUNHA (2009)

Os serviços de e-gov são definidos pelo conjunto e-Administração, e-Serviços e e-Democracia. Porém Cunha (2009) afirma que essa divisão é apenas conceitual, tendo em vista que, na prática, as ações do governo eletrônico podem e geralmente estão contidas em mais de uma dessas dimensões.

Do ponto de vista de Rezende (2015), o e-gov deve garantir aos cidadãos o acesso a serviços e informações da administração pública por meios eletrônicos. Portais web de alguns órgãos governamentais disponibilizam diversos serviços *online*, como emissão de taxas, transparência com verbas públicas, dentre outros. A disponibilização desses e-Serviços também ocorre em outras plataformas de TIC, como: telefonia fixa, SAC e TV Digital (REZENDE, 2015).

Apesar de no Brasil o termo e-gov ser relativamente novo, o assunto governo eletrônico tem sido muito debatido em fóruns e congressos. Partindo desse pressuposto, iremos analisar qual a relação do e-gov com o desenvolvimento regional. Santinha e Marques 2006 reafirmam que:

A preocupação crescente a respeito dos efeitos do rápido desenvolvimento das TIC e da sua crescente integração no cotidiano dos cidadãos e das organizações têm fomentado amplamente o debate nos meios científicos e políticos no que respeita à relação TIC/Desenvolvimento Regional. (SANTINHA; MARQUES, 2006, p. 79).

Observa-se que, de forma direta, o acesso às TIC e, conseqüentemente ao e-gov, são fatores que contribuem para o desenvolvimento regional.

Conforme Batista (2010), outros fatores além das TIC contribuíram para o acesso à informação. Uma vez que seu sigilo é de responsabilidade do governo, cabe a ele criar mecanismos de divulgação de informação. O acesso a informações é um fator que contribui para que o indivíduo exija transparência sobre as ações do Estado. Logo, o direito de acesso às informações individuais de posse do Estado é essencial à participação do cidadão na busca por outros direitos individuais.

Assim, ter acesso à informação contribui para uma sociedade mais humana, uma vez que indivíduos mais informados poderão reivindicar seus direitos como cidadãos. No contexto brasileiro, a Lei de Acesso à informação é bem recente. Foi criada em 2011, com o propósito de que qualquer pessoa possa solicitar seu acesso

a informações públicas e, com isso, contribuir para uma administração pública mais transparente, eficaz e com responsabilidade coletiva.

O acesso à informação de interesse público na sociedade brasileira teve início com a implantação da Lei 12.527 de 2011, que facilitou o acesso a informações da administração pública. A partir dessa Lei, os órgãos públicos passaram a ser obrigados a facilitar documentos informacionais para os cidadãos. De acordo com Jardim (1999, p. 1) no que se refere ao acesso à informação, “[...] reconhece-se que os processos cuja transferência e uso da informação em seus diversos matizes constituem um dos cerne da contemporaneidade”.

Sobre a LAI, conforme os autores Bernardes, Santos e Roves (2015), é um instrumento que assegura aos cidadãos o acesso à informação pelos órgãos e entidades públicas, respeitando os prazos e procedimentos da administração pública. Joffily (2012) considera essa lei como um avanço, pois a busca por informações pelo indivíduo assegura o bem estar social e possibilita a transparência na administração pública.

Os estágios do governo eletrônico definidos pela ONU no requisito de transparência, citados por Prado (2009), são:

**Estágio I - Emergente:** presença simples do governo online.

**Estágio II - Aprimorado:** existem mais dados e informações sobre o governo e os links para tais informações podem ser facilmente acessados por meio do portal.

**Estágio III - Interativo:** os portais permitem a realização de serviços online.

**Estágio IV - Transacional:** os portais passam a permitir a comunicação dos governos com os cidadãos em uma via em duplo sentido. Transações podem ser realizadas on-line.

**Estágio V - Conectado:** o governo se transforma em uma entidade conectada que permite responder às necessidades dos cidadãos por meio do desenvolvimento de uma infraestrutura integrada. (PRADO, 2009, p.120)

O interesse pela transparência por parte do governo democrático já vem ocorrendo ao longo de alguns anos, como pode ser comprovado pela importância atribuída pelos cidadãos ao acesso à informação. (OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014). No Brasil, esse direito é um instrumento para que a administração pública cumpra e garanta o acesso à informação. A implantação da LAI promove uma mudança da



cultura de para uma cultura de acesso, em que a informação está ao alcance dos cidadãos. (BERNADES; SANTOS; ROVER, 2015).

A LAI apresenta procedimentos que darão acesso à divulgação das informações que União, Estados, Distrito Federal e Municípios devem garantir aos cidadãos. No caso de sigilo das informações governamentais, o cidadão é informado sobre como estão disponíveis junto às entidades e órgão. Dados de documentos sigilosos não podem ser requeridos pelo cidadão e não podem ser fornecidas informações sigilosas ou pessoais. (BRASIL. Presidência da República, 2011).

A Lei de Acesso à Informação impõe à administração pública a criação de um mecanismo para a divulgação de informações, como forma de transparência dos atos praticados, indo ao encontro das exigências da Lei de Responsabilidade Fiscal de 2000, assim como da Lei da Transparência de 2009, fazendo referência à prestação de contas e contribuindo para a transparência no acesso à informação. (RAUPP; PINHO, 2014).

Segundo Paes (2011), a LAI inova no que se refere ao sigilo, estabelecendo prazos e penas para o seu não cumprimento, no caso dos requerimentos de informações. Essa lei intensificou a interação entre a administração pública e o cidadão. Com a obrigatoriedade do governo de oferecer transparência e desburocratizar as informações, ganham os órgãos e as entidades, evitando o excesso de pedidos e otimizando o tempo de trabalho e os gastos na busca de dados solicitados quando requeridos pelo cidadão. (BERNADES; SANTOS; ROVER, 2015).

De acordo com Uhlir (2006), a informação de domínio público “se refere à informação de natureza intrinsecamente pública; ou seja, certos tipos de informações produzidas por autoridade pública (governo no sentido amplo) no decorrer de sua gestão e que são vistos como um bem público” (UHLIR, 2006, p. 25).

É prevista na Constituição Federal (CF) de 1988 (BRASIL, 1988) a Lei nº 12.527/2011, que em seu artigo 37 estabelece, dentre seus princípios, a publicidade na administração pública, regulando por lei as formas de participação do cidadão no acesso às informações (§3º). Também é de responsabilidade da administração

pública a gestão de documentos e as providências para disponibilizar seu acesso (art. 216, §2º). A CF de 1988, sobre a publicidade na administração pública, indica:

“Art. 5º [...] XXXIII - 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 à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988).

A partir da Constituição de 1988, consolida-se que a participação popular cidadã seja feita pela sociedade por meio de ações organizadas. Esse processo de redemocratização originou novos espaços públicos de pactuação com diálogo e consenso, acordados em conjunto com os direitos sociais, econômicos, culturais e ambientais, dentre outros, garantindo assim acesso à cidadania e à democracia. (COSENZA, 2016)

Essa dimensão de participação popular é a que garante o exercício da democracia para além dos espaços formais de poder e da representatividade eleitoral, levando em conta os interesses do conjunto da população, e possuindo uma visão abrangente e integrada do território, da sociedade e das questões do desenvolvimento. (ROCHA, 2011, p. 1)

No Artigo 5º da CF, há prazos para o recebimento das informações que devem ser prestadas ao interesse particular ou coletivo em geral. Contudo, há informações que não podem ser divulgadas por conterem dados sigilosos, visto que a publicidade dos atos apresenta restrições, como no caso de informações pessoais, cuja especificidade está no direito à intimidade, garantida pela Carta Magna (BRASIL, 1988, art. 5º, inciso X) em caso de interesse da sociedade (BRASIL, 1988, art. 5º inciso LX).

De acordo com Heinen (2014), estima-se que já haviam sido assinados, em 1937, cerca de 64 documentos oficiais (de todas as ordens) que normatizavam informações sigilosas na posse do Estado. Anterior à LAI, de acordo com Paes (2011), os normativos sobre acesso à informação não garantiam por completo o direito de acesso como garante essa Lei, pois os assuntos eram tratados de forma dispersa, subjetiva, espaçada e incompleta.

Assim, diversas propostas tornaram-se projeto de lei devido à concepção de uma norma de acesso, que precisou passar por estudos, elaboração, apresentação e revisão, para que pudesse ser debatida e, após um longo tempo de maturação, cerca de mais de 20 anos (logo após a promulgação da Constituição Cidadã), chegou-se à aprovação do texto final da LAI. Após tramitação por quase dois anos, a Lei nº 12.527/2011, torna obrigatória a divulgação de informações de interesse público por parte das entidades e órgãos públicos de todas as esferas e poderes, tendo com égide as seguintes diretrizes, presentes no art. 3º da CF, a saber:

1. Publicidade como norma geral e sigilo como exceção da norma;
2. Divulgação de informações públicas independem de uma solicitação prévia;
3. Fazer uso das tecnologias de informação para o alcance da divulgação de dados;
4. Fazer com que a cultura da transparência tenha mais incentivo por parte da administração pública para o acesso à informação; e;
5. Desenvolver o controle social.

Portanto, a LAI em seu art. 5º, deixa claro como deve ser o papel do Estado, ou seja, é “dever do Estado garantir o direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão” (BRASIL, 2011), gerando assim, posteriormente, a regulamentação da LAI nos Estados brasileiros, como forma de contribuir para a divulgação das informações na administração pública.

A LAI regulamentada por meio da Constituição Federal de 1988 assegura o direito de acesso à informação e também estabelece que toda informação custodiada ou produzida por entidades e órgão públicos deve ser acessada pelo cidadão quando for solicitada. Contudo, podem estar sujeitas a restrições de acesso estabelecidas legalmente, quais sejam (CGU, 2013):

- I. Informações classificadas como sigilo reservado, secreto ou ultrassecreto, expresso na LAI;

- II. Informações classificadas como pessoais, que venham afetar a vida privada das pessoas naturais;
- III. Informações que têm proteção de diferentes legislações do país, tais como o caso do sigilo bancário e o sigilo fiscal.

No que concerne à questão de operacionalizar o direito a informações públicas, encontramos esse acesso garantido pela LAI por meio de duas maneiras de transparência. São elas:

- **Transparência Passiva** – ocorre quando as informações específicas são solicitadas por pessoas jurídicas ou físicas e o Estado é quem oferece;
- **Transparência Ativa** – nesse caso, o Estado pro-ativamente concede maior acesso às informações de interesse coletivo e geral, divulgando seus dados s em seus sítios eletrônicos na Internet.

Devido à grande extensão da nação brasileira, promover mudanças estruturais e culturais e implementar leis que cheguem a abranger todo o território nacional, principalmente na administração pública, constitui-se em um desafio. Desse modo, a Lei de Acesso à Informação contribui para a transformação da sociedade, prestando serviço e garantindo a qualquer cidadão o acesso a informações que sejam do seu interesse, com exceção a dados sigilosos, como expresso em Lei.

Assim, é necessário destacar como está o avanço da regulamentação da LAI nos Estados da Federação, visto que quase metade deles dispõe de normas próprias que facultamos cidadãos o direito ao acesso a informações na administração pública, como mostra a Figura 2:

**Figura 02:** Levantamento Regulamentação da LAI em 2010.



Fonte: CGU – Controladoria Geral da União 2013

Já a Controladoria Geral da União (CGU - 2013) desempenhou papel importante na criação do Programa Brasil Transparente, com a implementação das medidas de transparência pública presentes na Lei de Acesso à Informação, nos Estados e nos Municípios. Esse é um programa de participação voluntária que conta com a mediação da assinatura de Termo de Adesão entre a autoridade máxima do público de interesse e a CGU.

A CGU (2013) fornece apoio técnico tanto aos Estados quanto aos municípios. Dessa forma, tal Programa abrange variadas ações, entre elas:

- Realização de cursos, seminários e treinamentos relacionados à informação e à transparência, em ambientes virtuais e presenciais, tendo como público alvo os agentes públicos;
- Cessão pela CGU de acesso ao código fonte para entrar no sistema eletrônico e-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), fornecendo auxílio técnico para implantação semelhante no âmbito federal.

- Distribuição e elaboração de material técnico que oriente os envolvidos sobre a Lei de Acesso à Informação, e ainda outros certificados que tratam sobre transparência pública;
- Disseminação, por meio de campanhas e ações, da Lei de Acesso à Informação, na qual a sociedade é parte do processo.
- Apoio e desenvolvimento de Portais de Transparência na Internet.

Quando foi lançado o Programa Brasil Transparente, houve uma adesão de 1.314 municípios, segundo a CGU (2013), entre o mês de janeiro de 2013 até o mês de dezembro do mesmo ano. Essas adesões ficaram distribuídas deste modo:

**Figura 03:** Distribuição adesão LAI

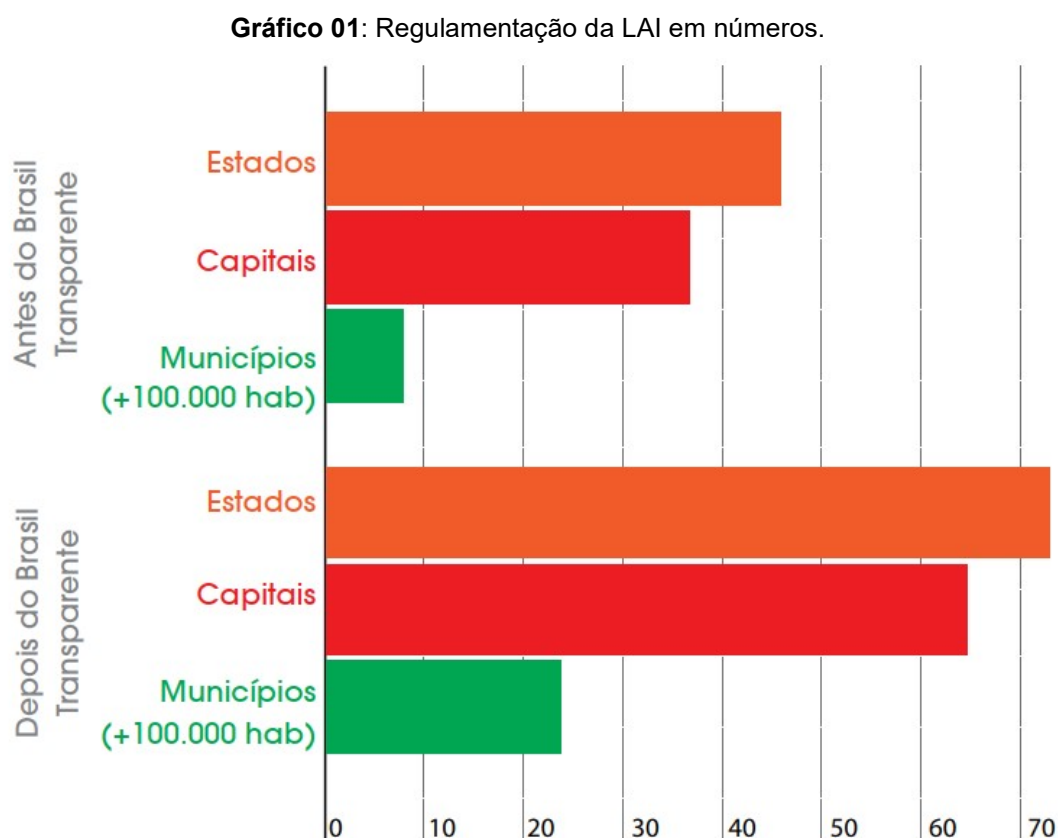


**Fonte:** CGU – Controladoria Geral da União 2013

Com a concretização da instalação do Programa pela CGU, após os 12 primeiros meses de funcionamento foi elaborado um panorama da regulamentação da LAI. Com isso, constatou-se que os Estados normatizados pela LAI haviam elevado seus percentuais, passando de 46% para 73%.

Já os municípios com mais de 100.000 mil habitantes que tiveram a LAI regulamentada em seus espaços triplicaram. A acessibilidade a informações passou

de 8% para 24%, enquanto nas capitais o crescimento passou de 37% para 65%. Com a regulamentação da LAI, os Estados e os Municípios tiveram um aumento significativo na acessibilidade das informações.



**Fonte:** CGU – Controladoria Geral da União, 2013.

De acordo com a CGU (2013), a realização do levantamento do panorama da regulamentação da LAI, no caso dos municípios da Federação, precisou incluir as Pesquisas de Informações Básicas Municipais do IBGE (MUNIC), envolvendo questões bem específicas sobre o acesso à informação. Essas questões objetivavam saber em quais municípios se realizou a normatização da Lei de Acesso à Informação e, assim, quais as condições de acesso oferecidas aos cidadãos pelo poder público municipal.

A regulamentação da LAI nos municípios em que a CGU prestou apoio técnico melhorou o acesso às informações na administração pública.

### 3 PROPOSIÇÃO

O presente estudo tem como propósito apresentar como estão sendo disponibilizados os serviços de e-gov em Teresina, retratando o contexto histórico da região e destacando como estão sendo utilizados esses recursos disponíveis via web; se cumprem com os objetivos propostos pelo governo eletrônico, garantindo os requisitos de disponibilização de informações e de transparência do município.

Esse debate reflete também a afirmação de um conceito mais abrangente de inovação para além da inovação tecnológica. Nesse, valoriza-se não apenas o conhecimento formalizado e dito avançado (conhecimento científico tecnológico), mas também o conhecimento não formalizado, construído nas práticas econômicas e socioculturais. (ALBAGLI, 2004, p. 11)

Confrontando os estágios de e-gov dispostos pela ONU 2010, citados por Prado (2009)- Estágio I – Emergente, Estágio II – Aprimorado, Estágio III – Interativo, Estágio IV – Transacional, Estágio V - Conectado, com os serviços disponíveis de e-gov em Teresina, formularam-se as hipóteses:

- Hipótese 1: os serviços disponíveis nos sites selecionados apresentam conteúdo de qualidade e aspectos positivos com relação à funcionalidade;
- Hipótese 2: Os portais de e-gov disponibilizados para os cidadãos de Teresina são usados com frequência e avaliados de forma positiva pelos seus usuários.

A partir dessas hipóteses, o estudo pretende confrontar como a inovação tecnológica e as práticas de econômicas socioculturais influenciam na utilização ou não desses serviços.



## **4 MÉTODO**

Nesta seção são descritas as características da metodologia adotada neste estudo. Para tanto são apresentados o tipo de pesquisa, a área de atuação, população e amostra, instrumento, procedimento de coleta de dados, fase documental, fase da pesquisa de campo, procedimento de análise de dados, análise de dados documentais, análise de dados de campo e consolidação das análises de dados, conforme descritas nos subtítulos a seguir.

### **4.1 Tipo de pesquisa**

Este estudo é caracterizado como uma pesquisa descritiva em relação aos seus objetivos, uma vez que se propõe a descrever o uso ou não dos serviços de e-gov pela população de Teresina.

Na coleta de dados, adotou-se uma abordagem quantitativa, com entrevistas estruturadas e análise documental. A coleta de dados subdivide-se em duas etapas:

1. Levantamento dos serviços de e-gov disponíveis ao município de Teresina;
2. Entrevista com os usuários dos serviços de e-gov.

A fim de alcançar os objetivos propostos, a pesquisa foi desenvolvida observando os seguintes aspectos:

O objeto de análise refere-se aos serviços de e-gov municipais em Teresina, confrontando se de fato os portais e serviços de e-gov disponibilizados para os cidadãos de Teresina são usados com frequência e como são avaliados pelos seus usuários.

## **4.2 Área de realização**

Teresina é uma cidade que nasceu planejada e desenvolveu-se em pleno vale do Rio Parnaíba (rio principal). Para se tornar a nova sede do poder político e administrativo do Estado do Piauí, teve que substituir a antiga capital, Oeiras. Os motivos que levaram à transferência para uma capital nova envolvem aspectos como a localização da antiga capital, que estava no interior do sertão, dificuldades de locomoção, de uso de transportes e de comunicação.

A primeira capital, Oeiras, não se adequava aos padrões de modernidade, que era um dos objetivos a ser alcançado com a mudança para Teresina. Consolidada essa etapa de transferência, surgiu uma nova capital com ares de modernidade, com ruas e construções planejadas. Em relação às outras capitais da região Nordeste, é a única que não se localiza no litoral. A pedra fundamental da construção de Teresina ocorreu no dia 16 de agosto de 1852, configurando uma capital de fundação recente em relação às demais do Brasil (IBGE, 2017).

A capital do Piauí possui uma população em torno de 850.198 habitantes, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2017). Destaca-se como sendo a 21ª maior cidade do Brasil e também a 7ª capital mais populosa. Teresina foi construída entre dois rios: o Parnaíba e o Poti, os dois mais importantes da região. Apresenta ainda uma extensão territorial com 1.755.698 km (IBGE, 2017).

## **4.3 População e amostra**

O perfil da amostra foi definido com base em características sociodemográficas, como: idade, sexo, renda, grau de escolaridade e região de residência, conforme instrumento de coleta de dados “Entrevistas estruturadas fechadas” contido no Apêndice A.

Com base na população estimada de 850.198 pessoas (IBGE,2017), calculou-se uma amostra de 625 pessoas, utilizando-se o cálculo para populações infinitas, visto que o tamanho da população é superior a 100.000 habitantes, levando-se em consideração o nível de confiança de 95,5%, e a margem de erro de apenas 4%, conforme cálculo a seguir:

Cálculo amostral para população infinita

$$n = \frac{o^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

**n** = tamanho da amostra

**o<sup>2</sup>** = nível de confiança escolhido. Usa-se a 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 número de 2 a 5 e substituir na fórmula). (GIL, 2008).

Cálculo amostral da população de Teresina: substituindo-se os valores na fórmula para cálculo de amostras para populações infinitas:

**p** = 50

**q** = 50

**e** = 4

$$n = \frac{2^2 \cdot 50 \cdot 50}{4^2}$$

n = 4.50.50

16

n = 10000

16

**n = 625 pessoas**

Trata-se de pesquisa não probabilística; uma vez que o pesquisador não possui acesso à população, a amostragem se dará por acessibilidade à parte da população que lhe é acessível.

Para Vergara (2010), as pesquisas com amostragem não probabilística são aquelas em que existe uma probabilidade diferente de zero de uma variável considerada não pertencer à amostra. Uma das limitações apresentadas pelos autores é que neste tipo de pesquisa não pode ocorrer a generalização dos resultados para a população, uma vez que a amostra não garante sua representatividade geral.

Afim de atingir os objetivos da pesquisa, este estudo adota como critério de inclusão todas pessoas maiores de 18 anos, e como critério de exclusão pessoas menores de 18 anos.

Por fim, foi feita uma análise documental dos portais analisados, de acordo com as diretrizes que norteiam a padronização do e-PWG, com o objetivo de verificar se as informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do município atendem aos requisitos estabelecidos pelo e-PWG.

#### **4.4 Instrumentos**

A abordagem desta pesquisa é caracterizada pelas amostras quantitativas, com o objetivo de analisar como estão sendo ofertados os serviços de e-gov no município de Teresina – PI, visto que o município possui atualmente diversos serviços que implementam políticas de governo eletrônico.

Afim de realizar o levantamento da percepção dos usuários sobre o uso dos e-gov, esta pesquisa adotou como instrumentos para a coleta de dados:

I) Entrevistas estruturadas fechadas: aplicadas à população afim de diagnosticar o uso ou não das plataformas *online* de e-gov, adaptadas a partir da proposta do portal e-gov, que reúne pesquisadores de mestrado e doutorado dos programas de Direito, de Engenharia e de Gestão do conhecimento da UFSC, adequando-a à realidade do município de Teresina (APÊNDICE A).

II) Análise documental dos portais selecionados;

III) Análise e processamento das informações obtidas nos instrumentos I) e II), afim de gerar relatórios que validem a pesquisa.

Após a elaboração dos instrumentos de coleta de dados, o projeto foi submetido ao comitê de ética e os entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) autorizado previamente pela UNITAU, número de Certificado de apresentação para Apreciação Ética (CAAE) 10189019.8.0000.5501.

#### 4.5 Procedimento para coleta de dados

A fim de alcançar os objetivos propostos, a pesquisa foi desenvolvida observando-se algumas etapas. Em um primeiro momento foi realizado um levantamento bibliográfico sobre o tema governo eletrônico, por meio de uma busca na base de dados da Coordenação Pessoal de Nível Superior – CAPES, e na Biblioteca Digital de Teses e Dissertações Brasileiras, identificando estudos e investigações sobre esse serviço no município de Teresina.

No segundo momento foi feito o levantamento dos principais serviços de e-govoferecidos em Teresina, com links disponíveis no site da prefeitura, regulamentados pelo Decreto municipal nº 14.605 de dezembro de 2014, que dispõem sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Administração Direta e Indireta do município de Teresina, em consonância com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Posteriormente, foram aplicados questionários aos usuários dos serviços de e-gov disponíveis em Teresina. A aplicação dos questionários foi feita em locais públicos, exatamente para saber se os munícipes conhecem e/ou fazem uso dos serviços oferecidos.

A técnica de seleção da amostra foi a amostragem não-probabilística por cotas. Esse tipo de amostragem consiste em seleção da amostra, definida em dois estágios, conforme afirma Malhotra (2001).

No primeiro estágio, o pesquisador determina as cotas dos elementos da população, como, por exemplo, sexo, idade e raça. Geralmente, essas cotas são distribuídas mantendo a proporção dos elementos da amostra que possuem as mesmas características dos elementos da população total.

O critério definido foi a região intermunicipal; segundo a SEMPLAN, atualmente Teresina possui 123 bairro, subdivididos nas regiões centro, leste, norte, sul, sudeste e rural.

No segundo estágio, são selecionados quais os elementos da amostra com base em características e na conveniência e no julgamento do pesquisador. Para

definir as variáveis a serem utilizadas nas cotas, leva-se em consideração a proporção dos grupos, a partir dos dados do censo do município de Teresina disponíveis no IBGE, mantendo a proporção e as similaridades entre a população de 861.442 e a amostra selecionada de 625 pessoas, permitindo assim um retrato fiel do universo a ser entrevistado. O entrevistador pode escolher a pessoa a ser entrevistada de maneira aleatória, desde que se encaixe em todos os dados determinados pelo pesquisador. Esta pesquisa baseia-se em dados secundários e estatísticos.

O projeto foi submetido ao Comitê de Ética para aprovação da realização dessas entrevistas nos estágios situação da versão do projeto: aprovado, CAAE:10189019.8.000.5501, número do parecer: 3.301.506, data da aprovação 03 de maio de 2019. Posterior à aprovação do projeto, foram aplicados os questionários de pesquisa aos entrevistados

#### **4.6 Procedimento para análise de dados**

Dentre os procedimentos para análise dos dados encontra-se cruzados quantitativos com as entrevistas obtidas, a fim de se obter um perfil dos usuários de e-gov em Teresina e definir quais os motivos que levam ou não à utilização desses serviços.

A técnica de coleta de dados, segundo Goldenberg (1997), é um método de observação sistemática dos fenômenos da realidade que envolve de uma sucessão de etapas, orientadas por conhecimentos teóricos, buscando explicar a causa desses fenômenos, suas correlações e seus aspectos não-revelados.

Por meio das informações obtidas pelas entrevistas e pelos documentos, realizam-se parâmetros da situação atual ofertada, e o diagnóstico da população no aspecto acesso ou não.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os serviços já existentes de e-gov no município de Teresina tiveram seu uso e acesso à informação potencializados pela LAI.

Partindo para a análise regional no Estado do Piauí, tem-se que a Regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI) passou a ser executada a partir pelo Decreto nº 15.188, de 22 de maio de 2013. Já no município de Teresina a LAI foi regulamentada por meio do Decreto nº 14.605, de 12 de dezembro de 2014.

Com isso, destacam-se as principais secretarias vinculadas à prefeitura, que foram apontadas como utilizadas pelos entrevistados durante a coleta de dados:

- **ARSETE** – (Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina);
- **PRODATER** – (Empresa Teresinense de Processamento de Dados);
- **FMS** – (Fundação Municipal de Saúde);
- **PGM** – (Procuradoria Geral do Município);
- **SEMDUH** – (Secretaria de Desenvolvimento Urbano);
- **SEMEC** – (Secretaria Municipal de Educação);
- **SEMPPLAN** – (Secretaria Municipal de Planejamento);
- **STRANS** – (Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito).

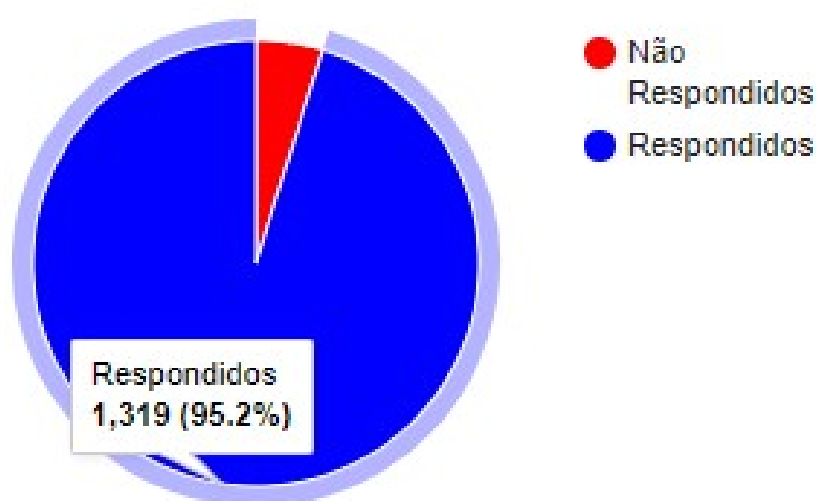
Essas secretarias, a partir do Decreto nº 14.605 de 12 de dezembro de 2014, passaram a disponibilizar informações eletrônicas em subdomínios do website da Prefeitura de Teresina. Algumas dessas informações são vinculadas ao portal da transparência do município de Teresina, como despesas relacionadas a servidores, licitações e contratos.

No caso da população, se necessário também se pode solicitar informações dessas secretarias e de outros órgãos municipais e estaduais situados em Teresina via e-sic, disponível no link <http://acessoainformacao.pi.gov.br/sigep/>.



Segundo dados disponíveis no próprio e-sic, cerca de 95,2% (1319 pedidos) de informações foram respondidos e apenas 4,8% (67 pedidos) não foram respondidos ou ainda estão aguardando na fila de espera.

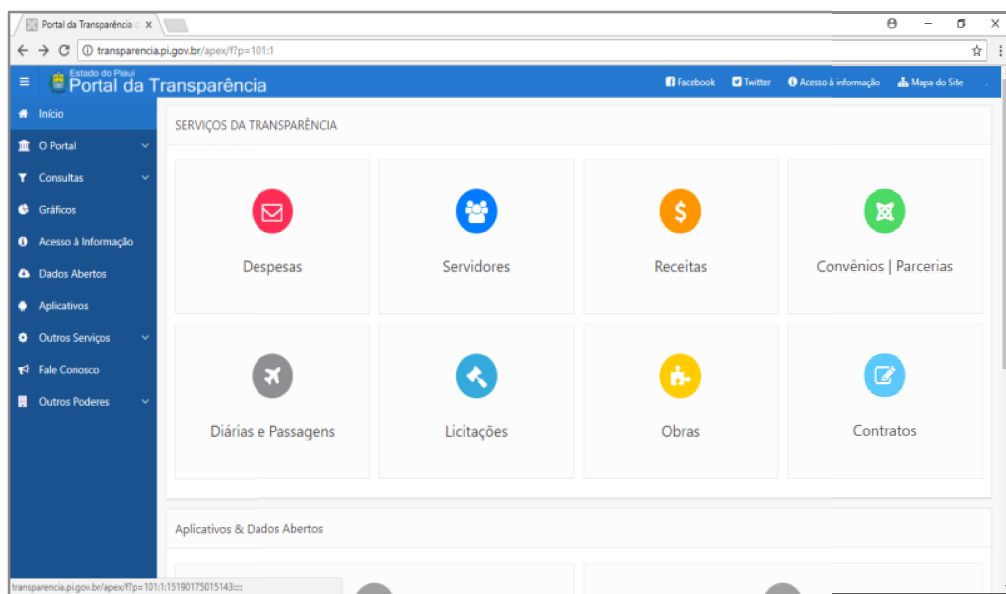
**Figura 04:** Estatística solicitações usuários.



**Fonte:** Portal de acesso à informação e-sic.

No município de Teresina, estão disponibilizados, além dos fornecidos pelas secretarias vinculadas à prefeitura, diversos outros serviços de e-gov, como o portal da transparência de Teresina. Este é um dos principais portais de e-gov do município de Teresina, onde estão disponíveis informações como remuneração dos servidores, despesas com gastos do Estado (obras, licitações e contratos). Possuem também abas destinadas à Fale Conosco via SAC, acesso a informações de outros setores, dentre outras, como se verifica-se na Figura 05 abaixo.

**Figura 05:** Portal da transparência Prefeitura de Teresina



**Fonte:** [www.transparencia.teresina.pi.gov.br](http://www.transparencia.teresina.pi.gov.br)

**DOMWEB:** Diário Oficial do Município de Teresina. É mantido e administrado pela Prefeitura de Teresina, com o objetivo de publicar atos oficiais da administração pública, legislativa, executiva e judiciária, no endereço eletrônico [www.dom.teresina.pi.gov.br/](http://www.dom.teresina.pi.gov.br/)

**E-SIC:** (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) -permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação a órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Piauí. Por meio do sistema, além de fazer o pedido, é possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado e receber a resposta da solicitação por e-mail; entrar com recursos, apresentar reclamações e consultar as respostas recebidas. Apesar de ser um sistema do Governo do Estado, podem ser solicitadas via e-sic informações relativas a órgãos da prefeitura de Teresina. Disponível no endereço eletrônico [www.acessoainformacao.pi.gov.br/sigep](http://www.acessoainformacao.pi.gov.br/sigep) (e-sic,2018).

**E-VOCÊ Teresina:** canal que a Prefeitura abre para a população, no qual podem ser apontados problemas na administração pública em Teresina, sejam de infraestrutura ou na prestação de serviços. É um canal mais simples, com uma

usabilidade intuitiva, se comparado ao portal e-sic, facilitando a participação da população, independentemente do grau de conhecimento em relação à TIC.

**NFS-e Teresina:** Nota Fiscal de Serviços Eletrônica. A NFS-e, implantada pela Secretaria Municipal de Finanças, substitui a tradicional nota impressa e garante o recolhimento de impostos para a Prefeitura, com o objetivo de garantir eletronicamente o recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, por meio do registro eletrônico das prestações de serviços sujeitas à tributação do ISSQN. Disponível no endereço eletrônico [www.issdigitalthe.com.br/nfse](http://www.issdigitalthe.com.br/nfse).

**Ponto eletrônico Teresina:** usado para garantir que os servidores do município de Teresina possam acompanhar sua carga horária de trabalho e justificar ausências mediante documentação. Disponível no endereço eletrônico [www.pontoeletronico.pi.gov.br/](http://www.pontoeletronico.pi.gov.br/).

Como se observa, os conceitos de e-gov são difundidos no município de Teresina, por meio de secretarias e de outros serviços disponíveis, garantindo transparência e fornecendo informações ao cidadão, conforme demonstra o Quadro 01 abaixo, destacando os principais serviços de e-gov em Teresina:

**Quadro 01:** Principais serviços de e-gov no município de Teresina.

<b>Serviço de e-gov em Teresina</b>	<b>Endereço eletrônico</b>
<b>Prefeitura de Teresina</b>	<a href="http://www.teresina.pi.gov.br">www.teresina.pi.gov.br</a>
<b>DOMWEB</b>	<a href="http://www.dom.teresina.pi.gov.br/">www.dom.teresina.pi.gov.br/</a>
<b>E-SIC</b>	<a href="http://www.acessoainformacao.pi.gov.br/sigep">www.acessoainformacao.pi.gov.br/sigep</a>
<b>E-VOCÊ Teresina</b>	<a href="http://www.teresinaevoce.teresina.pi.gov.br">www.teresinaevoce.teresina.pi.gov.br</a>
<b>Ponto eletrônico Teresina</b>	<a href="http://www.pontoeletronico.pi.gov.br/">www.pontoeletronico.pi.gov.br/</a>
<b>Portal da transparência</b>	<a href="http://www.transparencia.teresina.pi.gov.br">www.transparencia.teresina.pi.gov.br</a>
<b>IPTU</b>	<a href="http://www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf_iptu/">www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf_iptu/</a>
<b>Consulta escala profissionais de saúde</b>	<a href="http://www.escala.teresina.pi.gov.br/lista_doc.php">www.escala.teresina.pi.gov.br/lista_doc.php</a>
<b>Contracheque servidores prefeitura</b>	<a href="http://www.contracheque.teresina.pi.gov.br/contracheque/">www.contracheque.teresina.pi.gov.br/contracheque/</a>
<b>SEMDEC – Informativo Turistas</b>	<a href="http://www.semdec.teresina.pi.gov.br/turismo/">www.semdec.teresina.pi.gov.br/turismo/</a>
<b>Alvarás, Certidões e Declarações</b>	<a href="http://www.portal.teresina.pi.gov.br/dsf_the_portal/inicial.do?evento=cookie">www.portal.teresina.pi.gov.br/dsf_the_portal/inicial.do?evento=cookie</a>
<b>Portal de compras eletrônicas e transparência aos processos licitatórios</b>	<a href="http://www.ecompras.teresina.pi.gov.br">www.ecompras.teresina.pi.gov.br</a>
<b>Procuradoria Geral Município</b>	<a href="http://www.pgm.teresina.pi.gov.br">www.pgm.teresina.pi.gov.br</a>
<b>Ouvidoria Município</b>	<a href="http://www.ouvidoria.teresina.pi.gov.br">www.ouvidoria.teresina.pi.gov.br</a>

<b>Projetos de leis orçamentárias do município</b>	<a href="http://www.orcamentoparticipativo.teresina.pi.gov.br">www.orcamentoparticipativo.teresina.pi.gov.br</a>
<b>STRANS -Superintendente municipal de transporte e trânsito</b>	<a href="http://www.strans.teresina.pi.gov.br/">www.strans.teresina.pi.gov.br/</a>
<b>SEMEC - Secretaria municipal de educação</b>	<a href="http://www.semec.pi.gov.br">www.semec.pi.gov.br</a>
<b>Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - Teresina</b>	<a href="http://www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/">www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/</a>
<b>Fundação Municipal de Saúde</b>	<a href="http://www.fms.teresina.pi.gov.br/">www.fms.teresina.pi.gov.br/</a>

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2019.

Os serviços disponibilizados via governo eletrônico não se esgotam, podendo ter uma ampla gama de aplicações, incluindo principalmente os requisitos de transparência e a participação da população nas ações governamentais. Esses requisitos permitem acelerar a comunicação e a interação da população, independentemente de seu grau de instrução, com o governo.

### 5.1 Caracterização da área de estudo

A cidade de Teresina tem uma posição geográfica que a torna um importante entroncamento rodoviário, além de contar com a melhor distância rodoviária em relação a todas as capitais da região Nordeste, o que representa um ganho para as atividades econômicas. Com o passar dos anos, Teresina foi crescendo e se desenvolvendo, principalmente nas diversidades econômicas.

**Quadro 02:** Dados região Teresina

Área 1765,18 km <sup>2</sup>	IDHM 2010 0,751	Faixa do IDHM Alto (IDHM entre 0,700 e 0,799)	População (Censo 2010) 814.230 hab.
Densidade demográfica 461,39 hab/km <sup>2</sup>	Ano de instalação 1832	Microrregião Teresina	Mesorregião Centro-Norte Piauiense

**Fonte:** Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil (2018).

Tornou-se um grande centro de prestação de serviços, com um variado comércio servindo de referência para toda a região e indústria têxtil, dispendo também de prestação de serviços diversos na área da saúde, principalmente hospitais, clínicas, ambulatórios, farmácias, etc. Destaca-se ainda a rede de ensino, com escolas de bom preparo técnico e de nível universitário. O atendimento médico oferecido atrai pacientes de vários estados. Conta ainda com a realização de eventos culturais e esportivos, congressos e parques naturais para passeios.

Em relação ao desenvolvimento do município de Teresina, destacam-se as concepções de desenvolvimento sustentável propostas por Sachs (2007), apresentando as dimensões sociais, econômicas e espaciais, para fins de caracterização do município:

**Sociais:** O Índice de Desenvolvimento Humano (IDHM) - Teresina é 0,751, em 2010, o que situa esse município na faixa de Desenvolvimento Humano Alto (IDHM entre 0,700 e 0,799). A dimensão que mais contribui para o IDHM do município é Longevidade, com índice de 0,820, seguida de Renda, com índice de 0,731, e de Educação, com índice de 0,707.

**Tabela 01:** IDHM - município de Teresina

IDHM e componentes	1991	2000	2010
<b>IDHM Educação</b>	0,308	0,488	0,707
% de 18 anos ou mais com fundamental completo	39,92	48,71	64,21
% de 5 a 6 anos na escola	54,92	86,62	97,54
% de 11 a 13 anos nos anos finais do fundamental REGULAR SERIADO ou com fundamental completo	27,93	55,82	90,15
% de 15 a 17 anos com fundamental completo	14,95	32,86	62,94
% de 18 a 20 anos com médio completo	10,32	19,96	46,22
<b>IDHM Longevidade</b>	0,708	0,734	0,820
Esperança de vida ao nascer	67,45	69,06	74,22
<b>IDHM Renda</b>	0,606	0,664	0,731
Renda per capita	346,37	498,40	757,57

**Fonte:** PNUD, Ipea e FJP (2010)

**Econômicas:** conforme dados do CENSO, a renda per capita média de Teresina cresceu 118,72% nas últimas duas décadas, passando de R\$ 346,37, em 1991, para R\$ 498,40, em 2000, e para R\$ 757,57, em 2010.

Esses dados revelam uma taxa média anual de crescimento nesse período de 4,20%. A taxa média anual de crescimento foi de 4,13%, entre 1991 e 2000, e de 4,28%, entre 2000 e 2010.

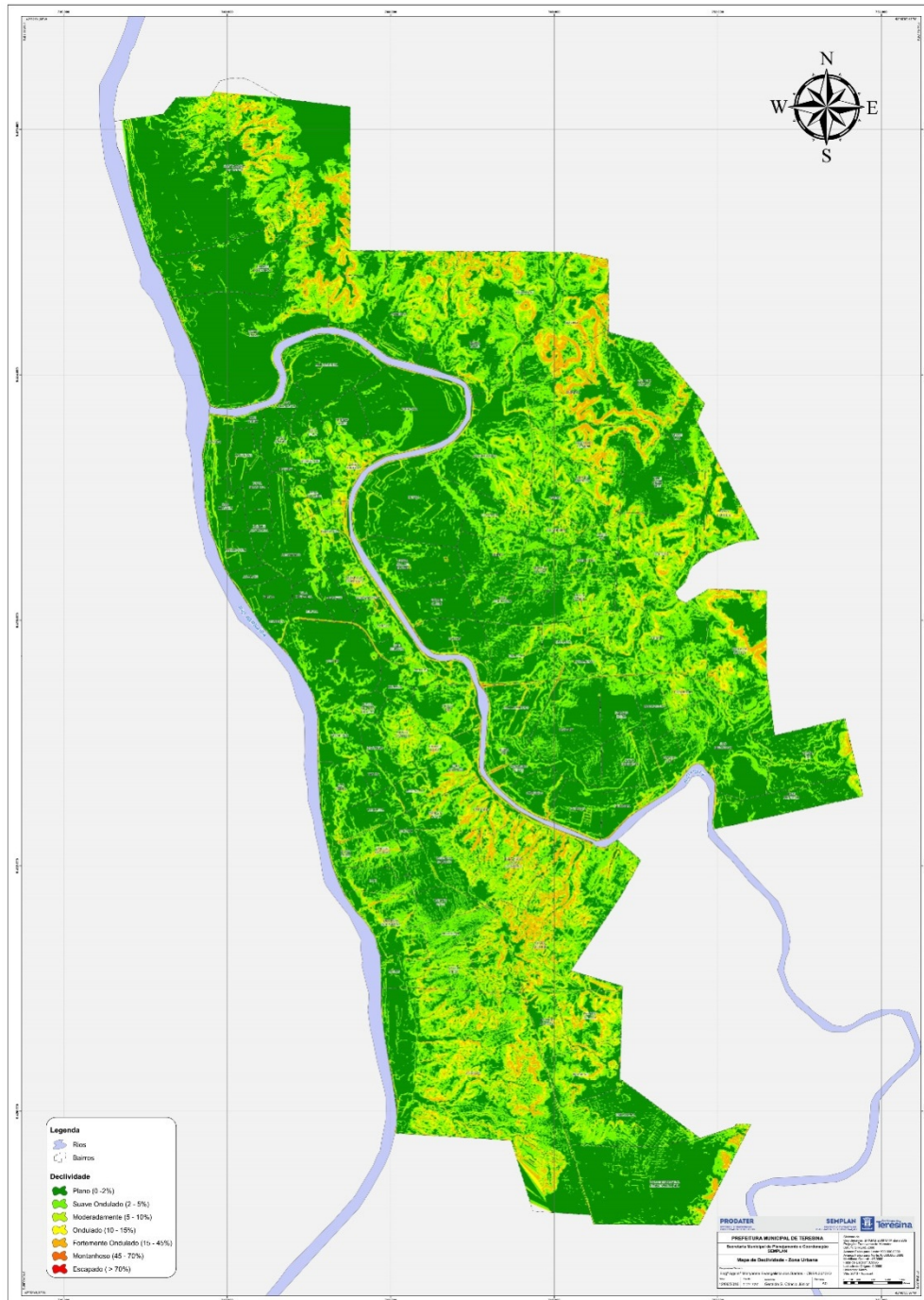
A proporção de pessoas pobres, ou seja, com renda domiciliar *per capita* inferior a R\$ 140,00 (a preços de agosto de 2010), passou de 48,05%, em 1991, para 33,91%, em 2000, e para 14,60%, em 2010. A evolução da desigualdade de renda nesses dois períodos pode ser descrita pelo Índice de Gini, que passou de 0,63, em 1991, para 0,64, em 2000, e para 0,61, em 2010. (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2018).

Em 2016, o salário médio mensal da população era de 2,8 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 35,3%. Em comparação com os outros municípios do Estado, Teresina ocupava as posições 1 de 224. Já na comparação com cidades de todo o país, ficava na posição 263 de 5570 e 275 de 5570, respectivamente. Considerando os domicílios com rendimentos mensais de até meio salário mínimo por pessoa, havia 38,6% da população nessas condições (IBGE, 2017).

**Espaciais:** O município de Teresina possui uma população em torno de 850.198 habitantes, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2017). Destaca-se como sendo a 21ª maior cidade do Brasil, também é a 7ª capital mais populosa, vindo a ser 7ª capital mais rica da região Nordeste.

Teresina foi construída entre dois rios: o Parnaíba e o Poti, os dois mais importantes do Estado. Apresenta ainda uma extensão territorial com 1.755.698 km. (IBGE, 2017). Conforme Figura 06:

**Figura 06:** Mapa geográfico rios de Teresina



**Fonte:** Secretaria municipal de planejamento (SEMPLAN)

Analisando os aspectos territorial e ambiental, verifica-se que Teresina apresenta 61,6% de domicílios com tratamento sanitário adequado, 72,3% de



domicílios urbanos em vias públicas com arborização e 5,8% de domicílios urbanos em vias públicas com urbanização adequada (presença de bueiro, calçada, pavimentação e meio-fio). Quando comparado com os outros municípios do próprio Estado, fica na posição 5 de 224, 119 de 224 e 8 de 224, respectivamente. Já quando comparado a outras cidades do Brasil, sua posição é 1763 de 5570, 2973 de 5570 e 3329 de 5570, respectivamente. (IGBE, 2017)

A escolha do município de Teresina se deu pelo fato de que atende inicialmente aos critérios fundamentais que disponibilizam informações à população sobre diversas áreas via e-gov, destacando-se os serviços nas áreas de saúde, emprego e renda, que são parâmetros de referência para se acompanhar o desenvolvimento e socioeconômico brasileiro, utilizando o Índice FIRJAN de Desenvolvimento Municipal (IFDM).

O índice IFDM monitora três grandes áreas: Emprego e renda, Educação e Saúde, utilizando estatísticas públicas em portais oficiais. O Quadro 3 apresenta, a partir de dados oficiais do município, seu desenvolvimento com base nesses três indicadores:

**Quadro 03:** IFDM de Teresina entre 2005 e 2016.

<b>Posição Nacional</b>	<b>Posição Estadual</b>	<b>IFDM Consolidado</b>	<b>UF</b>	<b>Município</b>	<b>Ano</b>
1179º	1º	0.6789	PI	Teresina	2005
901º	1º	0.7147	PI	Teresina	2006
924º	1º	0.7226	PI	Teresina	2007
594º	1º	0.7567	PI	Teresina	2008
627º	1º	0.7679	PI	Teresina	2009
860º	1º	0.7598	PI	Teresina	2010
780º	1º	0.7756	PI	Teresina	2011
1069º	1º	0.7640	PI	Teresina	2012
704º	1º	0.7958	PI	Teresina	2013
504º	1º	0.8056	PI	Teresina	2014
429º	1º	0.7853	PI	Teresina	2015
186º	1º	0.8275	PI	Teresina	2016

**Fonte:** FIRJAN adaptado pelo autor.

Como se pode observar no Quadro 03, o município de Teresina teve uma expressiva elevação no ranking nacional do IFDM nacional, saindo da posição de 1179º em 2005 para 186ª posição em 2016, alcançando patamares mais elevados devido a sua alta expressão no componente renda nos últimos anos. Conforme Firjan (2016).

No IFDM Emprego & Renda todas as capitais brasileiras fecharam postos de trabalho, no entanto, a melhora no indicador de renda permitiu que apenas 10 capitais apresentassem queda do indicador. Macapá ficou com a nota mais baixa, em razão da queda do rendimento dos trabalhadores. Por outro lado, Teresina teve a maior nota nesta vertente, com avanço significativo na componente de renda (FIRJAN, 2016, p. 21).

Dadas as características citadas, com base na quantidade e na variedade de serviços de e-gov oferecidos, foi escolhido o município de Teresina como área de

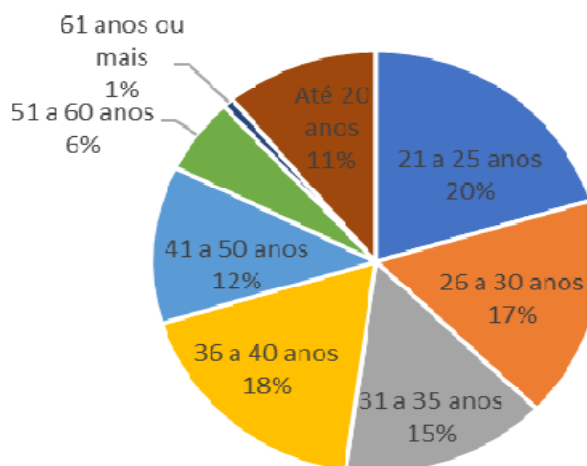
realização do presente estudo, averiguando-se o panorama da prestação de serviços de e-gov pela interação população e órgãos públicos.

## **5.2 Análise dos dados**

Nesta seção, são apresentados os resultados alcançados pela aplicação dos questionários disponibilizados a 625 pessoas da população de Teresina, tendo por objetivo identificar o uso dos serviços de e-gov oferecidos pelo município e o nível de satisfação de seus usuários, relacionando-os com a promoção da cidadania.

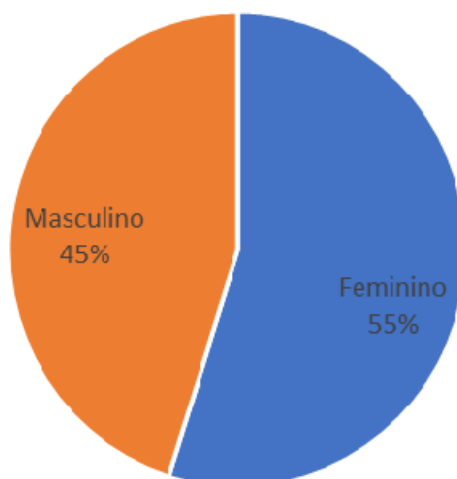
Conforme explica Rodrigues (2006), pode-se dizer que a análise está relacionada a forma de organizar, apresentar e descrever os resultados, com o intuito de expor as relações existentes entre o fenômeno estudado e os resultados obtidos. Dessa forma, para o autor a interpretação busca a reflexão e a explicação, assim como a interligação, a confrontação e a avaliação dos resultados, tendo em vista a solução do problema.

Esta pesquisa quantitativa mostra a análise do governo eletrônico e dos serviços prestados, na perspectiva dos cidadãos da capital Teresina. Foram identificados, classificados e analisados 19 serviços de e-gov *on-line*, disponíveis nesse município.

**Gráfico 02:** Faixa etária.

**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

O Gráfico 02 apresenta um dado importante referente ao perfil dos entrevistados: mostra a faixa etária dos usuários, sendo que 11% deles entrevistados têm até 20 anos; 20% dos entrevistados pertencem à faixa etária entre 21 a 25 anos; 17% pertencem à faixa etária entre 26 a 30 anos; 15% estão compreendidos na faixa etária dos 31 a 35 anos; 18% pertencem à faixa etária entre 36 a 40 anos; 12% dos usuários têm entre 41 a 50 anos; 6% dos usuários estão na faixa etária entre 51 a 60 anos e 1% desses usuários apresentam a idade de 61 anos ou mais.

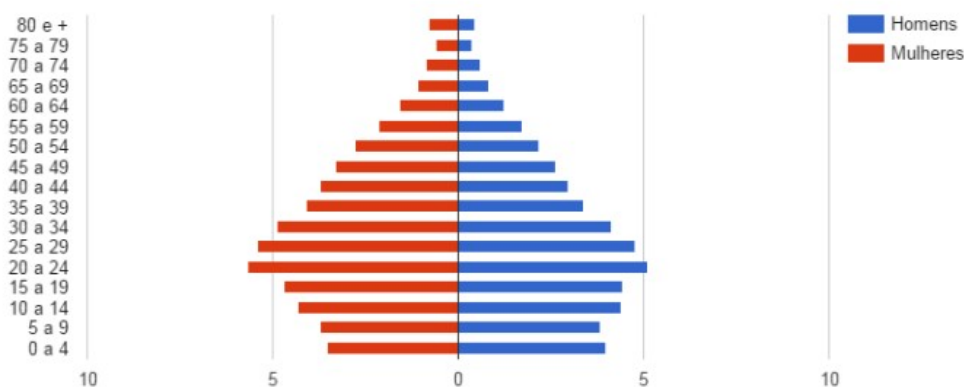
**Gráfico 03:** Caracterização sexo.

**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

Ainda sobre o perfil dos entrevistados, o Gráfico 03 demonstra a caracterização do sexo dos respondentes. Os dados revelam que 55% dos entrevistados são do sexo feminino e 45% dos entrevistados do sexo masculino. Esses dados estão de acordo com o que informa o IBGE (2010):

Segundo o IBGE (2010), as mulheres representam o maior percentual, com 53,25%, enquanto os homens correspondem a 46,75%, e a faixa etária com maior percentual foi a de 20 a 24 anos com 11,02% do total da população. Abaixo a figura da pirâmide etária do município nos anos 1991, 2000 e 2010. (IBGE, 2010)

**Gráfico 04** – Faixa etária de Teresina – PI nos anos 1991, 2000 e 2010.

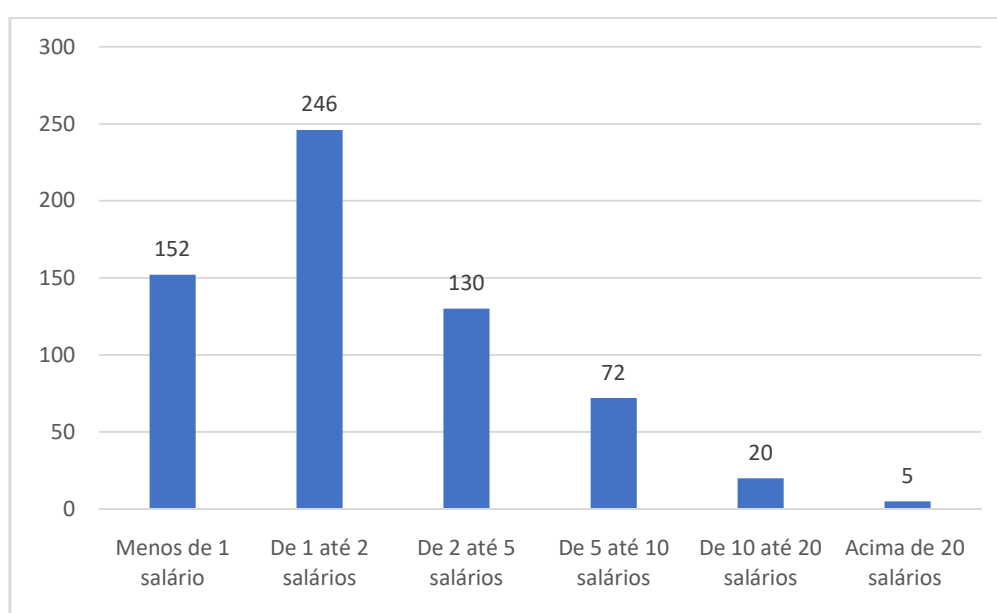


**Fonte:** Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil, 2013.

Quanto à renda familiar, o Gráfico 05 demonstra que, dos 625 entrevistados, 5 (cinco) respondentes encontram-se no grupo de renda familiar acima de 20 salários mínimos; 246 (duzentos e quarenta e seis) entrevistados encontram-se no grupo de renda familiar que varia de 1 até 2 salários mínimos; 20 (vinte) entrevistados situam-se no grupo de renda familiar que varia de 10 até 20 salários mínimos; outros 130 (cento e trinta) entrevistados encontram-se no grupo de renda

familiar que varia de 2 até 5 salários mínimos; 72 (setenta e dois) dos entrevistados situam-se no grupo de renda familiar que varia de 5 até 10 salários mínimos e 152 (cento e cinquenta e dois) entrevistados responderam que a renda familiar é menos de 1 salário mínimo.

**Gráfico 05:** Renda familiar.

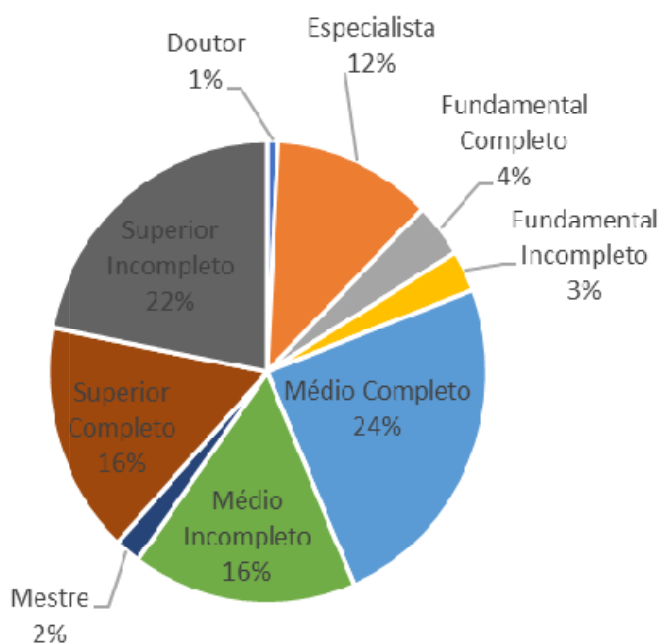


**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

No ano de 2017, segundo o IBGE, o salário médio em Teresina era de 2.8 salários mínimos.

Em 2017, o salário médio mensal era de 2.8 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 35.9%. Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 2 de 224 e 1 de 224, respectivamente. Já na comparação com cidades do país todo, ficava na posição 282 de 5570 e 269 de 5570, respectivamente. (IBGE, 2017)

Conforme o Gráfico 05, a amostra apresenta uma variação bem diversificada em relação à renda mensal. Cerca de 21% da amostra corrobora os dados do IBGE.

**Gráfico 06:** Nível de escolaridade.

**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

No que se refere ao nível de escolaridade, constatou-se que 1% dos entrevistados possui doutorado; 2% dos entrevistados possuem mestrado; 12% dos entrevistados possuem especialização; 16% dos entrevistados possuem curso superior completo; 22% dos entrevistados possuem curso superior incompleto; 24% possuem o ensino médio completo; 16% possuem o ensino médio incompleto; 4% possuem o ensino fundamental completo e 3% possuem o ensino fundamental incompleto.

Cruzando-se os dados obtidos durante a pesquisa com o nível de escolaridade disponível no Atlas de Desenvolvimento do Brasil, no Quadro 04, podemos observar que, na amostra, grande parte da população possui baixo nível de escolaridade:

**Quadro 04:**IDHM e seus componentes: Teresina – PI

<b>IDHM e componentes</b>	<b>1991</b>	<b>2000</b>	<b>2010</b>
<b>IDHM Educação</b>	0,308	0,488	0,707
% de 18 anos ou mais com ensino fundamental completo	39,92	48,71	64,21
% de 5 a 6 anos frequentando a escola	54,92	86,62	97,54
% de 11 a 13 anos frequentando os anos finais do ensino fundamental	27,93	55,82	90,15
% de 15 a 17 anos com ensino fundamental completo	14,95	32,86	62,94
% de 18 a 20 anos com ensino médio completo	10,32	19,96	46,22

**Fonte:** PNUD, Ipea e FJP.

Segundo dados do Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil, 2013, a proporção de crianças de 5 a 6 anos na escola era de 97,54%. As de 11 a 13 anos completando o ensino fundamental era de 90,15%, os jovens de 15 a 17 anos com ensino fundamental completo era de 62,94%, e a proporção de jovens com 18 a 20 anos com ensino médio completo era de 46,22%, em 2010. Além disso, a proporção de jovens entre 18 e 24 anos cursando o ensino superior era de 22,22%. Houve um crescimento considerável na proporção de crianças e jovens na escola ou com ciclos completos, entre os anos de 1991 e 2010, para todas as faixas etárias. (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2013).

A expectativa de anos de estudo na população do município passou de 7,33 anos em 1991 para 10,36 anos em 2010, ou seja, a população em idade escolar passa um maior número de anos estudando, e a taxa de analfabetismo no município diminuiu entre todas as faixas etárias. Porém a população com 25 anos “carrega uma grande inércia, em virtude de gerações mais antigas com menor escolaridade” (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2013).

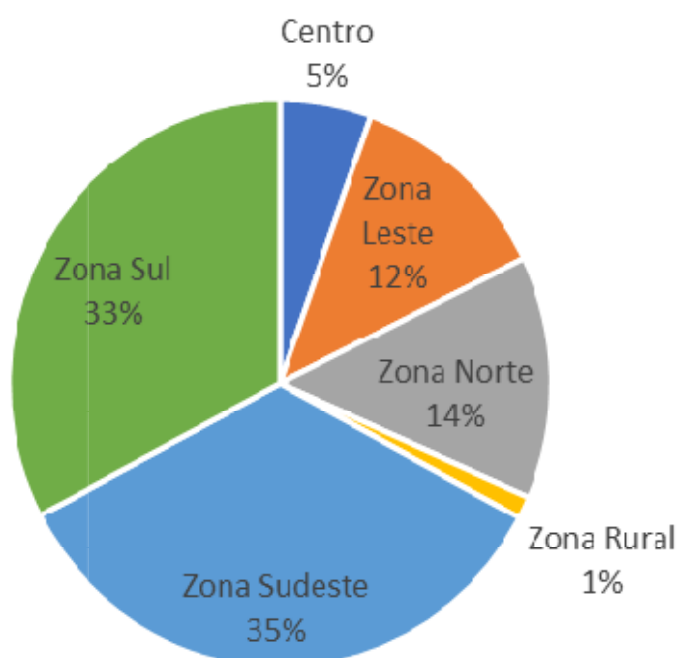
Na perspectiva de Sen (2000), o desenvolvimento é baseado na expansão das capacidades humanas. Para o autor, a vida humana é uma coleção de “fazeres



e seres”, denominados “funcionamentos”, estando a qualidade de vida associada ao acesso à capacidade de elas funcionarem como seres humanos.

Sob esse prisma, o aumento da renda e da escolaridade são levados em consideração. Ainda que o nível de escolaridade em sua maioria seja baixo, poderá ser gerenciado, incentivando novos rumos e caminhos para um melhor desenvolvimento do município na construção de mentes pensantes.

**Gráfico 07:** Local de residência dos entrevistados.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

A escolha por subdividir Teresina em regiões deu-se pelo fato de que, segundo a SEMPLAN, atualmente Teresina possui 123 bairros, subdivididos em regiões centro, leste, norte, sul, sudeste e rural, conforme o Gráfico 07.

Como forma de organizar os 123 bairros que constituem a cidade, foi criada, em 26 de dezembro de 2000, a Lei Nº 2.960 e 2.965, dividindo a cidade em zonas SDU's (Superintendências de Desenvolvimento Urbano), respectivamente:

- SDU Sul (Superintendência de Desenvolvimento Urbano Sul);

- SDU Centro-Norte (Superintendência de Desenvolvimento Urbano Centro-Norte);
- SDU Sudeste (Superintendência de Desenvolvimento Urbano Sudeste);
- SDU Leste (Superintendência de Desenvolvimento Urbano Leste).

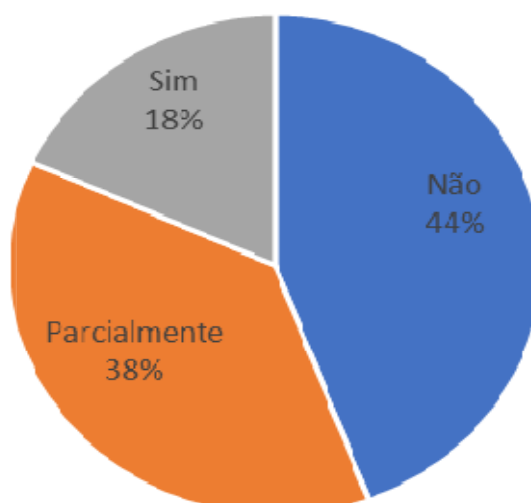
Art. 1º. Ficam criadas as Superintendências de Desenvolvimento Urbano e Meio Ambiente Centro-Norte, Leste, Sudeste e Sul - SDUs, entidade de Direito Público, integrante da Administração Indireta do Município de Teresina, definida como pessoa jurídica de Direito Público, sem fins lucrativos, vinculadas diretamente à Secretaria Municipal de Planejamento e Coordenação - SEMPLAN, em nível de Secretaria Municipal. (Lei nº 2.960, de 26 de dezembro de 2000).

As quatro divisões administrativas objetivam facilitar o acesso e distribuir aos cidadãos os serviços de saúde básica, moradia e saneamento.

No que se refere ao endereço residencial, 5% dos entrevistados moram no centro; 12% têm a residência localizada na zona leste; 14% residem na localizada na zona norte; 1% dos entrevistados reside na zona rural; 35% dos entrevistados moram na zona sudeste e os outros 33% dos entrevistados residem na zona sul.

Enquanto os gráficos anteriores revelaram a caracterização do perfil dos entrevistados, os próximos gráficos trazem informações acerca de sua percepção sobre o governo eletrônico.

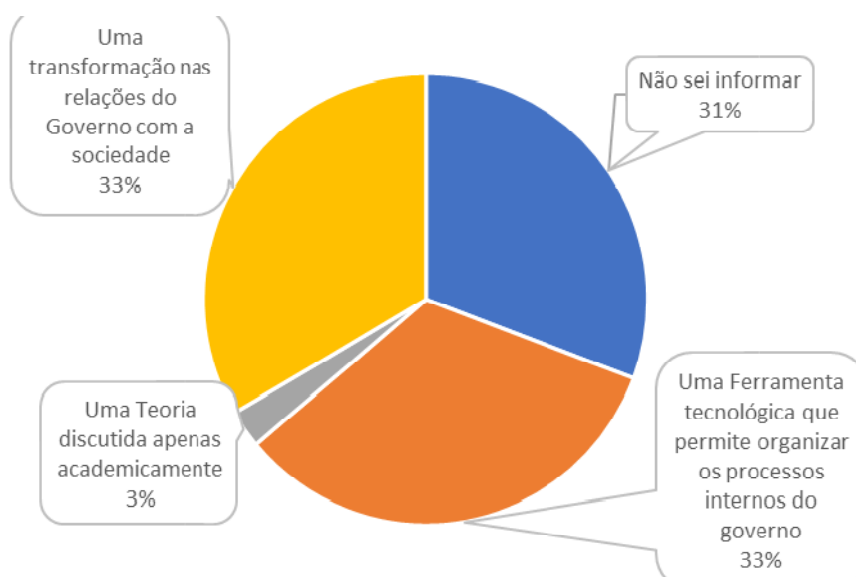
**Gráfico 08:** Conhecimento governo eletrônico.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

O Gráfico 08 revela que 44% dos entrevistados desconhecem os serviços de governo eletrônico; 38% dos entrevistados afirmaram conhecer parcialmente e apenas 18% dos entrevistados afirmaram ter conhecimento sobre os serviços do governo eletrônico. Esse dado sugere a necessidade de ampliar a divulgação da existência, a importância e a finalidade do governo eletrônico para que o município de Teresina avance no processo de democratização das informações referentes aos serviços públicos, garantindo aos cidadãos o direito à informação e ao conhecimento sobre os processos, serviços e resultados da gestão pública.

**Gráfico 09:** Visão de e-gov população de Teresina.

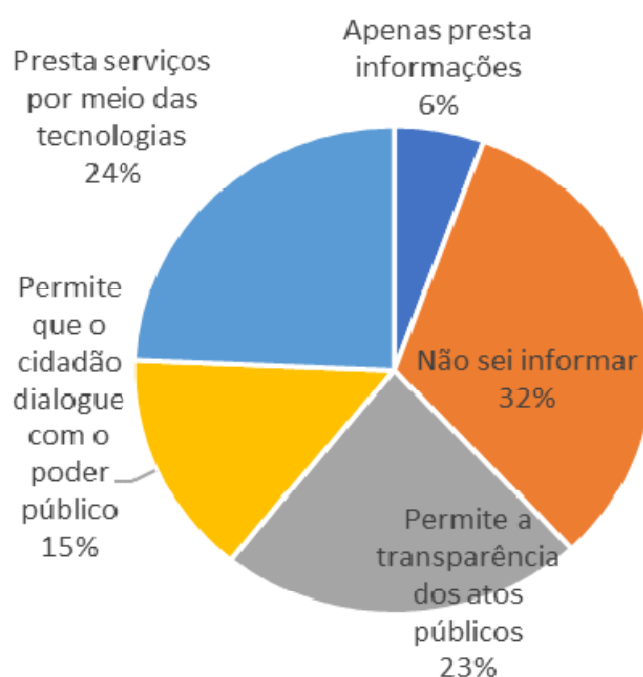


**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

Quando perguntados sobre o que é o governo eletrônico, conforme o Gráfico 9, 33% dos entrevistados responderam que é uma transformação nas relações do governo com a sociedade; 33% dos entrevistados responderam que é uma ferramenta tecnológica que permite organizar os processos internos do governo;

31% dos entrevistados não souberam responder e 3% dos entrevistados responderam que é uma teoria discutida apenas academicamente.

**Gráfico 10:** O governo eletrônico no Brasil.



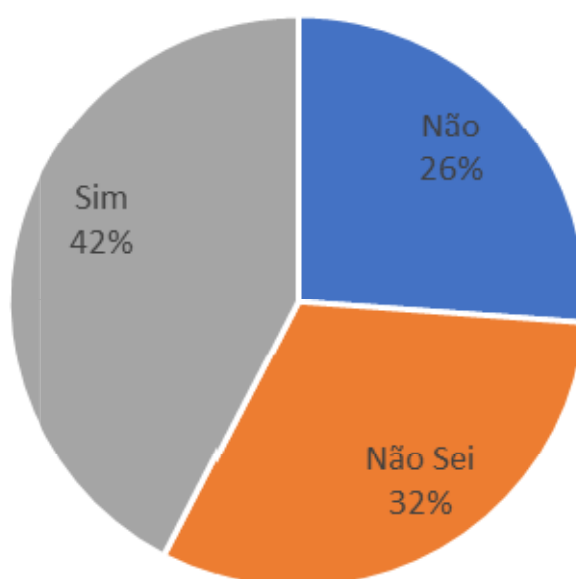
**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019)

O Gráfico 10 mostra que a maior parte dos entrevistados - cerca de 32% - não sabe o que é ou não conhece o termo governo eletrônico no Brasil, seguido por 24% dos entrevistados, que informaram que o e-gov presta serviços por meio das tecnologias. No Brasil, o governo eletrônico teve início em 2000, regulamentado pelo Decreto presidencial de 3 de abril de 2000. A seguir, foram promulgadas respectivamente as leis de Transparência e a Lei de Acesso à Informação (LAI), que juntas regulamentam os aspectos que compõem e incidem sobre o governo eletrônico.

Partindo do contexto nacional para um contexto estadual e municipal, a LAI foi regulamentada tardiamente em relação ao cenário nacional, somente no ano de 2013, no Estado do Piauí, por meio do Decreto nº 15.188, de 22 de maio de 2013. Já em nível municipal, no caso de Teresina, essa lei passou a ser executada através pelo Decreto nº 14.605, de 12 de dezembro de 2014.

O Gráfico 11 mostra que a maior parte - 42% da amostra - já utilizou algum serviço de governo eletrônico; 32% afirmam que não sabem se utilizam esses serviços e 26% dos entrevistados declararam que nunca utilizaram os serviços de e-gov.

**Gráfico 11:** Uso governo eletrônico.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

Os gráficos anteriores apresentam um panorama geral sobre a perspectiva do e-gov, no entendimento da amostra entrevistada. Neste contexto, observa-se que a procura e o acesso, na esfera municipal, pelo uso de serviços fornecidos pelo governo eletrônico, demonstra que um número pequeno de pessoas acessa esses serviços. Logo, deve haver um empenho para que haja um incremento

significativo no acesso a esses serviços, que resulte no aumento de sua procura pelos cidadãos.

Apesar de o município de Teresina possuir diversos serviços de e-gov, cerca de 58% da amostra afirma que não conhece ou não utilizam esse serviço. Observa-se entre os Estados da federação uma desigualdade muito expressiva de acesso à Internet. O estado do Piauí encontra-se na penúltima posição desse acesso, conforme tabela 02.

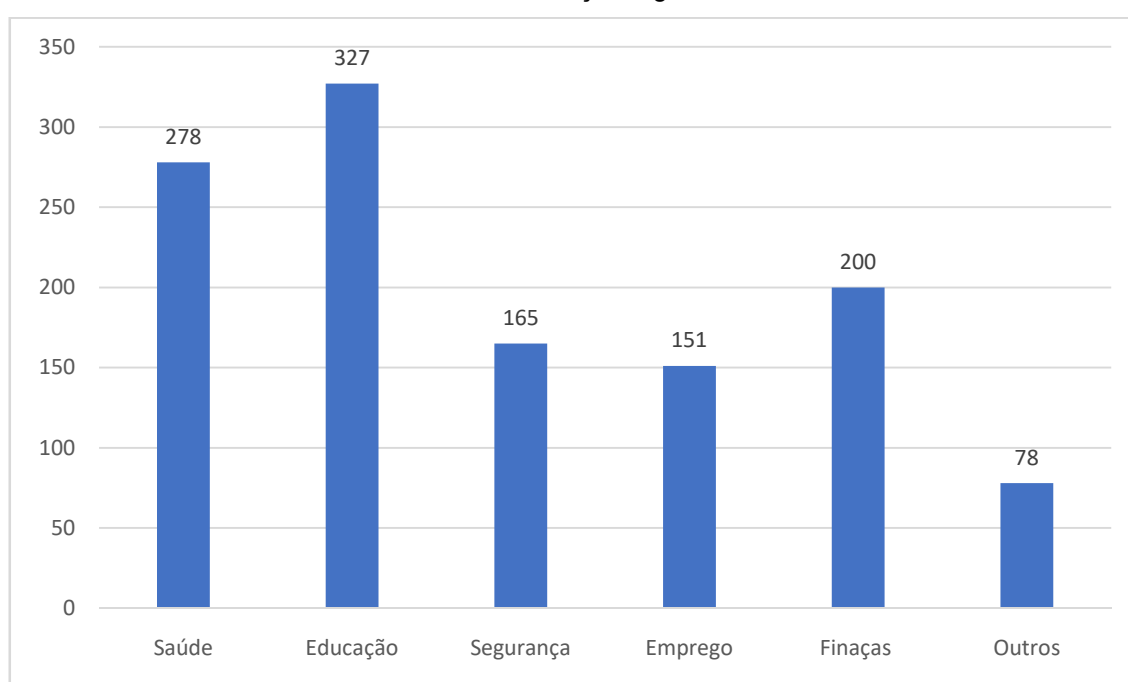
**Tabela 02:** Acesso por Unidades da Federação Computador/Internet

		Computador			Computador com Internet
1	<i>Distrito Federal</i>	66.48	1	<i>Distrito Federal</i>	58.69
2	<i>São Paulo</i>	56.9	2	<i>São Paulo</i>	48.22
3	<i>Santa Catarina</i>	54.03	3	<i>Rio de Janeiro</i>	43.91
4	<i>Rio de Janeiro</i>	52.82	4	<i>Santa Catarina</i>	41.66
5	<i>Paraná</i>	48.96	5	<i>Paraná</i>	38.71
6	<i>Rio Grande do Sul</i>	48.14	6	<i>Rio Grande do Sul</i>	36.76
7	<i>Espirito Santo</i>	44.44	7	<i>Espirito Santo</i>	36.73
8	<i>Minas Gerais</i>	41.62	8	<i>Minas Gerais</i>	32.64
9	<i>Mato Grosso do Sul</i>	38.42	9	<i>Mato Grosso do Sul</i>	30.72
10	<i>Goiás</i>	37.31	10	<i>Mato Grosso</i>	28.92
11	<i>Mato Grosso</i>	37	11	<i>Goiás</i>	28.9
12	<i>Rondônia</i>	31.67	12	<i>Rondônia</i>	24.88
13	<i>Amapá</i>	28.64	13	<i>Rio Grande do Norte</i>	22.07
14	<i>Roraima</i>	28.5	14	<i>Bahia</i>	21.3
15	<i>Amazonas</i>	27.95	15	<i>Pernambuco</i>	21.28
16	<i>Rio Grande do Norte</i>	27.9	16	<i>Sergipe</i>	21.27
17	<i>Sergipe</i>	27.28	17	<i>Acre</i>	21.13
18	<i>Acre</i>	26.93	18	<i>Paraíba</i>	19.45
19	<i>Pernambuco</i>	26.37	19	<i>Roraima</i>	18.94
20	<i>Bahia</i>	25.62	20	<i>Amapá</i>	18.01
21	<i>Paraíba</i>	24.04	21	<i>Amazonas</i>	17.53
22	<i>Tocantins</i>	23.74	22	<i>Alagoas</i>	17.42
23	<i>Alagoas</i>	22.18	23	<i>Tocantins</i>	17.21
24	<i>Ceará</i>	21.01	24	<i>Ceará</i>	16.25
25	<i>Pará</i>	20.53	25	<i>Pará</i>	13.75
26	<i>Piauí</i>	17.39	26	<i>Piauí</i>	12.87
27	<i>Maranhão</i>	15.16	27	<i>Maranhão</i>	10.98

**Fonte:** CPS/FGV processando os microdados do Censo/IBGE

O Gráfico 12 abaixo aponta quais os serviços públicos oferecidos aos usuários, subdivididos em áreas como saúde, educação, segurança, emprego, finanças e impostos, dentre outros.

**Gráfico 12:** Serviços e-gov online.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

Nessa perspectiva, destacam-se respectivamente os seguintes serviços: Educação com 327 respostas, Saúde com 278 respostas e Finanças com 200 assertivas. O percentual maior de uso está com Educação. Esse fato justifica-se porque o município de Teresina conta com um sistema que faz com que a renovação de matrícula escolar seja *online*. Na área da Saúde vem ganhando destaque segundo o FMS (2019):

O usuário do Sistema Único de Saúde (SUS) não precisa mais se deslocar à sua Unidade Básica de Saúde (UBS) para ter acesso a serviços como consulta ao Cartão SUS, resultados de exames e confirmação de consultas.



Isso porque eles agora podem ser feitos online, promovendo agilidade e conforto ao atendimento. O resultado dos exames realizados no Laboratório Municipal Raul Bacellar está disponível na aba “Resultados de Exames” no site da FMS. Basta inserir seu localizador e senha, que são emitidos após atendimento nas Salas de Coleta das UBS.”

Esse sistema tornou mais ágil as informações e a coleta de exames, e, assim, permitiu disponibilizar o acesso ao resultado de exames laboratoriais em até 48 horas após a coleta. Os serviços podem ser acessados por meio do site da Fundação Municipal de Saúde (FMS), Ministério da Saúde ou mesmo por aplicativos de celular.

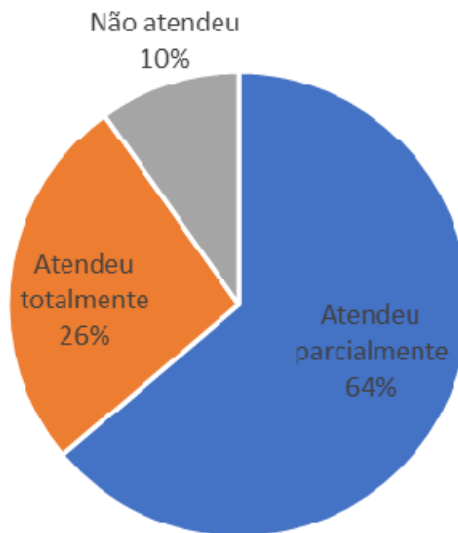
Em relação a Finanças, o município de Teresina se destaca oferecendo alguns serviços *online*:

- **IPTU:** [www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf\\_iptu/](http://www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf_iptu/)
- **STRANS:** Superintendente municipal de transporte e trânsito: [www.strans.teresina.pi.gov.br/](http://www.strans.teresina.pi.gov.br/)
- **NFS-E:** Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – Teresina: [www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/](http://www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/)

Nos serviços listados acima, é possível emitir diversos documentos, tais como licenciamento de veículos e emissão da taxa de IPTU de imóveis. Já a NFS-E consistem um documento armazenado eletronicamente pela prefeitura do município de Teresina, com o objetivo de registrar e fiscalizar a prestação de serviços.

No Gráfico 13, foi perguntado se os serviços de e-gov listados na questão anterior do Gráfico 11, disponibilizados em Teresina, atenderam às expectativas dos usuários. A grande maioria, cerca de 64% das pessoas que utilizam esses serviços, afirmou que atenderam suas expectativas parcialmente, seguida por 26% que afirmaram que os serviços listados no Gráfico 12: saúde, educação, segurança, emprego, finanças, impostos e outros atenderam totalmente suas expectativas.

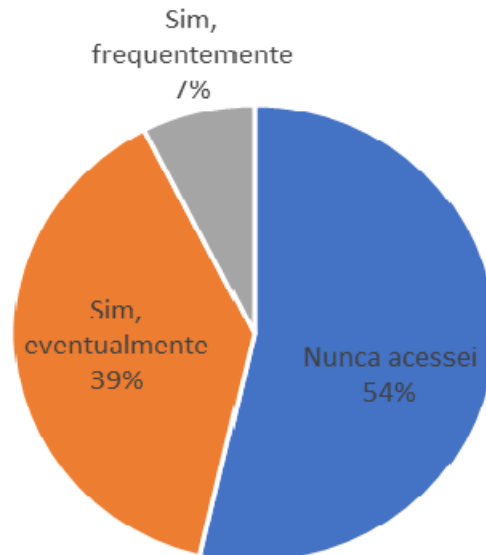
**Gráfico 13:** Expectativas e-gov Teresina.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

O gráfico 14 abaixo revela que 54% dos entrevistados nunca acessaram o site da Prefeitura de Teresina; 39% deles afirmaram acessarem o site da prefeitura municipal de Teresina eventualmente, e apenas 7% dos entrevistados afirmaram acessar o site frequentemente. Essa informação sugere a necessidade de ampliar a divulgação da existência do portal da prefeitura e os serviços nele ofertados.

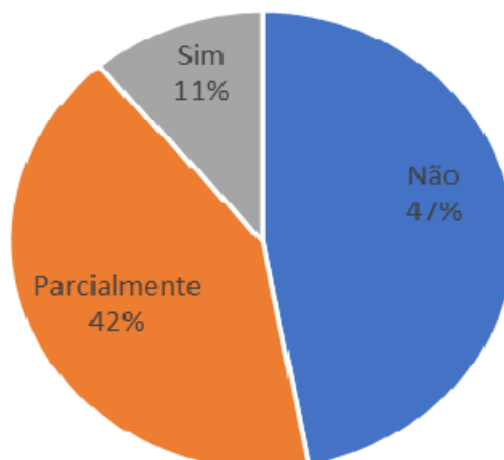
**Gráfico 14:** Acesso portal prefeitura.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

O gráfico 15 abaixo retrata a opinião da população sobre a transparência do governo municipal de Teresina. Nele podemos destacar que 42% dos entrevistados mencionaram que o governo de Teresina é parcialmente transparente; 11% afirmam que o governo é transparente e 47% dos entrevistados discordam da transparência do governo.

**Gráfico 15:** Transparência município de Teresina.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

No entanto, a Prefeitura de Teresina disponibiliza no endereço eletrônico <http://transparencia.teresina.pi.gov.br> um portal de transparência com diversas funcionalidades, tais como mostra a figura 07 a seguir:

**Figura 07:** Serviços portal da transparência de Teresina



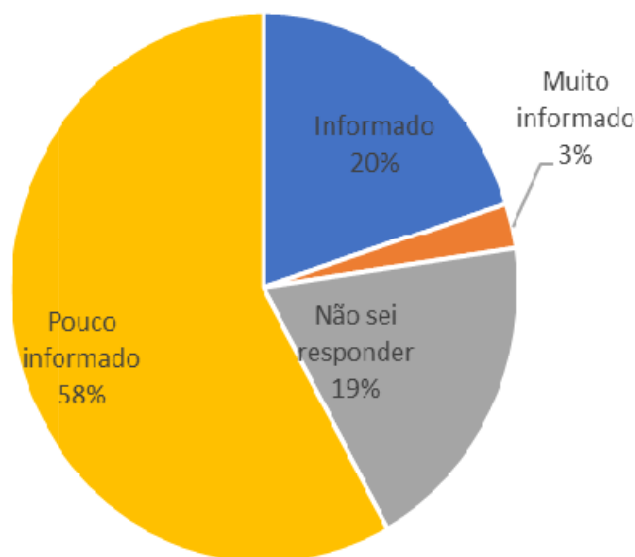
**Fonte:** portal da transparência de Teresina.

Como é demonstrado na figura 07, o portal da Prefeitura de Teresina disponibiliza várias informações públicas ao internauta, de acordo como que determina CF/88, a Lei nº 12.527/2011, em conjunto com a Lei de Acesso à Informação e a Lei nº 131/2009 - Lei da Transparência, garantindo o direito que qualquer pessoa tem de solicitar informações:

A Prefeitura de Teresina lançou a nova versão do Portal da Transparência, que foi adequada e melhorada para tornar o acesso mais completo, com a disponibilização de um conjunto maior de informações. Com um visual mais acessível, o novo Portal traz para o cidadão todas as informações sobre a arrecadação e as despesas do município, além dos projetos executados pelo poder público. (PMT, 2019)

No Gráfico 16, é apresentado o universo de 625 entrevistas e apontado que 58% são pouco informados a respeito do que a Prefeitura de Teresina divulga na Internet. Com um percentual abaixo desse, verificou-se que 20% dos entrevistados são informados a esse respeito; 19% afirma que não sabem responder e apenas 3% dos entrevistados declaram que são muito informados sobre o conteúdo divulgado pela Prefeitura de Teresina na Internet. Observa-se que o percentual de informados está muito próximo do percentual “não sei responder”, enquanto que “poucos informados” e muitos informados apresentam diferença percentual bastante expressiva em números no que se refere ao conteúdo divulgado no portal e-gov.

**Gráfico 16:** Nível de satisfação da população.

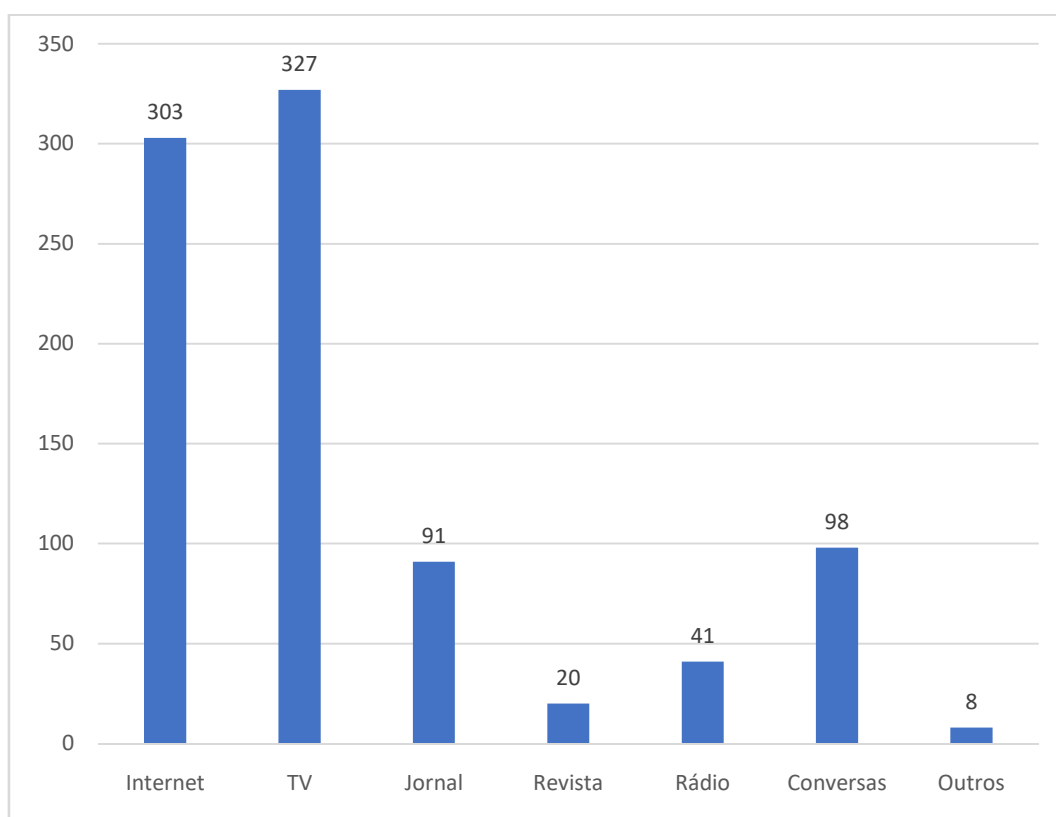


**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

Apesar de diversos órgãos e secretarias municipais de Teresina disponibilizarem informações via Internet, a TV aberta ainda lidera o modo pelo qual

os cidadãos teresinenses buscam informações referentes ao governo municipal, com 327 afirmativas, em segundo lugar fica a Internet, com 303 afirmativas. Conforme Gráfico 17a seguir:

**Gráfico 17:** Informação governo municipal.

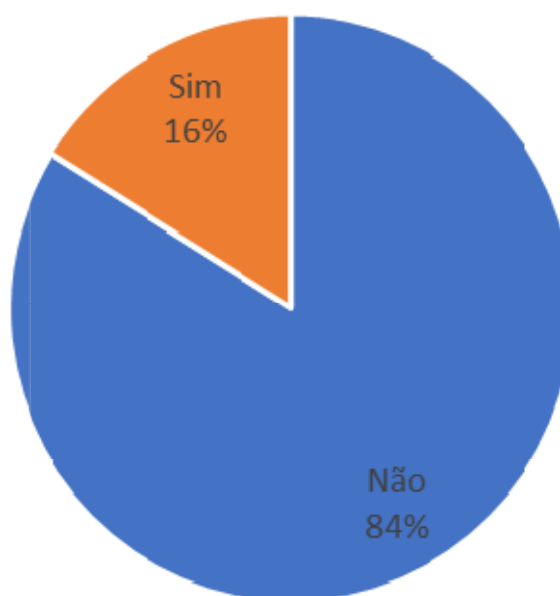


**Fonte:** Elaborado pelo autor (2019).

Castells (1999) afirma que vivemos em um ambiente de mídia, no qual a maioria dos nossos estímulos simbólicos derivam dos meios de comunicação, destacando-se a televisão como o mais influente. O autor acredita que os canais de TV se adequam ao público não só na linguagem, mas também pelo conteúdo, organização, programação, tecnologia e no projeto de transmissão e produção de imagens. Essa realidade pode ser observada em Teresina, visto a quantidade de

canais locais de TV, entre os quais destacamos: TV Antares, TV Antena 10, TV Cidade Verde e TV Clube.

**Gráfico 18:** Contato com o Poder Público.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

Quando perguntado aos entrevistados como entram em contato com o Poder Público gráfico 18, apenas 16% responderam que entram em contato com esse Poder de alguma forma. As respostas estão apresentadas na Tabela 03, abaixo:

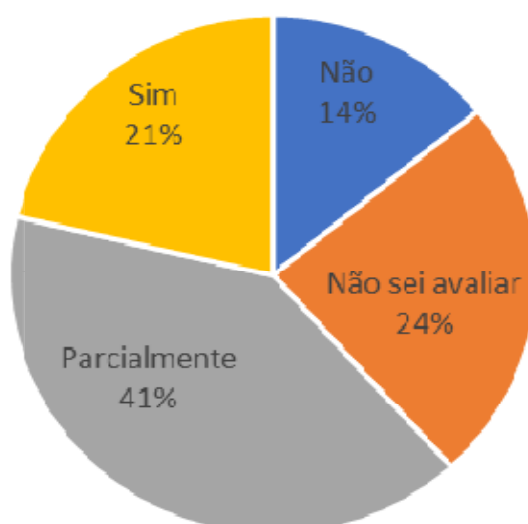
**Tabela 03:** Contato com o poder público.

Meio de contato	Quantidade
Sindicato	1
e-mail	4
redes sociais	5
pessoalmente	6
telefone	20
Internet	21
<b>Total Geral</b>	<b>57</b>

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2019).

Vale, portanto, ressaltar que parte da população entrevistada procura obter informações por telefone, abrindo o espaço para o seguinte questionamento: as informações disponibilizadas nas plataformas web estarão em formato acessível e inteligível para a população?

**Gráfico 19:** Serviços de informações e-gov.



**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

O gráfico 19 mostra como os serviços de informação do poder público (governo eletrônico) apresentam linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação e na orientação para sua realização. Com base no gráfico, 41% dos entrevistados responderam que parcialmente, 24% responderam não sei avaliar. Os que responderam sim somam 21%; já os que responderam não representam 14% entrevistados. A diferença percentual entre os que responderam sim ou não é menor que 7% em relação aos que responderam “parcialmente” e “não sei avaliar”, com um percentual 17%, que chega a ser maior do que os que responderam “não” no gráfico.



Quando perguntado dos 19 serviços relacionados a governo eletrônico em Teresina aos entrevistados, quais serviços são mais utilizados por eles no seu cotidiano, obtemos com as entrevistas os sete serviços que mais apareceram nas respostas que foram respectivamente: Prefeitura de Teresina, com 277 afirmações, STRANS -Superintendente municipal de transporte e trânsito, com 215 afirmações, SEMEC - Secretaria municipal de educação, com 196 afirmações, IPTU, 181 afirmações, Fundação Municipal de Saúde, 158 afirmações, Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – Teresina 148 afirmações e Portal da transparência com 144 afirmações, conforme Tabela 04 abaixo.

Ao analisar os 5 primeiros serviços que mais aparecem durante a pesquisa, conforme tabela 04, destacamos algumas funcionalidades desses serviços que justificam sua procura:

**Tabela 04:** Serviços utilizados.

<b>Serviços de e-gov</b>	<b>usuários</b>
Prefeitura de Teresina	277
STRANS -Superintendente municipal de transporte e trânsito	215
SEMEC - Secretaria municipal de educação	196
IPTU	181
Fundação Municipal de Saúde	158
Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - Teresina	148
Portal da transparência	144
Alvarás, Certidões e Declarações	119
Contracheque servidores prefeitura	51
SEMDEC – Informativo Turistas	46
Ouvidoria Município	43
Projetos de leis orçamentárias do município	33
Portal de compras eletrônicas e processos licitatórios	32
Ponto eletrônico Teresina	31
Procuradoria Geral Município	30
E-SIC	29

E-VOCÊ Teresina	29
Consulta escala profissionais saúde	28
DOMWEB	26

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2019).

- **Prefeitura de Teresina:** o site da Prefeitura de Teresina disponibiliza ao cidadão diversas informações, tais como, notícias e reportagens da prefeitura, área de acesso e comunicação direta com a prefeitura, links das principais secretarias vinculadas ao município.
- **STRANS:** a Superintendência municipal de transporte e trânsito possui diversos serviços em seu site, entre os quais se destacam informes de transporte público, tais como linhas de ônibus, táxi e moto táxi, serviços de consultas de multas de veículos, links para os principais serviços do DENATRAN, DNIT, DETRAN-PI, principais notícias relacionadas ao trânsito.
- **IPTU:** o sistema de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), apesar de simples, é bem funcional e permite aos usuários inscrever um novo imóvel e emitir o boleto de segunda via do IPTU. Essa via pode ser emitida em caso de não recebimento via correio, extravio ou perda da notificação do débito de IPTU junto à Prefeitura de Teresina.
- **Fundação Municipal de Saúde:** o site da fundação municipal de saúde fornece diversos serviços de informes relacionados à saúde para a população de Teresina e região. Desses destacamos os mais importantes: resultado de exames, que utiliza o localizador do protocolo do exame para visualizar o resultado de exames vinculados à Fundação Municipal de Saúde, e o sistema de confirmação de consulta, com base no comprovante emitido pela Unidade Básica de Saúde (UBS).
- **Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – Teresina:** a Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFS-e é um documento fiscal digital que substitui as habituais notas fiscais impressas. A NFS-e foi instituída pela Secretaria Municipal de Finanças. É vinculada eletronicamente à Prefeitura de Teresina, com o

objetivo de gerar dados para o ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, por meio de registros eletrônicos atualizados das prestações de serviços, sujeitas ou não à tributação do ISSQN. O sistema vem ganhando muitos usuários nos últimos anos, devido a campanhas da Prefeitura de Teresina na mídia local do município, com sorteios mensais de prêmios para os usuários que solicitarem a nota fiscal e cadastrá-la no site: [www.issdigitalthe.com.br](http://www.issdigitalthe.com.br).

- **Portal da transparência:** segundo a Prefeitura Municipal de Teresina, 2019:

O Portal "Teresina Transparente" é a vontade política da Secretaria de Finanças da Prefeitura do Município de Teresina juntamente com as equipes que apoiam e dão suporte à secretaria, em criar novos meios de comunicação com o cidadão, para divulgar as ações, investimentos e os custos que ambos geram. O principal objetivo da secretaria é, portanto, aplicar o princípio da transparência com auxílio oferecido pela tecnologia para divulgar o mais amplamente possível essas informações para todos os cidadãos de Teresina.(PMT, 2019)

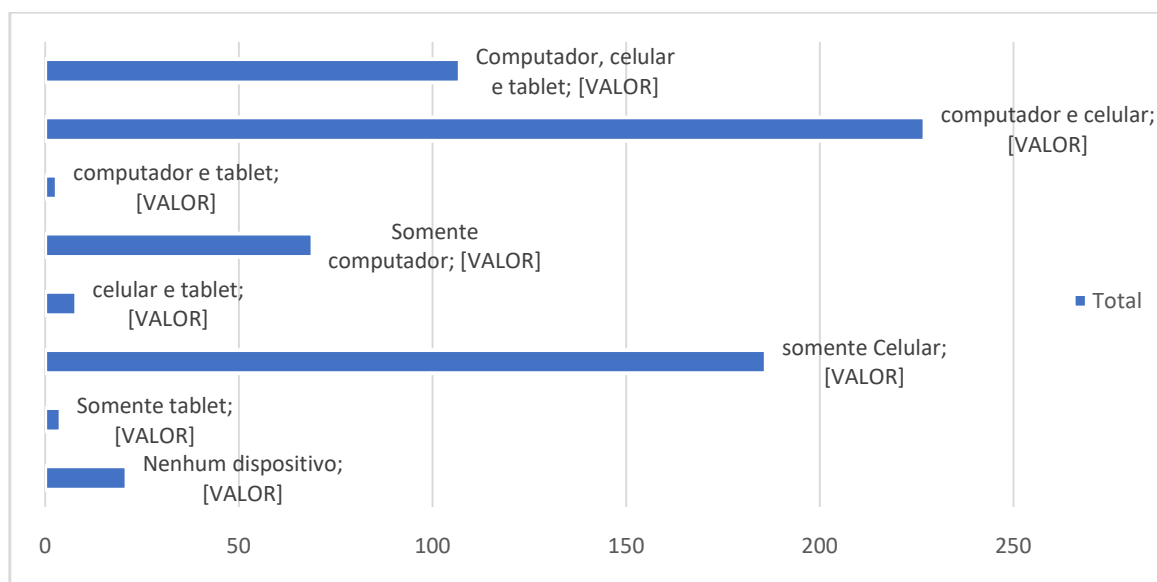
O portal dispõe de diversos serviços relacionados à prestação de contas com o município. Além de links para as principais secretarias, disponibiliza também um link direto “fale conosco” com a Prefeitura de Teresina.

Quando perguntado sobre as “barreiras que você enfrenta para obter informações relacionadas à prestação de serviços no município de Teresina”, conforme Tabela 5, foram obtidas as seguintes respostas: destaque para 178 pessoas que assinalaram que desconhecem esses serviços, seguidas na segunda posição por 165 pessoas que afirmam ter dificuldade ao acesso a esses serviços.

**Tabela 05:** Dificuldades e-gov municipal população.

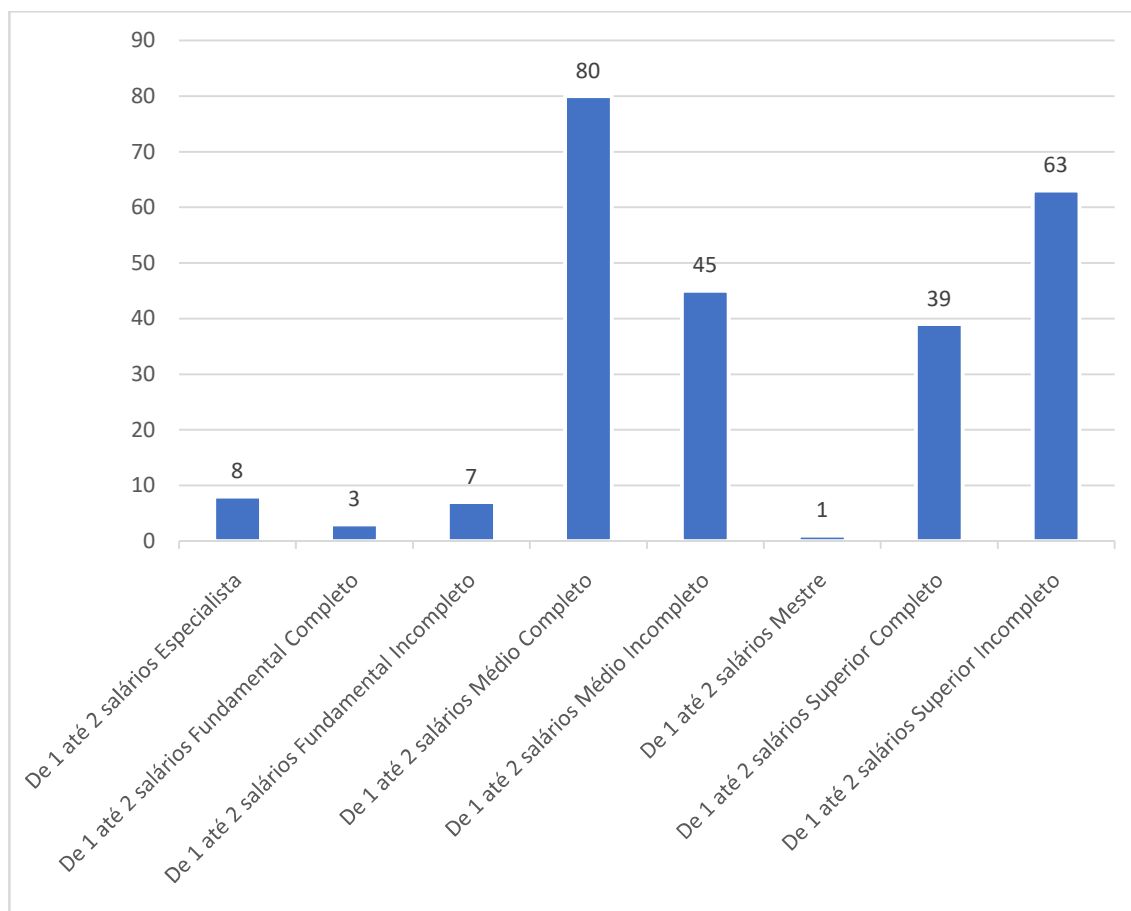
<b>Alternativas de múltipla escolha</b>	<b>Respostas</b>
Dificuldade de Acesso	165
Os serviços não possuem informações que necessito	93
Desconhecimento dos serviços existentes	178
Dificuldade de encontrar as informações no site	133
Lei de Acesso a Informação não é evidente no município	49
Nenhuma	105

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2019).

**Gráfico 20: Meios de acesso.**

**Fonte:** Elaborado pelo autor, (2019).

O Gráfico 20 exibe os meios tecnológicos mais utilizados pelos entrevistados. Desse total podemos destacar que 227 pessoas entrevistadas possuem computador e celular, seguidas por 186 pessoas que possuem somente o celular. Dos 625 entrevistados, somente 21 pessoas afirmam não ter nenhum dispositivo dos citados em sua residência. Constata-se que a população de Teresina possui acesso ao meio digital, mas não sabe utilizar plenamente esses dispositivos.

**Gráfico 21:** Renda mensal e escolaridade

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2019).

Diante dos resultados apresentados na pesquisa documental, obtendo um cruzamento das variáveis de análise renda mensal e escolaridade, pode-se observar, no Gráfico 21, que a maioria dos entrevistados possui renda mensal entre R\$ 998,00 a R\$ 1.996,00, e possui escolaridade de Ensino Médio completo. Nesse recorte, foram entrevistadas 80 pessoas.

Partindo desse contexto, Castells (2006) apresenta o estado-rede, que é uma estrutura mais dinâmica e flexível. As redes, de acordo com Castells (2006), são estruturas abertas aptas a se expandirem de forma ilimitada, incluindo novos nós, desde que estes consigam comunicar-se na rede ou que compartilhem os mesmos códigos de comunicação.

A proposta de uma política de governo eletrônico para o município de Teresina possibilita o contexto de estado-rede, um agente democrático e socialmente justo na

prestação de serviços aos seus cidadãos. Segundo a amostra da pesquisa, algumas pessoas possuem ainda limitações tecnológicas e dificuldades no manuseio e entendimento de softwares e ferramentas de tecnologia.

A proposta de e-gov é imprescindível para que o município de Teresina passe a integrar a Sociedade de Informação, e, para isso, sugere-se a criação do e-gov municipal, com ênfase na cidadania em rede, privilegiando o empoderamento do cidadão para democratizar a informação, com a liberdade de expressão permitida pela Web 2.0.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O governo eletrônico (e-gov) trata da otimização de prestação de serviços pelo poder público. Com objetivo de promover e garantir os princípios de transparência e de democracia, foi criado o programa de e-gov brasileiro, que teve início no ano 2000, quando foi formado o grupo de trabalho interministerial, propondo políticas e diretrizes relacionadas às formas de interações eletrônicas, regulamentado pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. Partindo desse contexto, foram promulgadas as leis de Transparência e a Lei de Acesso à Informação (LAI). Essas leis regulamentam alguns aspectos que compõem e incidem sobre o governo eletrônico. O conjunto de todas as legislações citadas foram o início para a construção de uma nova política de transparência online. Os Estados e os municípios começaram a se adequar, criando portais para disponibilizar serviços e informações ao cidadão, através dos domínios web governamentais .gov, com o objetivo de dar celeridade e aumentar a eficácia dos processos no âmbito da administração pública.

Em relação ao resultado obtido na pesquisa, no geral, os entrevistados conseguiram responder à pergunta principal da pesquisa: Como estão estruturadas a oferta e a utilização de serviços públicos municipais por meio governo eletrônico em Teresina - PI?

O objetivo do trabalho foi analisar os principais portais de e-gov de Teresina no quesito da prestação de serviços à população, verificando a oferta e a utilização de serviços públicos municipais por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí, por parte da população.

O trabalho se subdividiu em análises dos serviços de sites de governo eletrônico em Teresina – Piauí, traçando um perfil dos usuários desses serviços, verificando as razões de sua utilização e da não utilização, constatando alguns fatores que influenciam diretamente sobre o uso desses portais. O grau de escolaridade está diretamente relacionado ao uso dessas ferramentas, uma vez que

quanto maior o nível de escolaridade dos entrevistados, maior a procura pelos serviços oferecidos pelo e-gov do município de Teresina.

A população apresentada pelos indicadores de pesquisa quantitativa tem um domínio limitado de conhecimento das ferramentas tecnológicas, principalmente porque muitos cidadãos não sabem manuseá-las, o que os leva a abandonar o meio digital e utilizar mais o meio físico de contato com o órgão municipal para a obtenção de informações, serviços e comunicações.

Constatou-se também que grande parte dos entrevistados desconhecem os serviços de governo eletrônico no município de Teresina. Com isso, surge a necessidade de ampliar a divulgação da existência, importância e finalidade do governo eletrônico, para que o município de Teresina avance no processo de democratização das informações referentes aos serviços públicos, garantindo aos cidadãos o direito à informação e ao conhecimento sobre os processos, serviços e resultados da gestão pública.

Os estágios do governo eletrônico definidos pela ONU, no requisito de transparência, citados por Prado (2009) são:

- Estágio I – Emergente;
- Estágio II – Aprimorado;
- Estágio III – Interativo;
- Estágio IV – Transacional;
- Estágio V – Conectado.

Considerando os parâmetros do governo eletrônico estabelecidos pela Unesco, pode-se concluir que o município de Teresina **se** encontra no nível de Estágio II – Aprimorado, o que permite a troca de informações entre governo e os cidadãos, com via em duplo sentido, uma vez que Teresina oferece esses serviços. Cruzando as informações obtidas na pesquisa, observa-se que, no geral, parte da população possui um certo nível de conhecimento sobre o governo eletrônico, sendo em parte limitada por alguns fatores, entre os quais podemos destacar a baixa escolaridade ou o desconhecimento dos serviços existentes.



Sobre os serviços disponibilizados pelo portal do governo eletrônico no município de Teresina, uma das ressalvas está relacionada à dificuldade de acesso ao portal governamental, pois não desempenha o papel para o qual foi criado, mas funciona como um canal único de acesso ao conteúdo oferecido pelo e-gov das agências da Prefeitura de Teresina. Quando perguntado sobre as “barreiras que você enfrenta em obter informações relacionadas às prestações de serviços no município de Teresina”, as respostas que mais se destacou foi “desconhecimento dos serviços”, seguida pela dificuldade de acesso a esses serviços. O público que tem interesse apenas em ver notícias no município de Teresina é muito restrito.

Em conformidade com Pinho (2008), a tecnologia existe para garantir a viabilidade dos portais. Quando analisado o contexto governamental/político, os caminhos para alcançar os objetivos ficam bem mais complexos, visto que a transparência dos processos do Governo dependem de todo um contexto histórico, influenciado diretamente por forças políticas existentes na sociedade, não estando apenas restrito a questões de tecnologia da informação, à implementação do governo eletrônico em determinado município.

Quanto à oferta de serviços públicos *on-line* no e-gov do município de Teresina, mostrou-se relevante, tendo em vista as áreas atendidas pelo uso de websites da Internet por parte significativa das agências de governo eletrônico do município de Teresina.

É necessário reconhecer que os níveis de acesso a esses serviços não foram alcançados, embora muito já se tenha feito para atingir esse objetivo. Apesar do advento da comunicação digital e da implantação do governo eletrônico terem contribuído bastante para dinamizar e modernizar a administração pública, para os websites existentes sugere-se uma melhoria, para que a população do município de Teresina venha a obter informações, serviços e comunicações por meio do governo eletrônico e para que as informações sobre a administração pública sejam divulgadas de forma transparente e utilizadas pela população de forma eficiente.

## REFERÊNCIAS

ALBAGLI, Sarita; MACIEL, Maria Lucia. **Informação e conhecimento na inovação e no desenvolvimento local.** *Ciência da informação*, v. 33, n. 3, 2004.

ALVARENGA, Lídia; SOUZA, Ráisa Mendes Fernandes de. **A Universidade Federal de Minas Gerais no contexto do acesso aberto à informação científica: identificação de seus sistemas de informação.** 2013.

ARAÚJO, ElianyAlvarenga de. **Informação, sociedade e cidadania: A Gestão da Informação contexto de Organizações Não Governamentais (ONGs) Brasileiras.** *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, 1999.

BANCO MUNDIAL. **The e-government handbook for developing countries.** Center for Democracy e Technology, 2002.

BAPTISTA, Ana Alice et al. **Comunicação científica: o papel da openarchivesinitiative no contexto do acesso livre.** *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 12, n. 1, p. 1-17, 2007.

BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I.; PINTO, S. L. **Governança eletrônica no setor público.** In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Orgs.). *e-desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios para o programa e-Brasil.* São Caetano do Sul-SP: Yendis Editora, 2007, p.512-537.

BARBOSA, Frederico; JACCOUD, Luciana. **Levantamento sobre os conselhos municipais na área social.** Nota Técnica, Disoc/IPEA, 2003.

BATISTA, Carmem Lúcia. **Informação pública: entre o acesso e a apropriação social.** 2010. 202p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

BERNARDES, M. B.; SANTOS, P. M.; ROVER, A. José. **Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação.** *Revista de Administração Pública*, v. 49, n. 3, p. 761-792, 2015.

BORJA, J. La importância de las ciudades en Europa. In: VV.A A. **Las estratégias de las ciudades europeas.** Gijón, Exmo: Ayuntamiento, 1993.

BRASIL, Atlas. **Atlas do desenvolvimento humano no Brasil 2013.** Acesso em, v. 22, 2019.

BRASIL, Atlas. **Atlas do desenvolvimento humano no Brasil 2018**. Acesso em, v. 22, 2019

BRASIL, Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Presidência da República. Controladoria Geral da União. **Guia para criação da seção de Acesso à Informação nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades federais**. Brasília, 2011.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina**, Revista do Serviço Público, ano 53, n. 1, jan./mar. 2002.

BUARQUE, Sérgio Cristovam. **Metodologia de Planejamento do Desenvolvimento Sustentável**, IICA, mimeo, Recife, 2002.

CARGIN, Antonio; LIMA, Rubens. **Desenvolvimento regional e governança: ação estatal e participação social**. Textos para discussão nº 59. Secretaria do Planejamento e Gestão, Porto Alegre, 2009.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CGU - Controladoria-Geral da União (2013). **Lei de Acesso à Informação: 1º Relatório sobre a Implementação da Lei nº 12.527/2011**. Lei de Acesso à Informação 2011- 2012. Brasília. CGU.

COSENZA, Liz Zumaeta Costa. **A importância da participação popular através dos conselhos municipais na formulação e aplicação de políticas públicas no âmbito local**. Revista Âmbito Jurídico, 2016.

COSTA, E. da. **Classificação de serviços de governo eletrônico**. In: FERRER, F.; SANTOS, P. (Orgs.). e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2005. p. 29 - 31.

COX, Kevin R. **Globalization, competition and the poliTIC of local economic development**. In: UrbanStudies, vol. 32, n. 2, p. 213-224, 1995.

CUNHA FILHO, M. C.; XAVIER, V. C. S. **Lei de Acesso à Informação: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

CUNHA, M. A. **A interação do vereador brasileiro com o cidadão e com o Poder Executivo por meios eletrônicos**. In: CUNHA, MA; FREY, K.; DUARTE, F. (ORG.). Governança local e as Tecnologias de Informação e Comunicação, v. 1, p. 85-118, 2009.

DALLABRIDA, Valdir Roque; SIEDENBERG, DieterRugard; FERNÁNDEZ, Victor Ramiro. **Desenvolvimento a partir da perspectiva territorial.**Desenvolvimento em questão, v. 2, n. 4, p. 33-62, 2011.

DETLOR, Brian. Towards. **Framework for Government Portal design: The case of the Government of Canada's Youth Cluster Project.** In: Electronic government: Design, applications, and management. A. Gronlund (Ed.), Hershey, Pennsylvania: Idea Group, 2002.

DIAS, I. M.; REINHARD, N. **Governo eletrônico e a sociedade da informação.** In: POLIZELLI, D.; OZAKI, A.(org.). Sociedade da Informação: os desafios da era da colaboração e gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

EVANS D.; YEN, D. C. **E-government: evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development.** Government Information Quarterly 23, v. 23, n. 2, p. 207-235, 2006.

FANG, Z. **E-government in digital era: concept, practice, and development.** International Journal of The Computer, The Internet and Management, v. 10, p. 1-22, 2002.

FIRJAN. **Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro: IFDM 2016.**

FIRJAN. **Federação, das indústrias do estado; DO RIO, DE JANEIRO.** Decisão Rio 2014-2016. Rio de Janeiro: Firjan, 2014.

FISCHER, Tânia. **Gestão social do desenvolvimento de territórios.**Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 12, n. 1, p. 113-119, 2012.

FREY, K. **Governança eletrônica: experiências de cidades européias e algumas lições para países em desenvolvimento.** In: EISENBERG, José e CEPIK, Marco (orgs.). Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, p.141- 163, 2002

FURTADO, Celso. **O capitalismo global.** 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

GOHN, MC. **Conselhos gestores e participação sociopolítica.** 2. ed. São Paulo: Cortez, (Coleção Questões da Nossa Época, v.84).

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar.** Editora Record, 1997.

GOULART, Sueli. **Uma abordagem ao desenvolvimento local inspirada em Celso Furtado e Milton Santos.**CadernosEbape. BR, v. 4, n. 3, p. 01-15, 2006.

GRÖNLUND, Å. **E-democracy and e-government: state of the art.**68th IFLA Council and General Conference.Glasgow: [s.n.]. 2002.

HEINEN, J. **Comentários à Lei de Acesso à Informação**, Lei nº 12.527/2011. São Paulo: Old Books, 2014.

IBGE, **Censo Agropecuário. Resultados preliminares**. Acesso em, v. 21, 2017.

JARDIM, José Maria. **Instituições arquivísticas: a situação dos arquivos estaduais**. Revista do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Rio de Janeiro, n. 21, p. 39-42, 1986.

JOFFILY, M. **Direito à informação e direito à vida privada: os impasses em torno do acesso aos arquivos da ditadura militar brasileira**. Estudos Históricos, v. 25, n. 49, p. 129-148, 2012.

KOWARICK, Lúcio. **A espoliação urbana**. 2ª. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1993.

KREUTZ, Ivar; ZIMMERMANN, Claudete Maria. **A descentralização, participação e planejamento no desenvolvimento regional: o caso do Corede Missões**. Anais do II Seminário Internacional sobre Desenvolvimento Regional. Santa Cruz do Sul: UDUNISC, 2004.

KURAMOTO, Hélio. **Acesso livre: caminho para maximizar a visibilidade da pesquisa**. Revista de Administração Contemporânea, v. 12, n. 3, p. 861-872, 2008.

LACOUR, C. **Espace et développement: des enjeux théoriques nouveaux face aux contradictions des sociétés contemporaines**. Revue d'Economie Régionale et Urbaine, 5: 837-847, 1985.

LEFF, E. Ecologia, **Capital e Cultura – A territorialização da racionalidade ambiental** [Trad. Jorge E. Silva]. Petrópolis: Vozes, 2009.

LENIHAN, D. G. **Realigning Governance: From e-government to e-Democracy**. Ontario: Center for Collaborative Government, 2002.

LUNDEVALL, B. A. **Innovation, growth and social cohesion: the Danish model**. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2002.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MORENO, Manuela do Carmo Lopes. **Avaliação de Governo Eletrônico (e-government): análise do portal de Cabo Verde.** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

NEIVA, Eduardo. **O que aprender com as antigas catástrofes: comunicação, técnica e sociedade.** São Paulo: Ática, 1996.

OHMAE, Kenichi. **O fim do Estado-Nação: a ascensão das economias regionais.** Rio de Janeiro: Campus, 1996.

OKOT-UMA, R. **Electronicgovernance: re-inventinggoodgovernance.** London: Commonwealth Secretariat, 2001

OLIVEIRA, R. S.; RAMINELLI, F. P. **O direito ao acesso à informação na construção da democracia participativa: uma análise da página do conselho nacional de justiça no facebook.** Sequência, n. 69, p. 159-182, 2014.

PAES, E. B. **A construção da Lei de Acesso à Informação Pública no Brasil: desafios na implementação de seus princípios.** Revista de Serviço Público, v. 62, n. 4, p. 407-423, 2011.

PARENTE, Lygia Bandeira de Mello. **Participação social como instrumento para a construção da democracia: A intervenção social da Administração Pública Brasileira.** Artigo apresentado no âmbito do Curso de Especialização em Direito Público e Controle Externo. Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

PAULA, Juarez. **Desenvolvimento Local: como fazer?** Brasília: SEBRAE, 2008.

PECQUEUR, B. **Del'espacefonctionnel à l'espace-territoire: essai sur ledéveloppement local.** Grenoble, 1987. 475f. Thèse (doctorat) – UniversitédesSciencesSociales.

PEREIRA, Danilo Moura; SILVA, Gislane Santos. **As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como aliadas para o desenvolvimento.** Cadernos de Ciências Sociais Aplicadas, v. 10, p. 151-174, 2010.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia.** 2008.

PRADO, Otávio. **Governo eletrônico, reforma do estado e transparência: o programa de governo eletrônico do Brasil. 2009.** 199 p. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo). Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2009.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda Meincke; FERRÉS, Sofia Pérez. **Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas.** Campinas: Unicamp/Biblioteca Central Cesar Lattes, p. 31, 2006.

RAUPP, F. M.; PINHO, J. A. G. **Prestação de Contas nos Portais Eletrônicos de Assembleias Legislativas: um estudo após a Lei de Acesso à Informação.** Revista Gestão e Planejamento, v. 15, n. 1, p. 144-161, 2014.

Rezende, Denis Alcides. **Planejamento de informações públicas municipais: sistemas de informação e de conhecimento, informática e governo eletrônico integrados aos planejamentos das prefeituras e municípios.** Revista de Administração Pública 41.3 (2015)

RIOS, j.a. Participação. In: Silva, B. (Coordenador geral). **Dicionário de Ciências Sociais.** 2ªed. Rio de Janeiro: Editora da FGV, 1997. P. 869.

ROCHA, José Cláudio. **A participação popular na gestão pública no Brasil.** Revista Jus Navigandi: Teresina, ano 16, n. 2886, 27 maio 2011.

RODELL, Michael J. **City Marketing: the botton line.** In: Third World Planning Review, vol. 15, n. 2, maio/1993, p. 187-195.

RODRIGUES, William Costa et al. **Metodologia científica.** Faetec/IST. Paracambi, p. 01-20, 2007.

SACHS, Ignacy. **Rumo à ecossocioeconomia: teoria e prática do desenvolvimento.** Cortez, 2007.

SANTINHA, Gonçalo; MARQUES, João; DE CASTRO, Eduardo Anselmo. **TIC e desenvolvimento regional: a necessidade de repensar a organização económica e social do território no contexto da sociedade da informação e do conhecimento.** Revista Portuguesa de Estudos Regionais, n. 11, p. 77-99, 2006.

SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marciele Berger. **Teoria e prática de governo aberto: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul.** Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade.** Trad. Laura Teixeira Motta. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

SEN, Amartya. **Glória Incerta: a Índia e suas contradições.** Trad. Ricardo Doninelli Mendes, Laila Coutinho. São Paulo: Companhia das Letras, 2015.

SOUZA, Maria Luiza. **Desenvolvimento de comunidade e participação.** São Paulo: Cortez, 1995.

TAKEO FUNAI, Marcio; ALCIDES REZENDE, Denis. **Governo eletrônico na gestão municipal: avaliação dos serviços eletrônicos da prefeitura de São José dos Pinhais (Paraná)**.Gestão & Regionalidade, v. 27, n. 80, 2011.

TOFFLER, Alvin. **Powershift: as mudanças do poder**. 6.ed. Rio de Janeiro: Record, 2003.

TORO, Bernardo; WERNECK, Nísia Maria Duarte. **Mobilização Social: um modo de construir a democracia e a participação**. Brasília: Ministério do Meio Ambiente, Recursos Híbridos e Amazônia Legal, Secretaria de Recursos Hídricos, UNICEF, 1996, P. 104.

TORRES, E. F.;MAZZONI, A, A.; ALVES, J.B.M. **A acessibilidade à informação no espaço digital**. Ciência da Informação. Brasília, v.31, n.3, set/dez. 2002.

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

UNESCO. **ACESSO à informação e ao conhecimento, liberdade de expressão e ética na Internet global**. Publicado em 2017 pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura 7: UNESCO, 2017. 123 p. v. 7. ISBN 978-92-3-700008-3. (2017)

VAZ, José Carlos. **A internet e os municípios**. Dicas: idéias para a ação municipal. n. 52, 2003

VÁZQUEZ BARQUERO, Antonio. **Desarrollo local. Una estrategia de creación de empleo**. Madrid: Pirámide, 1988.

VERGARA, Benito Salvatore. **Pesquisa de marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa**.São Paulo: Saraiva, 2010.

WATSON, R. T.; AKSELSEN, S.; EVJEMO, B. **Teledemocracy in local government**.Communications of the ACM, v. 42, n. 12, p. 58-63, dez. 1999.

WATSON, R. T.; MUNDY, B. **A strategic perspective of electronic democracy**.Communications of the ACM, v. 44, n. 1, p. 27-30, janeiro 2001.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos** / Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi – 2.ed. – Porto Alegre: Bookman, 2001



**APÊNDICE A -(questionário estruturado fechado aplicado a população de Teresina, amostra: 625 habitantes, confiança: 95% e erro: 4%).  
Requisito aplicação possuir 18 anos ou mais**

Esta pesquisa está sendo realizada para fins da obtenção de dados referente a dissertação, para obtenção de título de Mestre, pelo programa de Mestrado Profissional em Gestão e Desenvolvimento Regional da Universidade de Taubaté (UNITAU). Com o objetivo de analisar a oferta e utilização de serviços públicos municipais por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí, por parte da população. Com o preenchimento aproximado de 15 a 20 minutos.

Neilson Pereira Ribeiro – Mestrando.

**01) Informe a faixa etária que você pertence:**

- Até 20 anos
- 21 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- 61 anos ou mais

**02) Sexo:**

- Masculino.
- Feminino.

**03) Qual sua renda mensal familiar?**

- Menos de 1 salário mínimo (menor que R\$ R\$ 998,00)
- De 1 até 2 salários mínimos (R\$ 998,00 à R\$ 1.996,00)
- De 2 até 5 salários mínimos (R\$1.997,00 à R\$ 4.990,00)
- De 5 até 10 salários mínimos (R\$ 4.991,00 à R\$ 9.980,00)
- De 10 até 20 salários mínimos (R\$ 9.981,00 à R\$ 19.960,00)
- Acima de 20 salários mínimos (Acima de 19.960,00)

**04) Qual seu grau de instrução?**

- Fundamental Completo
- Fundamental Incompleto
- Médio Completo
- Médio Incompleto
- Superior Completo
- Superior Incompleto
- Especialista
- Mestre
- Doutor
- Sem escolaridade

**05) Qual zona você reside em Teresina?**

- Centro
- Zona Norte
- Zona Sul
- Zona Leste
- Zona Sudeste
- Zona Rural

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

- Sim
- Parcialmente

Não

**07)** Na sua opinião o governo eletrônico é:

Uma Ferramenta tecnológica que permite organizar os processos internos do governo.

Uma Teoria discutida apenas academicamente.

Uma transformação nas relações do Governo com a sociedade.

Não sei informar

**08)** O governo eletrônico no Brasil:

Apenas presta informações.

Presta serviços por meio das tecnologias.

Permite a transparência dos atos públicos com a publicidade de relatórios de prestação de contas na internet.

Permite que o cidadão dialogue com o poder público e participe da elaboração e implantação de políticas públicas.

Não sei informar

**09)** Você já utilizou algum serviço de governo eletrônico

Sim.

Não.

Não Sei.

**10)** Quais serviços públicos você já utilizou por meio da Internet?

Na saúde (agendamento de consultas, resultados de exames);

Na educação (Matricula online, SISU ou outros serviços relacionados a educação);

Na segurança (Boletim de ocorrência online);

Emprego (Vagas de emprego SINE);

Finanças e Impostos (Emissão de taxas: IPTU, IPVA e outros);

Outros;

Desconheço estes serviços.

**11)** Caso tenha utilizado algum dos serviços listados na questão 10 anterior responda: Os serviços de governo eletrônico disponibilizados em Teresina atendeu suas expectativas?

Atendeu totalmente

Atendeu parcialmente

Não atendeu

**12)** Costuma acessar o site oficial da prefeitura de Teresina?

Sim, frequentemente

Sim, eventualmente

Nunca acessei

**13)** Você considera o governo municipal de Teresina transparente?

Sim

Não

Parcialmente

**14)** Avalie como você se sente em relação à prefeitura de Teresina divulgada na internet:

Muito informado

Informado

Pouco informado

Não sei responder

**15)** 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)? \_\_\_\_\_

**16)** Você entra em contato com o poder público? Se sim, por qual meio?

Sim. Utiliza qual meio de Contato? \_\_\_\_\_

Não

**17)** Os serviços de informações do poder público (governo eletrônico) apresentam linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação das informações e orientações para a sua realização?

Sim

Não

Parcialmente

Não sei avaliar

**18)** Dos serviços de E-gov disponíveis em Teresina abaixo, quais você utiliza ou já utilizou?

Serviço de e-gov em Teresina	Endereço eletrônico	Utilizou	
		SIM	NÃO
Prefeitura de Teresina	www.teresina.pi.gov.br		
DOMWEB	www.dom.teresina.pi.gov.br/		
E-SIC	www.acessoainformacao.pi.gov.br/sigep		
E-VOCÊ Teresina	www.teresinaevoce.teresina.pi.gov.br		
Ponto eletrônico Teresina	www.pontoeletronico.pi.gov.br/		
Portal da transparência	www.transparencia.teresina.pi.gov.br		
IPTU	www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf_iptu/		
Consulta escala profissionais saúde	www.escala.teresina.pi.gov.br/lista_doc.php		
Contracheque servidores prefeitura	www.contracheque.teresina.pi.gov.br/contracheque/		

Serviço de e-gov em Teresina	Endereço eletrônico	Utilizou	
		SIM	NÃO
<b>SEMDEC - Informativo Turistas</b>	www.semdec.teresina.pi.gov.br/turismo/		
<b>Alvarás, Certidões e Declarações</b>	www.portal.teresina.pi.gov.br/dsf_the_portal/inicial.do?evento=cookie		
<b>Portal de compras eletrônicas e transparência aos processos licitatórios</b>	www.ecompras.teresina.pi.gov.br		
<b>Procuradoria Geral Município</b>	www.pgm.teresina.pi.gov.br		
<b>Ouvidoria Município</b>	www.ouvidoria.teresina.pi.gov.br		
<b>Projetos de leis orçamentárias do município</b>	www.orcamentoparticipativo.teresina.pi.gov.br		
<b>STRANS - Superintendente municipal de transporte e trânsito</b>	www.strans.teresina.pi.gov.br/		
<b>SEMEC - Secretaria municipal de educação</b>	www.semec.pi.gov.br		
<b>Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - Teresina</b>	www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/		
<b>Fundação Municipal de Saúde</b>	www.fms.teresina.pi.gov.br/		
<b>OUTROS: LISTE QUAIS</b>			

**19)** Quais barreiras você enfrenta obter informações relacionadas as prestações de serviços no município de Teresina?

Dificuldade de Acesso

Os serviços não possuem informações que necessito

Desconhecimento dos serviços existentes

- Dificuldade de encontrar as informações no site
- Lei de Acesso a Informação não é evidente no município
- Nenhuma

Outros: \_\_\_\_\_

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

- Computador ou notebook com acesso à internet
- Celular (smartphone) com acesso à internet (3G ou 4G)
- Tablet com acesso à internet (3G ou 4G)

**OBRIGADO!**

## **APÊNDICE B - MODELO DOTERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

O Sr. (a) está sendo convidado (a) a participar da pesquisa:

“AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS AO MUNICÍPIO DE TERESINA DISPONIBILIZADOS POR MEIO DO E-GOV”, realizada pelo pesquisador Neilson Pereira Ribeiro, mestrando do Programa de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional, da Universidade de Taubaté.

Nesta pesquisa pretendemos verificar a oferta e utilização de serviços públicos municipais por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí, por parte da população.

Para esta pesquisa adotaremos os seguintes procedimentos: Entrevista com perguntas fechadas sem o risco de causar constrangimento ou desconforto em nenhuma pergunta realizada. Durante a realização da entrevista, caso alguma pergunta cause desconforto ou constrangimento a entrevista será interrompida sem nenhum ônus para o entrevistado.

Para participar deste estudo o Sr (a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Terá o esclarecimento sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para recusar-se a participar. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido pelo pesquisador, que tratará a sua identidade com padrões profissionais de sigilo.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar.

Os dados obtidos serão utilizados somente para este estudo, sendo os mesmos armazenados pelo pesquisador principal durante 5 (cinco) anos e após totalmente destruídos (conforme preconiza a Resolução nº510/2016).



Eu, \_\_\_\_\_ recebi as informações sobre os objetivos e a importância desta pesquisa de forma clara e concordo em participar do estudo. Declaro que também fui informado:

Da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento acerca dos assuntos relacionados a esta pesquisa;

De que minha participação é voluntária e terei a liberdade de retirar meu consentimento a qualquer momento e deixar de participar do estudo sem que isto traga prejuízo para a minha vida pessoal e nem para o atendimento prestado a mim;

Da garantia que não serei identificado quanto a divulgação dos resultados e que as informações serão utilizadas somente para fins científicos do presente projeto de pesquisa;

Sobre o projeto de pesquisa e a forma como será conduzido. Em caso de dúvida ou novas perguntas poderei entrar em contato com o pesquisador Neilson Pereira Ribeiro, pelo telefone (86) 99933-3285 (inclusive ligações a cobrar), e-mail: neilson.ribeiro@ifma.edu.br.

Também que, se houverem dúvidas quanto às questões éticas poderei entrar em contato com consultar o Comitê de Ética em Pesquisa – CEP/UNITAU na Rua Visconde do Rio Branco, 210 – centro – Taubaté, telefone (12) 3635-1233, e-mail: cep@unitau.br

O pesquisador responsável declara que a pesquisa segue a Resolução CNS 510/2016.

Declaro que recebi cópia deste Termo de Consentimento Livre Esclarecido (2 laudas), ficando outra via com o pesquisador.

---

Assinatura do Participante

---

Assinatura do Pesquisador

Teresina, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

## **APÊNDICE C - TERMO DE COMPROMISSO DO PESQUISADOR RESPONSÁVEL**

Eu NEILSON PEREIRA RIBEIRO, pesquisador responsável pelo projeto de pesquisa intitulado “AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS AO MUNICÍPIO DE TERESINA DISPONIBILIZADOS POR MEIO DO E-GOV”, comprometo-me dar início a este projeto somente após a aprovação do Sistema CEP/CONEP (em atendimento ao Artigo 28 parágrafo I da Resolução 510/16 e XI.2 item A ou da Resolução 466/12).

Em relação à coleta de dados, eu pesquisador responsável, asseguro que o caráter de anonimato dos participantes desta pesquisa será mantido e que as suas identidades serão protegidas.

Os questionários e/ou outros documentos não serão identificados pelo nome.

Manterei um registro de inclusão dos participantes de maneira sigilosa, contendo códigos, nomes e endereços para uso próprio.

Os Termos assinados pelos participantes serão mantidos em confiabilidade estrita, juntos em um único arquivo, físico ou digital, sob minha guarda e responsabilidade por um período mínimo de 05 anos.

Asseguro que os participantes desta pesquisa receberão uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido; Termo de Assentimento (TA, quando couber), Termo de Uso de Imagem (TUI, quando couber) e TI (Termo Institucional, quando couber).

Comprometo-me apresentar o relatório final da pesquisa, e os resultados obtidos, quando do seu término ao Comitê de Ética - CEP/UNITAU, via Plataforma Brasil como notificação.

O sistema CEP-CONEP poderá solicitar documentos adicionais referentes ao desenvolvimento do projeto a qualquer momento.

Estou ciente que de acordo com a Norma Operacional 001/2013 MS/CNS 2.2 item E, se o Parecer for de pendência, terei o prazo de 30 (trinta) dias, contados

a partir da emissão na Plataforma Brasil, para atendê-la. Decorrido este prazo, o CEP terá 30 (trinta) dias para emitir o parecer final, aprovando ou reprovando o protocolo.

Teresina, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

---

**Neilson Pereira Ribeiro**

**CPF 025.137.531-51**

**Mestrando – UNITAU.**

## APÊNDICE D - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS AO MUNICÍPE DE TERESINA DISPONIBILIZADOS POR MEIO DO E-GOV

**Pesquisador:** NEILSON PEREIRA RIBEIRO

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 10189019.8.0000.5501

**Instituição Proponente:** Universidade de Taubaté

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.301.506

#### Apresentação do Projeto:

A pesquisa analisará a oferta e utilização de serviços públicos municipais por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí, por parte da população.

#### Objetivo da Pesquisa:

Analisar os serviços de sites de governo eletrônico em Teresina – Piauí; Traçar um perfil dos usuários dos serviços de e-gov, verificando as razões da utilização e da não utilização; Confrontar a oferta e utilização e nível de satisfação por parte da população de Teresina.

#### Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os riscos foram adequados conforme solicitação do parecer anterior: "A pesquisa apresenta baixo risco, pois atende aos requisitos da resolução CNS 510/2016, que rege sobre ética em pesquisas Humanas e Sociais. Os possíveis riscos se resumem a certo desconforto e cansaço dos entrevistados ao responder as questões. Para minimizar os riscos, o entrevistador tomará cuidados como buscar evitar ficar ao sol no momento de aplicação da pesquisa, bem como orientará que a participação na pesquisa é voluntária e que a desistência de participação é um direito do entrevistado".

#### Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Contribuirá com a ampliação de conhecimentos científicos e acadêmicos sobre acesso à

**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: 3.301.506

informação e uso de tecnologias de comunicação e informação no setor público.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Os TCLE foram adequados conforme solicitação do parecer anterior, o acesso aos participantes de pesquisa será por acessibilidade em áreas públicas do município.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Atendida todas as solicitações do parecer anterior, projeto enviado para reunião do Colegiado CEP-UNITAU, com indicação de aprovação.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté, em reunião realizada no dia 03/05/2019, e no uso das competências definidas na Resolução CNS/MS 510/16, 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_1311818.pdf	24/04/2019 19:13:11		Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	ProjetoNeilsonAtualizadoPendencias.pdf	24/04/2019 01:17:38	NEILSON PEREIRA RIBEIRO	Aceito
Outros	CartaResposta.pdf	24/04/2019 01:15:55	NEILSON PEREIRA RIBEIRO	Aceito
Folha de Rosto	folharostoAssinada.pdf	12/03/2019 17:24:23	NEILSON PEREIRA RIBEIRO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLNEILSON.pdf	12/03/2019 17:23:00	NEILSON PEREIRA RIBEIRO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TermodecompromissoNEILSON.pdf	10/03/2019 17:24:21	NEILSON PEREIRA RIBEIRO	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**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: 3.301.506

TAUBATE, 03 de Maio de 2019

---

**Assinado por:**  
**José Roberto Cortelli**  
**(Coordenador(a))**

**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