

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DE
RIBEIRÃO PRETO
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES

FLÁVIA FERNANDES

**UMA ANÁLISE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ELETRÔNICOS SOB A ÓTICA DOS
GESTORES PÚBLICOS E DOS USUÁRIOS**

ORIENTADOR: PROF. DR. EDGARD MONFORTE MERLO

RIBEIRÃO PRETO

2013

Prof. Dr. João Grandino Rodas
Reitor da Universidade de São Paulo

Prof. Dr. Sigismundo Bialoskorski Neto
Diretor da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão
Preto

Prof. Dra. Sônia Valle Walter Borges de Oliveira
Chefe do Departamento de Administração da FEA-RP / USP

FLÁVIA FERNANDES

**UMA ANÁLISE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS ELETRÔNICOS SOB A ÓTICA DOS
GESTORES PÚBLICOS E DOS USUÁRIOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração de Organizações da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Mestre em Ciências. Versão Corrigida. A original encontra-se disponível na FEA-RP/USP.

Orientador: Prof. Dr. Edgard Monforte Merlo

RIBEIRÃO PRETO

2013

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catálogo da Publicação
Serviço de Documentação da Administração
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto

Fernandes, Flávia.

Uma análise dos serviços públicos eletrônicos sob a ótica dos gestores públicos e dos usuários. Ribeirão Preto, 2013.
205 f.

Dissertação de Mestrado, apresentada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto – Área de concentração: Mercados e geração de valor.
Orientador: Monforte Merlo, Edgard.

Nova Administração Pública – *New Public Management*. 2. Governo Eletrônico – *e-gov*. 3. Governo Eletrônico no Brasil. 4. Os modelos de avaliação de qualidade em serviços e a satisfação dos usuários.

Nome: FERNANDES, F.

Título: Uma análise dos serviços públicos eletrônicos sob a ótica dos gestores públicos e dos usuários.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós Graduação em Administração de Organizações da Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Mestre em Ciências.

Aprovada em:

Banca Examinadora

Prof. Dr.: _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr.: _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr.: _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Aos meus pais e minha irmã com muito amor e
carinho pela compreensão, admiração e apoio
que demonstraram ao longo da preparação
desta pesquisa.

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Dr. Edgard Monforte Merlo, que nos anos de convivência, muito me ensinou, contribuindo para meu crescimento científico e intelectual.

Ao Prof. Dr. Marcelo Seido Nagano e João Luiz Passador, pela atenção, troca de ideias e apoio durante o processo de qualificação do mestrado.

À Faculdade de Administração, Economia e Ciência Contábeis de Ribeirão Preto “FEARP”, pela oportunidade de realização do curso de mestrado em administração de organizações, munida de excelentes professores e infraestrutura adequada.

A todos os meus amigos, que auxiliaram no preenchimento dos questionários e ouviram as minhas inseguranças e também, motivações a respeito do andamento do curso de mestrado.

Aos meus avós, que refletem o que são princípios, valores, honestidade e respeito em qualquer que seja a situação, o que me fortalece cada vez mais sobre o que é ser um cidadão com ética.

Aos meus familiares, que confiaram no meu trabalho e sempre mostraram muito respeito e admiração pelo meu desenvolvimento profissional acadêmico.

À minha irmã, Fernanda, que contribuiu com boas dicas, críticas e sugestões para enriquecer a pesquisa.

Aos meus pais, Eduardo e Leila, que sempre se esforçaram para me dar condições de estudar em bons colégios e em boas universidades, como a USP.

E, finalmente, agradeço a Deus, que sempre será o meu melhor amigo nos momentos de aflição e vitórias durante o longo caminho da minha vida.

O saber se aprende com os mestres.
A sabedoria, só com o corriqueiro da vida.

Cora Coralina.

RESUMO

FERNANDES, F. **Uma análise dos serviços públicos eletrônicos sob a ótica dos gestores públicos e dos usuários**. 2013. 193 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo – Ribeirão Preto, 2013.

O objetivo desta pesquisa foi avaliar a qualidade dos serviços públicos eletrônicos sob a ótica dos gestores públicos e dos usuários. Para realizar tal pesquisa foram realizadas entrevistas em profundidade com os gestores públicos da cidade de Ribeirão Preto e da cidade de Vinhedo. E também, foram aplicados questionários em sua forma *on line* para avaliar a satisfação dos usuários em relação ao site municipal (cidade de Ribeirão Preto) e o site estadual (site do Programa Poupatempo). Os resultados obtidos na pesquisa foram que os itens relacionados à facilidade de uso do site, oferecimento do que era esperado, fornecimento das informações com qualidade e o estímulo do site ao uso repetido foram os fatores melhor avaliados pelos usuários na cidade de Ribeirão Preto. E na cidade de Vinhedo, os itens que foram melhores avaliados foram: o fornecimento das informações com qualidade, o estímulo do site ao uso repetido e o oferecimento do que era esperado. Tais resultados implicam que apesar das diferenças existentes entre as cidades, os itens relacionados à satisfação dos usuários foram praticamente os mesmos. Logo, esta pesquisa contribuiu para auxiliar os gestores públicos municipais a nortear as suas ações para melhoria da qualidade dos serviços públicos oferecidos. A pesquisa revelou a necessidade de uma efetiva coordenação por parte de órgãos federais no sentido de facilitar o desenvolvimento dos serviços de governo eletrônico. Pesquisas futuras nesta área poderiam replicar o questionário e as entrevistas aplicadas visando corroborar os elementos identificados em outras esferas governamentais.

Palavras-chave: nova administração pública, governo eletrônico, serviços públicos eletrônicos e modelos de avaliação de qualidade.

ABSTRACT

FERNANDES, F.. An analysis of electronic public services from the perspective of public managers and users. 2013, 193 f. Thesis (MA) – Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo – Ribeirão Preto, 2013.

The objective of this research was to evaluate the quality of the electronics from the perspective of public managers and users of public services. To conduct such research indepth interviews were conducted with public officials of the city of Ribeirão Preto and the town of Vinhedo. Also, questionnaires were administered in form online to evaluate user satisfaction in relation to the municipal website (Ribeirão Preto) and state site (the site Poupatempo Program). The results obtained in the study were that items related to ease of use of the site, offering what was expected, provision of quality information and encouragement to the repeated use of the site were the best factors evaluated by the users in the city of Ribeirão Preto. And in the town of Vinhedo, items that were best were: the provision of quality information, the stimulus site to repeated use and delivery than expected. These results imply that despite the differences between the cities, the items related to user satisfaction were almost the same. Therefore, this research has contributed to assist the municipal administrators to govern its actions to improve the quality of public services. The survey revealed the need for effective coordination by federal agencies to facilitate the development of electronic government services. Future research in this area could replicate the questionnaire and the interviews applied aiming to corroborate the elements identified in other spheres of government.

Keywords: new public management, e-government electronic public services and quality assessment models.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Aspectos teóricos discutidos no governo eletrônico.....	28
Quadro 2 - Diretrizes do governo para auxiliar os governos municipais e estaduais.....	33
Quadro 3 - Dimensões da qualidade do serviço	41
Quadro 4 - Componentes do método SERVQUAL.....	41
Quadro 5 - Análise de conteúdo dos sites pesquisados	48
Quadro 6 - Resumo dos tipos de pesquisa utilizados no estudo.....	56
Quadro 7 - Pesquisa qualitativa.....	57
Quadro 8 - Avaliação de principais elementos detectados no caso de Ribeirão Preto.....	72
Quadro 9 - Avaliação de principais elementos detectados no caso de Vinhedo	74
Quadro 10 - Pesquisa quantitativa	79
Quadro 11 - Estatística descritiva do site de Ribeirão Preto	93
Quadro 12 - Estatística descritiva do site do Poupatempo	94
Quadro 13 - Quadro do coeficiente de correlação do site de Ribeirão Preto	94
Quadro 14 - Quadro do coeficiente de correlação do site do Poupatempo	96

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Participação dos usuários nos programas eletrônicos públicos brasileiros.....	35
Gráfico 2 - Localização dos respondentes	88
Gráfico 3 - Sexo dos respondentes	89
Gráfico 4 - Idade dos respondentes	90
Gráfico 5 - Grau de instrução dos respondentes.....	91
Gráfico 6 - Questão 1 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	155
Gráfico 7 - Questão 2 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	156
Gráfico 8 - Questão 3 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	157
Gráfico 9 - Questão 4 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	158
Gráfico 10 - Questão 5 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	159
Gráfico 11 - Questão 6 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	160
Gráfico 12 - Questão 7 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	161
Gráfico 13 - Questão 8 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	162
Gráfico 14 - Questão 9 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	163
Gráfico 15 - Questão 10 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	164
Gráfico 16 - Questão 11 do site do Poupatempo	165
Gráfico 17 - Questão 12 do site do Poupatempo	166
Gráfico 18 - Questão 13 do site do Poupatempo	167
Gráfico 19 - Questão 14 do site do Poupatempo	168
Gráfico 20 - Questão 15 do site do Poupatempo	169
Gráfico 21 - Questão 16 do site do Poupatempo	170
Gráfico 22 - Questão 17 do site do Poupatempo	171
Gráfico 23 - Questão 18 do site do Poupatempo	172
Gráfico 24 - Questão 19 do site do Poupatempo	173
Gráfico 25 - Questão 20 do site do Poupatempo	174

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Capítulos da pesquisa.....	21
Figura 2 - Definições de governo eletrônico.	29
Figura 3 - Três diretrizes das ideias fundamentais do governo eletrônico	34
Figura 4 - Determinantes da qualidade do serviço.	39
Figura 5 - Modelo conceitual da adoção do governo eletrônico.	44
Figura 6 - Modelo Conceitual dos 4S's do mix de marketing da web	46
Figura 7 - Atributos utilizados na pesquisa	49
Figura 8 - Atributos das dimensões	50
Figura 9 - Sítio da Prefeitura de Vinhedo.....	67
Figura 10 - Soluções Integradas Municipais (SIM).....	68
Figura 11 - Pontos de acesso da internet gratuita do Programa Ribeirão Digital.....	70
Figura 12 - Análise das principais categorias do site de Vinhedo.....	75
Figura 13 - Análise das principais categorias do site de Ribeirão Preto	76
Figura 14 - Processo de elaboração do questionário	81
Figura 15 - Classificação dos serviços	83
Figura 16 - Sítio do Poupatempo.....	84
Figura 17 - Sítio da Prefeitura de Ribeirão Preto	86
Figura 18 - Conceito de “nuvem elástica”	133
Figura 18 - Topologia em anel	141
Figura 19 - Topologia em estrela.....	142

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Tabela VIF do site da Prefeitura de Ribeirão Preto.....	175
Tabela 2 - Tabela VIF do site do Poupatempo	176
Tabela 3 - Tabela do modelo resumido da correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	178
Tabela 4 - Tabela do modelo resumido da correlação do site do Poupatempo	180

LISTA DE SIGLAS

ABRACCIA	Associação Brasileira de Combate ao Câncer Infantil e Adulto
B2B	Transações Empresa-a-Empresa (<i>Business-to-Business</i>)
B2C	Transações Empresa-a-Consumidores (<i>Business-to-Consumers</i>)
B2E	Transações Empresa-a-Funcionários (<i>Business-to-Employee</i>)
CEPAM	Centro de Estudos e Pesquisa da Administração Municipal
CLAD	Centro Latino Americano de Desenvolvimento
CODERP	Companhia de Desenvolvimento Econômico de Ribeirão Preto
COHAB	Companhia de Habitação Popular
CGTI	Comitê Gestor da Internet no Brasil
DASP	Departamento de Administração do Serviço Público
EAESP	Escola de Administração de Empresas do Estado de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas
E-GOV	Governo Eletrônico
FAQ	Frequently Asked Questions – Perguntas Frequentes
FEARP	Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis de Ribeirão Preto
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FIRJAN	Federação das Indústrias do Rio de Janeiro
FUNDACE	Fundação para Pesquisa e Desenvolvimento da Administração, Contabilidade e Economia.
FUNDAP	Fundação do Desenvolvimento Administrativo

GATI	Grupo de Apoio Técnico à Inovação
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
G2B	Transações entre governos e fornecedores (<i>Government-to-Business</i>)
G2C	Relações entre governos e cidadãos (<i>Government-to-Consumer</i>)
G2G	Relação intra ou intergovernos (<i>Government-to-Government</i>)
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IGQWM	Índice Geral de Qualidade de Websites Municipais
IPTU	Imposto Territorial Urbano
ISS	Imposto Sobre Serviços
ITBI	Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis
MCTI	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
ONG	Organização não governamental
PRODESP	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
SEADE	Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados
SGP	Secretaria da Gestão Pública
TEC GOV	Governo Tecnológico
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UAI	Unidade de Atendimento Integrado
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas
USP	Universidade de São Paulo
WMM	<i>Web-marketing model</i> ou modelo dos 4 S's

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS.....	11
LISTA DE GRÁFICOS	12
LISTA DE FIGURAS.....	13
LISTA DE TABELAS.....	14
LISTA DE SIGLAS.....	15
SUMÁRIO.....	17
1. INTRODUÇÃO	18
1.1. Problema de Pesquisa.....	20
1.2. Objetivo Geral	20
1.3. Objetivos Específicos.....	20
1.4. Estrutura do Trabalho.....	20
2. REFERENCIAL TEÓRICO	23
2.1. A Nova Administração Pública.....	23
2.2. Governo Eletrônico	26
2.3. Governo Eletrônico no Brasil.....	30
2.4. Os modelos de avaliação da qualidade em serviços e a satisfação dos usuários ...	37
3. METODOLOGIA DE PESQUISA	53
3.1. Apresentação dos Estudos de Casos de duas cidades que implantaram o Governo Eletrônico	56
3.2. Estudos de Casos: Site da Prefeitura de Ribeirão Preto e de Vinhedo.....	58
3.3. Protocolo do Estudo de Caso	59
3.1 Pesquisa Quantitativa com aplicação do Questionário – fase III.....	79
3.1.2 Justificativa para a escolha dos objetos de estudo para o questionário	83
3.1.3 Poupatempo	83
3.1.4 Prefeitura de Ribeirão Preto	85
4. ANÁLISE DE DADOS.....	87
4.1 Análise descritiva dos dados do questionário	87
4.2 Apresentação e análise dos resultados dos casos avaliados	92
4.3 Análise descritiva dos resultados com a pesquisa sobre o site da Prefeitura de Ribeirão Preto.....	92
4.4 Análise descritiva dos resultados com a pesquisa sobre o site do Poupatempo.....	93

4.5	Análise de Correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	94
4.6	Análise de Correlação do Poupatempo	96
4.7	Análise de regressão do site da Prefeitura de Ribeirão Preto.....	97
4.8	Análise de regressão do site do Poupatempo	100
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
	APÊNDICE B – Entrevista em profundidade com Gilberto Madeira – Prefeitura de Vinhedo.....	117
	APÊNDICE C – Entrevista pessoal com Leonardo Mendes – Prefeitura de Vinhedo ..	132
	APÊNDICE D – Entrevista com Francisco Sérgio Danci, Neide Morgado e Tiago Cintra – Prefeitura de Ribeirão Preto	139
	APÊNDICE E – Questionário aplicado sobre o site da Prefeitura de Ribeirão Preto e do Poupatempo em relação a satisfação dos usuários	152
	APÊNDICE F – Histogramas do site de Ribeirão Preto.....	155
	APÊNDICE G – Histogramas do site do Poupatempo.....	165
	APÊNDICE H – VIF do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	175
	APÊNDICE I – VIF do site do Poupatempo	176
	APÊNDICE J – Modelo resumido da correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto	177
	APÊNDICE K – Modelo resumido da correlação do Poupatempo	179
	ANEXO A – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.	181
	ANEXO B – Serviços oferecidos no site da Prefeitura de Ribeirão Preto	200
	ANEXO C – Serviços oferecidos no site da Prefeitura de Vinhedo	204

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas assistiu-se a uma verdadeira revolução no campo das comunicações, onde surgiram novas formas de interação entre empresas e governos e seus respectivos públicos. Algumas decorrências desse fenômeno foram o aumento da competição internacional, a redução de fronteiras entre países e empresas e a emergência de novas demandas sociais originadas com essa revolução nas formas de comunicação surgidas principalmente com a internet.

A Internet é um novo meio de comunicação que tem se expandido muito nos últimos anos no Brasil, no qual é possível a divulgação de informação com grande agilidade e versatilidade (MARE, 1998). Além disso, a internet permite o desenvolvimento de mecanismos de interatividade com o usuário. Levar a informação até o usuário (cidadão no caso do setor público) é uma forma importante no serviço eletrônico que tem sido muito desenvolvido por empresas e governos.

No setor público, os esforços para modernizar a administração pública vêm trazendo consigo a reflexão sobre o papel do cidadão na sua relação com o Estado. A política de governo eletrônico do governo brasileiro abandona a visão que vinha sendo adotada, que apresentava o cidadão-usuário antes de qualquer coisa como “cliente” dos serviços públicos, em uma perspectiva de provisão de inspiração neoliberal. Logo, o governo eletrônico visa atender os direitos coletivos de cidadania, que, dessa forma, não abandona a preocupação em atender as necessidades e demandas dos cidadãos individualmente, mas a vincula aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações (BRASIL d, 2010). Assim, o oferecimento de um serviço público com maior qualidade ao cidadão.

Para Abrucio (2007) provavelmente a ação reformista mais significativa na gestão pública brasileira tenha sido o governo eletrônico. Impulsionado pela experiência do governo estadual de São Paulo, ele se espalhou por outros estados, capitais e governo federal. Vale ressaltar que os seus resultados são muito satisfatórios em termos de organização das informações, visto que a tecnologia da informação tem levado à redução dos custos, assim como ao aumento da transparência nas compras governamentais, reduzindo o risco de corrupção. O ponto em que houve menor avanço do governo eletrônico é exatamente na maior

interatividade com os cidadãos, ou seja, no fato do governo prestar contas das suas ações á população.

Embora exista uma lei que garanta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e seus dispositivos (Lei 12.527/11), pode-se observar que nem sempre o acesso ocorre igualmente para toda a população. A publicação da Lei de Acesso a Informações significa um importante passo para a consolidação democrática do Brasil permitindo que ocorra uma melhoria na gestão pública, entretanto, necessita que seja viabilizada de modo a superar possíveis diferenças de educação e renda (BRASIL b, 2012).

Esta pesquisa visa avaliar qual a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos públicos em relação ao oferecimento dos serviços oferecidos pelos governos Estadual e Municipal. Mais especificamente, será feito um estudo de caso com os gestores da prefeitura de Vinhedo e de Ribeirão Preto e também, uma análise quantitativa através de questionários sob a ótica dos usuários sobre a qualidade dos serviços públicos do site do Poupatempo (Estadual) e do site da Prefeitura de Ribeirão Preto (Municipal).

Tal pesquisa é justificada pelos seguintes fatores: com o aumento do uso e acesso às TIC's - Tecnologias da Informação e Comunicação – torna-se necessário incorporar essa tecnologia ao ambiente público, o cidadão é visto como um consumidor que deve ter as necessidades de compra satisfeitas.

Além disso, do ponto de vista acadêmico, esta pesquisa se justifica pela relevância do tema para os cidadãos usuários e pela necessidade de investigar as causas de possíveis falhas existentes nos serviços e sugerir melhorias nos processos.

E considerando o ponto de vista da gestão pública, propõe-se contribuir através da realização de análises comparativas e análises individuais a partir do estudo de caso efetuado após a coleta dos dados nas entrevistas.

Em suma, esta pesquisa buscou apresentar uma contribuição tanto para a área acadêmica quanto para a área governamental, visando contribuir com a melhoria da qualidade das informações e dos serviços públicos eletrônicos oferecidos nos portais de governo eletrônico.

1.1. Problema de Pesquisa

De acordo com a análise do atual cenário de atendimento eletrônico aos cidadãos brasileiros, faz-se necessário uma pesquisa que aborde o seguinte problema de pesquisa: qual a satisfação geral dos usuários e dos gestores públicos sobre os serviços públicos eletrônicos estaduais e municipais?

1.2. Objetivo Geral

O objetivo geral da presente pesquisa foi medir o grau de satisfação dos usuários de serviços públicos eletrônicos oferecidos pelo Estado de São Paulo (Poupatempo) e comparar com os serviços eletrônicos públicos municipais (Prefeitura de Ribeirão Preto). Além disso, analisar como as preocupações dos gestores públicos municipais alinham-se com o desenvolvimento do governo eletrônico nas cidades de Ribeirão Preto e de Vinhedo.

1.3. Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são:

- Analisar o estágio atual dos serviços públicos eletrônicos no governo do Estado de São Paulo (site do Poupatempo);
- Analisar o estágio atual dos serviços públicos eletrônicos no governo do município de Ribeirão Preto;
- Analisar a atual situação do governo eletrônico na cidade de Ribeirão Preto e de Vinhedo, sob a ótica dos gestores públicos;
- Identificar quais são os fatores mais relevantes para que o cidadão sinta-se satisfeito em relação ao *site* público eletrônico utilizado;
- Analisar comparativamente os serviços públicos eletrônicos estaduais e municipais e sugerir melhorias dos processos existentes.

1.4. Estrutura do Trabalho

Com o intuito de responder o problema de pesquisa e atingir todos os objetivos específicos delimitados no início desta pesquisa, o presente trabalho foi dividido em cinco capítulos, sendo que os dois primeiros capítulos são voltados para a revisão da discussão, o terceiro aborda a metodologia e os dois últimos capítulos apresentaram e discutiram os resultados obtidos, como visto na figura 1.

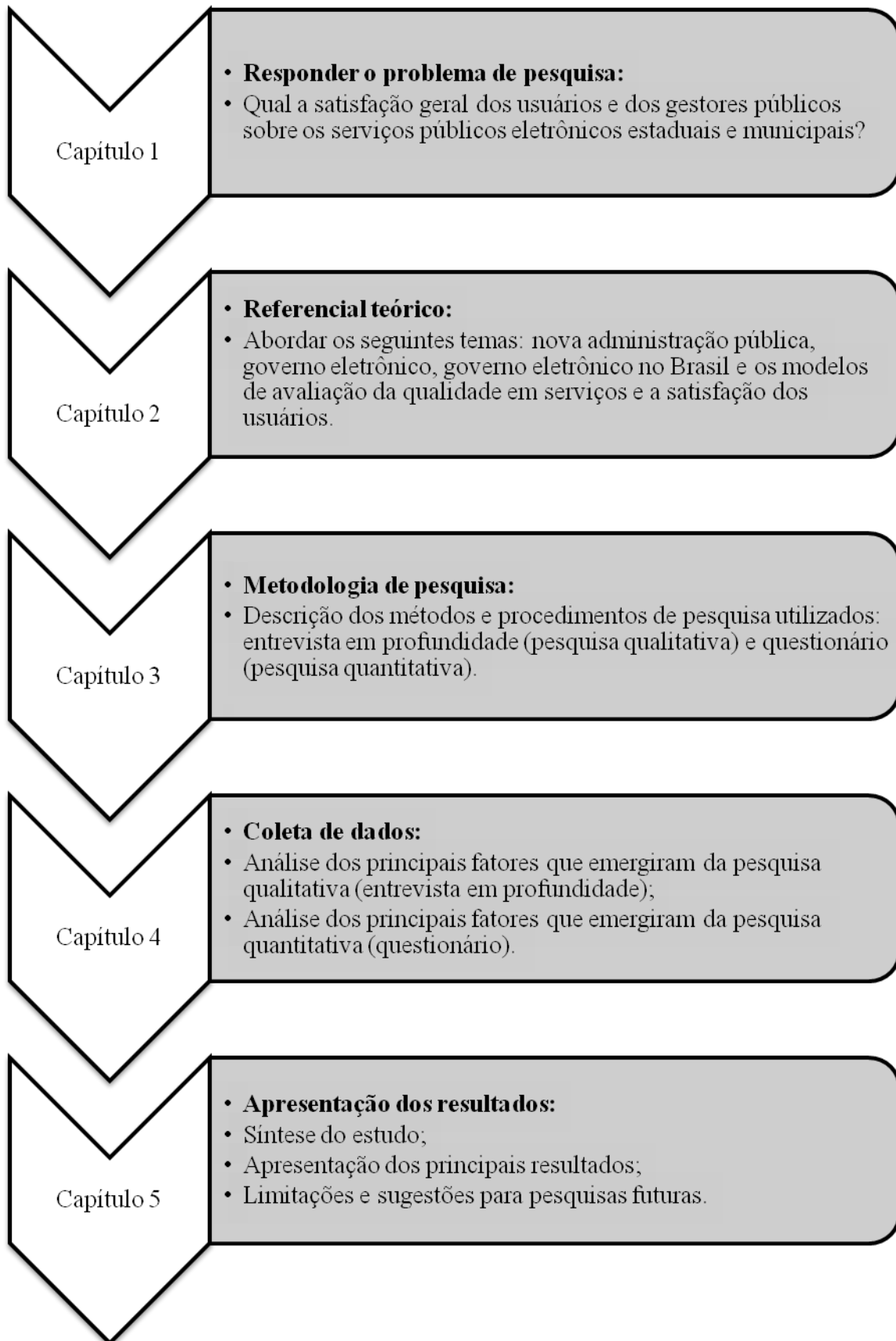


Figura 1 - Capítulos da pesquisa
Fonte: Elaborada pela autora (2013).

O presente estudo se inicia com uma introdução ao tema da pesquisa, a qual tem por objetivo delimitar o tema, apresentar o objetivo geral e os objetivos específicos, justificativos do tema e finalmente, justificar o como o problema de pesquisa será respondido.

O capítulo dois refere-se ao referencial teórico, que engloba: Nova Administração Pública, governo eletrônico, governo eletrônico no Brasil e os modelos de avaliação da qualidade em serviços e a satisfação dos usuários.

O capítulo três correspondente à metodologia do trabalho, onde foram delimitados não só os instrumentos de coleta de dados, mas também, a descrição dos tipos de pesquisa, tipo de amostragem e a natureza do método utilizado, assim como as respectivas justificativas para cada escolha utilizada. A presente pesquisa teve uma análise qualitativa e uma análise quantitativa através de entrevistas em profundidade e aplicação de questionário, respectivamente.

Em um segundo momento, foram elaborados os capítulos quatro e cinco, os quais referem-se respectivamente à coleta de dados e a apresentação dos resultados. Inicialmente, foram coletados os dados através das entrevistas em profundidade e do questionário, conforme descrito na metodologia (capítulo três) e assim, após esta fase, foram analisados os resultados, conforme os objetivos específicos traçados na introdução, tais como: análise comparativa entre a satisfação dos usuários de serviços públicos eletrônicos estaduais e municipais, o desenvolvimento do governo eletrônico sob a ótica dos gestores públicos, entre outros, nos quais levaram a responder a pergunta do problema de pesquisa na análise dos resultados (capítulo cinco). Em suma, o capítulo cinco apresentou uma síntese dos resultados e sugeriu pesquisas futuras na área do desenvolvimento de governo eletrônico e no direcionamento de soluções para a gestão pública na condução de um governo mais participativo, transparente e eficaz.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. A Nova Administração Pública

Neste item foi apresentada uma breve discussão sobre a mudança gerencial que ocorreu no setor público brasileiro, com o esgotamento do modelo de gestão que aconteceu logo após a crise dos anos oitenta, na economia brasileira. Esse tema serve de parâmetro para o aprofundamento do papel do governo eletrônico em um contexto de um Estado que apresentou uma série de mudanças gerenciais em sua organização, o que culminou com a chegada da Nova Administração Pública.

As reformas do Estado no Brasil podem ser divididas em três períodos distintos:

- 1936: 1ª reforma do Estado, no qual houve a criação do Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP).
- 1967: 2ª reforma do Estado, no qual o Decreto-Lei nº200 (BRASIL c, 1967) caracterizava a descentralização e autonomia da Administração Pública.
- 1995: 3ª reforma do Estado, institui-se a Administração Pública Gerencial.

A primeira tentativa de reforma gerencial da administração pública brasileira aconteceu na década de 30, com a primeira reforma do Estado em 1936, no qual a criação do DASP representou não apenas a primeira reforma administrativa do país, com a implantação da administração pública burocrática, mas também a afirmação dos princípios centralizadores e hierárquicos da burocracia clássica (BRESSER-PEREIRA, 1996). De acordo com Mafra (2005) o modelo burocrático, presente na Constituição Federal Brasileira de 1988 baseia-se no formalismo e na presença constante de normas e rigidez dos procedimentos.

Já no final dos anos 60, ocorreu a segunda reforma do estado, através do Decreto Lei nº 200, de 1967, sob o comando de Amaral Peixoto e com o apoio de Hélio Beltrão, que iria ser o pioneiro das novas ideias do Brasil de acordo com BRESSER-PEREIRA (1996 *apud* BELTRÃO, 1984), através da sua futura atuação no ministério do Planejamento.

Dessa forma, precipuamente, será abordado o Decreto Lei nº 200, de 1967, que foi uma tentativa de superação da rigidez burocrática, podendo ser considerado como um primeiro momento da administração gerencial do Brasil. Este decreto tinha por objetivo promover a transferência das atividades de produção de bens e serviços para autarquias,

fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista, reafirmando uma situação que já se delineava na prática (BRESSER-PEREIRA, 1998).

A reforma proposta em 1967, através do Decreto Lei nº 200 era de delegar ao máximo o poder de decisão para os órgãos de linha, e preferir sempre a contratação de setores e companhias privadas para a execução de suas políticas. Ou seja, os órgãos administrativos deveriam se limitar a funções quase que exclusivamente normativas e de supervisão, enquanto que o setor privado passaria a ter um papel cada vez mais atuante nas ações executivas do governo (SCHWARTZMAN, 1984).

Com a chegada da crise dos anos 80, o Decreto Lei nº 200 ficou em desuso, deixando sequelas negativas. Neste sentido, ao cargo patrimonial é desconhecida a divisão entre a esfera privada e a esfera política sendo a administração política tratada como assunto puramente pessoal, sem divisão entre o patrimônio público e os bens privados, livremente comandados por ordem da autoridade política (SILVEIRA, 2012).

A crise fiscal e a crise do modo de intervenção do Estado na economia e na sociedade começaram a ser percebidas a partir dos anos 80. E é após o fracasso do Plano Cruzado, que a sociedade brasileira se dá conta da necessidade em propor o ajuste fiscal e a reforma tributária (BRESSER-PEREIRA, 1996).

Com esta crise dos anos 80, a administração pública burocrática foi adotada em substituição à administração patrimonialista. Pois, eficiência, democratização do serviço público e flexibilização organizacional são fatores básicos para a modernização do setor público que o paradigma organizacional da administração pública burocrática não possui (CLAD, 1998).

E a partir daí, ficou clara a necessidade em adotar uma política que se distingue o público e o privado, onde há a separação entre o político e o administrador público (BRESSER-PEREIRA, 1996), surgindo então, a administração burocrática moderna (BRESSER-PEREIRA, 1998). Deve-se ressaltar que embora a administração pública tenha se modernizado muito a partir do enfoque gerencial, ainda existem resquícios de uma administração patrimonialista em setores localizados.

De acordo com MAFRA (2005) à medida que o Estado foi assumindo maiores obrigações, conseqüentemente foi crescendo o número de pessoas para realizar tal trabalho, formando uma organização de pessoal com hierarquias distintas e organizadas. Este era o Estado burocrático.

Com a adoção da administração burocrática moderna no século XX, verificou-se que rapidez, boa qualidade e custo baixo para os serviços públicos prestados ao público apresentavam resultados insatisfatórios, sendo estas práticas pouco ou nada orientadas para o atendimento das demandas dos cidadãos (BRESSER-PREIRA, 1998; KLIKSBURG, 1994). Logo, fez-se presente a necessidade da busca da eficiência nos serviços públicos (BRESSER-PEREIRA, 1998).

Para atender às demandas dos cidadãos com eficiência, o Estado deve utilizar-se de instrumentos de mercado e enfatizar o atendimento das necessidades tanto de regulação quanto dos serviços dos seus cidadãos, através de inovações na gestão pública, destacando-se a importância de modernização das formas de gestão vigentes, a fim de assegurar a sobrevivência das organizações públicas no futuro (SARAIVA SILVA, 2002). Assim, ocorreu a chegada do gerencialismo (DE PAULA, 2011).

O modelo gerencial tem como inspiração as transformações organizacionais ocorridas no setor privado, as quais têm alterado a forma burocrático-piramidal de administração, flexibilizando a gestão, diminuindo os níveis hierárquicos e, conseqüentemente, aumentando a autonomia de decisão dos gerentes – logo, denominou-se como administração gerencial (CLAD, 1998). A Administração pública gerencial pode ser caracterizada como aquela que considera o Estado uma grande empresa cujos serviços são destinados aos seus cidadãos, sendo as principais características desse modelo de gestão: eficiência dos serviços, avaliação de desempenho e o controle de resultados (MAFRA, 2005). Este novo modelo busca responder mais rapidamente às grandes mudanças ambientais que acontecem na economia e na sociedade contemporâneas. Embora inspirado na iniciativa privada, o modelo gerencial deve se adequar ao contexto político democrático no qual está inserido o setor público (CLAD, 1998).

De acordo com Mafra (2005) a comparação da administração pública gerencial com a administração de empresas privadas é feita pelo Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, coordenado pelo Ministério da Administração e Reforma do Estado, no qual este “Plano” é visto como um solucionador dos problemas da administração burocrática. Tal afirmação de Mafra é justificada pelo fato da flexibilização da estabilidade dos servidores, do sistema de licitações e dos orçamentos, ou seja, segundo De Paula (2011) adota-se uma burocracia flexível, que vai guiando-se a adotar uma administração pública gerencial ou a chamada Nova Administração Pública.

Logo, resumidamente, tivemos uma administração patrimonialista, que evoluiu para o modelo burocrático e enfim, para a administração gerencial, numa espécie de fim da história da administração pública (COSTA, 2008) culminando na Nova Administração Pública.

A Nova Administração Pública é um modelo de gestão em evolução, pois estaria se deslocando de uma orientação técnica para uma orientação mais política, e ainda, não conseguiu transcender a dicotomia entre a política e a administração, pois sua estrutura e característica dificultam a infiltração das demandas populares e uma efetiva participação social (DE PAULA, 2011).

Avaliando o fenômeno da Nova Administração Pública, Osborne e Gaebler (1994) afirmam que a revolução foi mais profunda no Reino Unido, na Nova Zelândia e na Austrália. De Paula (2011) também enfatiza que os casos da Austrália e da Nova Zelândia exemplificam como o modelo britânico se transformou em um referencial para as reformas realizadas a partir da década de 1980, convertendo a experiência britânica em um modelo de reforma e gestão – a Nova Administração Pública. Nos Estados Unidos, essa revolução ocorreu principalmente no nível dos municípios e condados, e argumentaram a necessidade de instituições flexíveis, adaptáveis, produtivas e voltadas para a qualidade (OSBORNE E GAEBLER, 1994).

Kliksberg (1992) reforça tais aspectos acima descritos quando diz que a principal tarefa da Nova Administração Pública é tornar os serviços mais eficientes e humanizados, através da revisão do atendimento dos serviços ao público.

A partir daí, criou-se a necessidade do Estado voltar-se à participação da cidadania, transparência dos atos públicos, desburocratização e implantação de sistemas políticos que amadureçam cada vez mais a cidadania e favoreçam a organização e a expressão da sociedade civil (KLIKSBERG, 1994), que juntamente com a inserção das tecnologias de informação e comunicação (TIC) fez-se surgir o denominado Governo Eletrônico.

2.2. Governo Eletrônico

A partir do fim da década de oitenta e início dos anos noventa, começaram a surgir tendências reformistas em diversos Estados, em que os governos buscavam um modelo de gestão e relacionamento com os cidadãos mais dinâmico e participativo.

Com o avanço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a popularização da internet, tornou possível essa dinamização, com a digitalização e disponibilização das informações e serviços governamentais, usando-se a rede mundial de

computadores, com novas organizações de trabalho e prestação de serviços (PARENTE 2009). A utilização dessas novas tecnologias pelo governo atrelado à necessidade de prestar serviços de qualidade aos cidadãos faz com que surjam discussões acerca do atendimento eletrônico, o chamado governo eletrônico.

O termo “governo eletrônico” originou-se da prática adotada por vários governos nos últimos anos, visando alinhar a administração pública ao dinamismo inerente à Era da informação (GUIDARLUCCI, 2007).

A noção de governo eletrônico é muito abrangente e merece ser melhor discutida quanto ao seu aprofundamento teórico e também, em pesquisas no campo da ciência da informação, pois existem diversas conceituações sobre o tema (MARCONDES, JARDIM, 2005). Por isso, a seguir, é apresentado o quadro 1 com alguns dos aspectos teóricos mais discutidos sobre o governo eletrônico:

Autor/ano	Aspectos teóricos discutidos no governo eletrônico
Perri (2001)	O e-gov tem três diferentes atuações: fornecimento de serviços eletrônicos, democracia eletrônica e governança eletrônica.
Zweers e Planqué (2001)	“um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, local ou cidadão, a qualquer momento, de modo a agregar valor a todos os <i>stakeholders</i> envolvidos com a esfera pública”.
Mc Neal et al (2003)	Tem o objetivo de transformar as atividades do governo em duas maneiras distintas: através da melhoria da prestação de serviços, incluindo os custos e também, através da melhoria na comunicação entre cidadãos e governo.
Silva Filho (2003)	Esforço concentrado no desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação visando construir uma arquitetura interoperável a fim de munir os cidadãos com acesso a informações e serviços.
Ruediger (2002)	O termo governo eletrônico tem foco no uso das novas tecnologias de informação e comunicação aplicadas a um amplo arco das funções de governo e, em especial, deste para com a sociedade.
Jardim (2005)	“A estratégia pela qual os governantes fazem uso das novas tecnologias para oferecem à sociedade melhores condições de acesso à informação e serviços governamentais”.
Welch, Hinnant, Moon (2005)	O resultado de uma boa interação entre governo (serviços, informações e acesso) e cidadão pode levar ao aumento de confiança.
Guidarlucci (2007)	Está relacionado às novas tecnologias e como a administração pública deve utilizá-la.

Parente (2009)

Está relacionado à implantação da infraestrutura de redes e à promoção da inclusão digital da população de baixa renda pelo Poder Público.

Quadro 1 – Aspectos teóricos discutidos no governo eletrônico

Fonte: elaborado pela autora (2012).

Visto o quadro 1, pode-se afirmar que dentro da literatura existente sobre o tema, nota-se que os autores mais utilizados nos artigos acadêmicos pesquisados, para discutir aspectos associados ao governo eletrônico são Zweers e Planqué (2001), Perri (2001) e Jardim (2005).

Já a visão adotada por Rover (2008) para definir o governo eletrônico é a seguinte:

“em termos gerais e otimistas, o governo eletrônico tem se constituído em uma infra-estrutura de rede compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a gestão dos serviços públicos é realizada. A partir da otimização desses serviços o atendimento ao cidadão são realizados, visando atingir a sua universalidade, bem como ampliando a transparência das suas ações.”

No entanto, Ruediger (2002) define o governo eletrônico da seguinte forma: “é um potencializador de boas práticas de governança e catalisador de uma mudança profunda nas estruturas de governo, proporcionando mais eficiência, transparência e desenvolvimento, além do provimento democrático de informações para decisão”.

E vale salientar ainda que, na perspectiva de Balutis (1999), governo eletrônico é definido através da seguinte equação:

$$\text{Governo Eletrônico} = S [\text{Comércio Eletrônico; Customer Relationship Management (CRM); Supply Chain Management (SCM) + Gestão do Conhecimento + Business Intelligence (BI) + Tecnologias Colaborativas}].$$

De acordo com a visão acima de Balutis (1999), pode-se afirmar que então seria a soma do comércio eletrônico, de gerenciamento do relacionamento com o cliente, gerenciamento da cadeia de suprimentos, gestão do conhecimento, inteligência do negócio e as tecnologias colaborativas, ou seja, a forma de se chegar aos consumidores um serviço eletrônico de qualidade.

Outra definição sobre o governo eletrônico é que ele pode ser visto como o encaminhamento de mudanças institucionais que habilitem a administração pública aos novos

formatos de organização, prestação de serviços e relacionamento com o público que é viabilizado pela aplicação da tecnologia da informação (IGOV – INSTITUTO DE GOVERNO ELETRÔNICO, 2012).

Dessa forma, nesta pesquisa, será utilizada a visão adotada por Rover (2008) para definir o conceito de governo eletrônico tanto para o sítio eletrônico estadual quanto para o sítio eletrônico municipal. As razões dessa adoção repousam no fato de que este autor conceitua o governo eletrônico de uma maneira clara, objetiva e utiliza os principais termos para conceituar o tema, ou seja, infraestrutura, serviços públicos e atendimento ao cidadão, que nada mais é que; através da tecnologia (infraestrutura) serão oferecidos serviços públicos de qualidade aos cidadãos.

Em uma nova abordagem sobre o tema, Lenk e Traummullerv (2001) visualizam quatro perspectivas dentro do contexto de governo eletrônico:

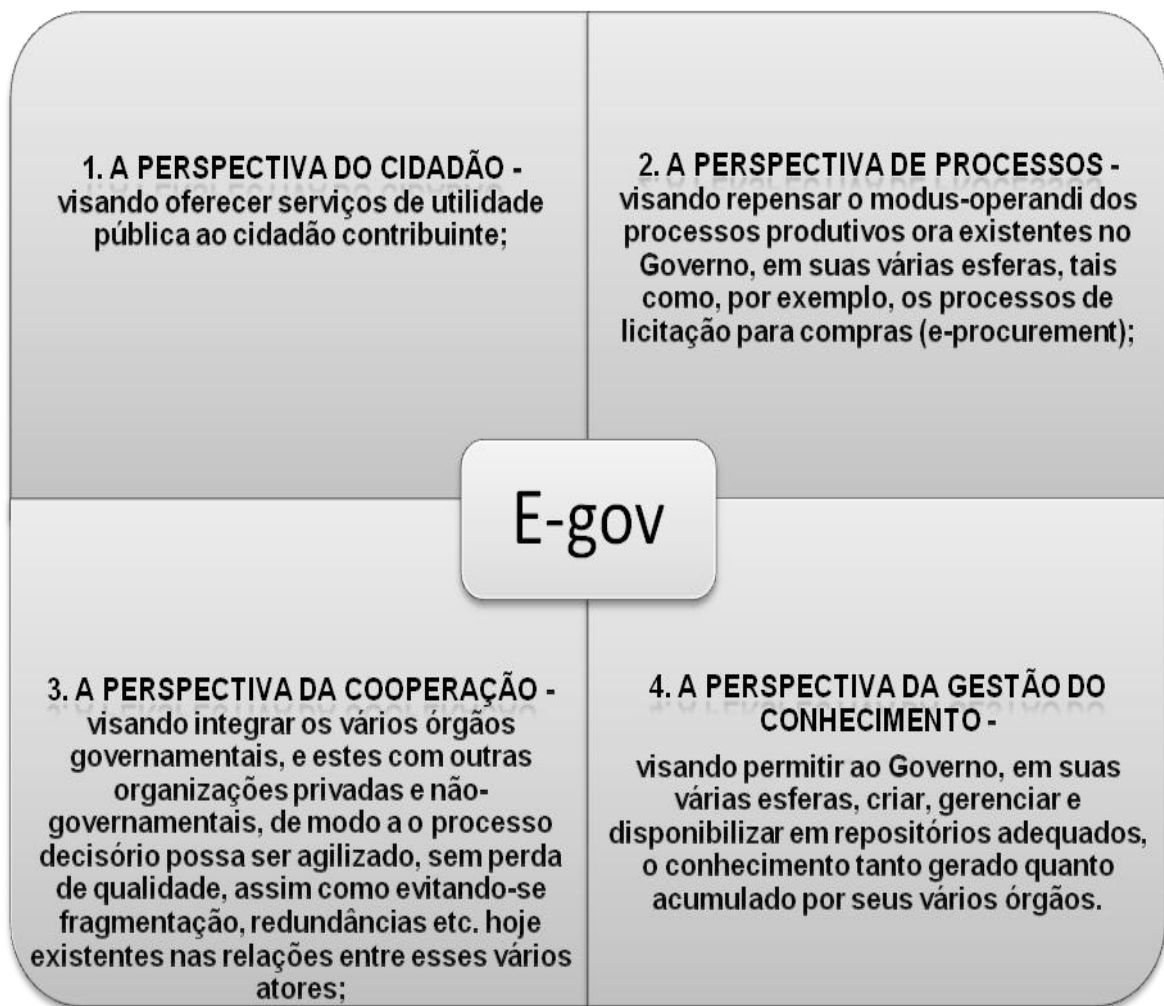


Figura 2 - Definições de governo eletrônico.

Fonte: Adaptado de Lenk e Traummullerv (2001).

Contrapondo as quatro perspectivas de Lenk e Traummullerv (2001), Perri (2001) desenvolve três diferentes leituras no que tange ao Governo Eletrônico e as suas atuações:

1. Fornecimento de Serviços Eletrônicos: é propriamente o fornecimento de serviços de utilidade pública para os cidadãos, assim como o relacionamento Governo - Empresas, usando as tecnologias da informação e comunicação para realizar tais serviços.
2. Democracia Eletrônica (*e-democracy*): refere-se aos sistemas de votação eletrônica e experiências piloto de consulta *on-line* aos cidadãos.
3. Governança Eletrônica: suporte digital para a elaboração de políticas públicas, tomada de decisões, trabalho em grupo, entre os vários gestores públicos de diferentes escalões, entre outras atividades.

Dessa forma, apesar das inúmeras definições sobre o tema, pode-se corroborar que o governo eletrônico não se restringe apenas ao oferecimento de serviços em sua forma *on line*, mas a sua importância está na maneira como o governo, pelo uso das tecnologias de informação e comunicação, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do Estado, com a oferta de serviços e informações de qualidade aos cidadãos.

2.3. Governo Eletrônico no Brasil

Neste tópico, será abordado o tema governo eletrônico atuante na esfera brasileira, a fim de que se possa compreender melhor a sua origem, objetivos e evolução. Dessa maneira, chegar-se-á ao panorama atual da qualidade da prestação dos serviços públicos eletrônicos para os cidadãos brasileiros.

Dentro de uma perspectiva histórica, no que tange às fases da evolução do uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público do Brasil, como visto por Reinhard e Dias (2005), foram classificadas em quatro grandes períodos:

1. Pioneirismo (dos anos 1950 até meados dos anos 1960);
2. Centralização (de meados dos 1960 até o final dos 1970);
3. Terceirização (anos 1980) e;
4. Governo eletrônico propriamente dito (a partir dos anos 1990).

A Internet brasileira teve grande impulso, primeiramente na comunidade científica e, logo após, como plataforma de expansão do setor privado, estando aberta também a serviços de natureza comercial desde 1995. Nas telecomunicações, houve a privatização de

todo o sistema brasileiro e a criação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), fatores que estão permitindo maior e mais rápida disponibilidade de acesso aos meios de comunicação. Além disso, nas atividades comerciais no Brasil que utilizam a Internet como forma de transação comercial, tem crescido demasiadamente o número de usuários e o volume de transações e negócios. Algumas aplicações de governo eletrônico têm tido grande impacto: tanto na melhoria da eficiência interna do funcionamento do Governo como na prestação de serviços ao cidadão (MCTI - MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO, 2008).

No Brasil, o Governo Eletrônico surgiu no ano de 2000 (BRASIL d, 2010). No entanto, a preocupação com a utilização da internet para aperfeiçoar a relação do governo com os cidadãos é percebida um ano antes, em 1999, ano no qual começou a ganhar relevância durante o 1º Fórum Global Sobre Reinvenção do Governo, que contou com a participação de 45 países (COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL, 2010).

Em 1999, foi criado o Programa Sociedade da Informação, que tinha em uma das suas áreas de atuação e pesquisa, as atividades relacionadas a melhorar a qualidade dos serviços públicos e dar transparência aos mesmos, e ainda, integrar ações públicas para a cidadania (MCTI, 2008).

Estudo e pesquisas do Programa Sociedade da Informação e do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) colaboraram para a criação, em 2004, do Departamento de Governo Eletrônico, que será tratado mais adiante, no qual foi responsável por coordenar, normatizar, incentivar e ampliar serviços públicos por meios eletrônicos e ações de governo eletrônico no Brasil (Brasil d, 2010).

Dessa forma, em 2000, foi possível a criação do Governo Eletrônico propriamente dito. Quando houve o surgimento do Governo Eletrônico, que foi criado o Grupo de Trabalho Interministerial, no qual as ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) tinham por finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, formalizada pela Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000, e incorporadas às metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. O trabalho do GTTI concentrou esforços em três linhas do programa (BRASIL d, 2010):

- Universalização de serviços;
- Governo ao alcance de todos;

- Infraestrutura avançada.

Então, em 2004, como dito anteriormente, os estudos e pesquisas realizados pelo Programa Sociedade da Informação e pelo GTTI colaboraram para a criação do Departamento de Governo Eletrônico, pelo Decreto nº 5.134, de 07 de julho, encarregado de desempenhar um papel de coordenador e articulador para a implantação de ações unificadas e integradas de governo eletrônico, as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, além de normatizar e disseminar o desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na administração federal brasileira (BRASIL d, 2010).

Conforme Jardim (2005), os papéis a serem desempenhados pelo Governo Eletrônico resumem-se a três perspectivas:

1. Governo para Governo (G2G): iniciativas que visam à qualidade da integração entre os serviços governamentais, envolvendo ações de reestruturação e modernização de processos e rotinas.
2. Governo para Cidadão (G2C): informações e serviços dirigidos aos cidadãos. Interação direta entre o usuário e o governo e inclusão digital, considerando tanto meios virtuais como físicos.
3. Governo para Negócios (G2B): Projetos voltados para o provimento de informações e serviços aos investimentos e negócios, bem como de apoio à atratividade e desenvolvimento de negócios em uma região específica.

Referente à primeira perspectiva adotada por Jardim (2005), conforme o site do governo federal (2012), no que diz respeito ao Programa Eletrônico Brasileiro, “governo para governo”, a relação inter e intragovernos nas esferas federal, estadual e municipal, estão entre os objetivos do comitê técnico, nos quais propõe as seguintes diretrizes: priorizar ações voltadas para o social, a troca de informações entre as diversas instituições públicas, a integração de dados e de serviços eletrônicos, a transparência, o acesso a dados e ao compartilhamento de recursos tecnológicos, de informações, humanos e financeiros (BRASIL d, 2010).

Este programa federal do Governo Eletrônico Brasileiro objetiva a transformação das relações do governo com os cidadãos, empresas e também entre os órgãos do próprio governo de forma a aprimorar a qualidade dos serviços prestados; promover a interação com empresas e indústrias; e fortalecer a participação cidadã por meio do acesso a informação e a

uma administração mais eficiente, evitando o retrabalho e facilitando a comunicação entre as três esferas Federal, Estadual e Municipal, como visto no quadro dois algumas das diretrizes discutidas em reunião do Programa Eletrônico Brasileiro (BRASIL d, 2010).

1. Priorizar as ações voltadas para os Sistemas de Informações Sociais, Segurança Pública e serviços do Ministério da Justiça
2. Definir padrões de interoperabilidade e mecanismos de integração de dados e sistemas nos vários níveis de governo
3. Facilitar o acesso de estados e municípios a serviços prestados, por via eletrônica, pelo Governo Federal
4. Simplificar procedimentos na relação entre Administração Pública Federal e Governos estaduais e municipais
5. Aumentar a transparência na relação entre as esferas de governo
6. Articular e estimular ações de Governo Eletrônico integradas verticalmente e destinadas à prestação de serviços aos cidadãos
7. Promover Integração horizontal de bases de dados federais voltadas ao nível estadual e municipal para possibilitar integração vertical
8. Evitar duplicidade de esforços
9. Promover o compartilhamento de recursos tecnológicos, de informações, humanos e financeiros
10. Definir estratégias para auxiliar estados e municípios na prestação de serviços aos cidadãos
11. Dar maior visibilidade às ações em execução

Quadro 2 - Diretrizes do governo para auxiliar os governos municipais e estaduais

Fonte: Adaptado do site do governo eletrônico do Brasil (2012).

Vale salientar ainda que as ações do Programa do Governo Eletrônico Brasileiro priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, e ainda, aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas. Dessa forma, no Brasil, a política governamental segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais, como visto na figura 3 (BRASIL d, 2010):

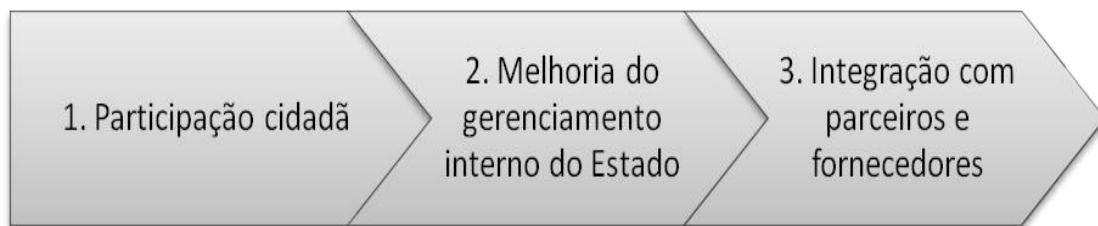


Figura 3 - Três diretrizes das ideias fundamentais do governo eletrônico

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

E que, de acordo com Prado (2004), os objetivos do Estado frente à prestação de serviços de qualidade são: melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* (que remete à obrigação de membros de um órgão administrativo ou representativo de prestar contas a instâncias controladoras) dos governos.

Já quanto à estrutura técnica, a formação do Programa de Governo Eletrônico brasileiro conta com um comitê executivo e oito comitês técnicos responsáveis pelo desenvolvimento das políticas e ações definidas nos princípios e diretrizes estabelecidas para toda a administração pública federal. Na esfera federal, o sítio www.governoeletronico.gov.br é o portal oficial do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Os temas acessibilidade, Banda larga, inclusão digital, compras eletrônicas, domínios, interoperabilidade e software livre ofertam conteúdos que orientam a implementação de qualidade, integração entre os diversos órgãos (federal, estadual e municipal) e assim, possibilita o acesso democrático aos serviços eletrônicos governamentais (BRASIL d, 2010).

Na esfera Estadual, os Governos vêm implementando serviços eletrônicos de qualidade através de Programas Independentes em cada Estado. Desse modo, podemos citar os quatro programas estaduais com maior adesão pelos cidadãos de acordo com a quantidade de acessos a Internet, de acordo com o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2011):

- No Estado de Minas Gerais: Programa UAI (Unidade de Atendimento Integrado);
- No Estado do Paraná: Programa e-Paraná;
- No Estado do Rio Grande do Sul: Programa Tudo fácil;
- No Estado de São Paulo: Programa Poupatempo.

Como visto no gráfico 1, a porcentagem de adesão aos programas de cada Estado brasileiro:

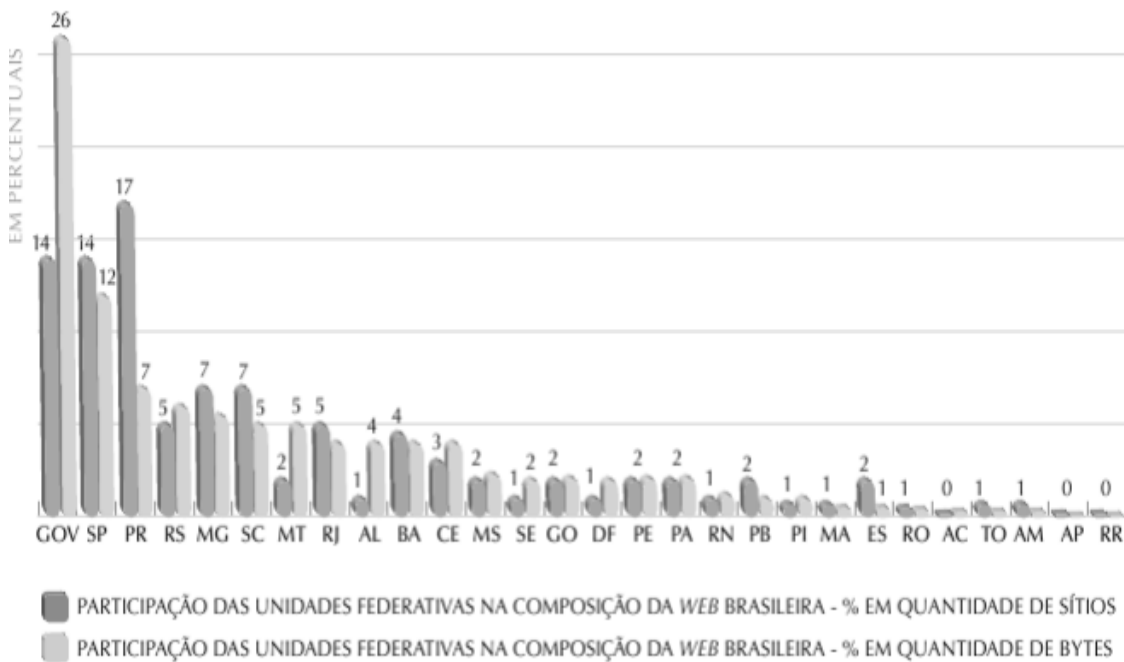


Gráfico 1 - Participação dos usuários nos programas eletrônicos públicos brasileiros

Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil (2011).

Desse modo, pode-se analisar que no Estado de São Paulo é possível verificar uma maior adesão da população em utilizar serviços públicos eletrônicos quando comparado aos demais estados brasileiros, neste caso, o Programa Poupatempo.

No Estado São Paulo, o ente mais evoluído em termos de governo eletrônico é o governo do estado que comparativamente está em estágio muito próximo do governo federal, o mais evoluído no Brasil, em termos de e-gov (SANCHEZ E ARAÚJO, 2003).

Em 1995, o governo do Estado de São Paulo começou a usar a Internet para relacionar-se com os cidadãos, em ações isoladas de diferentes órgãos governamentais, principalmente de empresas públicas, que passaram a manter sítios na Internet, para disponibilizar informações. Um marco histórico nesse processo foi a instalação de um sítio na Internet chamada “mídia eletrônica – negócios públicos”, para divulgar os editais de licitações, contratos e concursos públicos (SANCHEZ E ARAÚJO, 2003).

Já na esfera municipal, a situação é bem diferente se comparada à esfera estadual.

O oferecimento de serviços públicos eletrônicos é oferecido pelos Governos através dos sites de cada prefeitura. Desse modo, não há uma linearidade entre as prefeituras sobre quais os serviços e informações que deverão ser disponibilizadas em cada sítio eletrônico. Cada prefeitura é responsável pelo seu sítio eletrônico e as informações nele contidas.

Roberto Meizi Agune, coordenador do grupo de apoio técnico à inovação (GATI), da secretaria da gestão pública (SGP) do Estado de São Paulo, afirma que “no âmbito municipal, os sites e informações são voltados para áreas dos deveres do cidadão, como o imposto sobre serviço (ISS) e o imposto territorial urbano (IPTU)” (CEPAM, 2012).

A primeira pesquisa sobre o mapa do governo eletrônico no Brasil, realizada pela Federação das Indústrias do Rio de Janeiro (FIRJAN), entre os meses de setembro e novembro de 2007, mostrou que no Brasil, 54% das prefeituras não têm *site*. Do total das prefeituras que tem site, ou seja, dos 46% das prefeituras do Brasil foi constatado que 58,4% disponibilizam um ou mais serviços/informações analisados na pesquisa, o que significa que os outros 41,6% não oferecem nenhum dos serviços considerados importantes pelo estudo. O levantamento mapeou 5.564 sítios eletrônicos de municípios brasileiros, observando a prestação de informações e de serviços públicos via internet (CEPAM, 2012).

A secretaria estadual de gestão pública de São Paulo, por meio da FUNDAP (Fundação de Desenvolvimento Administrativo) e do TecGov (Governo Tecnológico) da Escola de Administração de Empresas do Estado de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (EAESP-FGV), com a colaboração da Fundação SEADE (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados), realizou, entre setembro/2006 março/2007, uma pesquisa de campo sobre o estágio atual do uso de *websites* pelos governos municipais do Estado de São Paulo para prestação de serviços e disponibilização de informação à população. E assim, foi possível a partir dessa análise a criação do Índice Geral de Qualidade de Websites Municipais

(IGQWM), que classifica os municípios pelo nível de maturidade de seus sites na internet (ESTADO DE SÃO PAULO, 2007).

Com base no objeto de estudo da presente pesquisa, a cidade de Ribeirão Preto ocupou a 12ª posição do ranking total referente aos municípios com nível de maturidade de seus *sites* na internet e a 8ª posição referente à funcionalidade e complexidade das páginas na web, ou seja, desde publicação de informação até transação completa por meio eletrônico, com base IGQWM citado anteriormente (ESTADO DE SÃO PAULO, 2007).

Portanto, o governo, nos níveis federal, estadual e municipal, tem o papel de assegurar o acesso universal às tecnologias de informação e comunicação e a seus benefícios, independentemente da localização geográfica e da situação social do cidadão, garantindo níveis básicos de serviços, estimulando a interoperabilidade de tecnologias e de redes (MCTI, 2008).

2.4. Os modelos de avaliação da qualidade em serviços e a satisfação dos usuários

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes constituem uma das maiores prioridades de gestão nas empresas comprometidas com qualidade de seus produtos e serviços e, conseqüentemente, com os resultados que se pretende alcançar junto a seus clientes ou usuários, sendo que a pesquisa sobre a satisfação dos clientes está intimamente relacionada com qualidade (ROSSI E SLONGO, 1998). Dessa forma, a seguir, foram listados os instrumentos de marketing utilizados para medir a satisfação dos clientes nesta pesquisa e assim, propor maior qualidade aos serviços públicos eletrônicos municipais e estaduais.

Para elaborar uma pesquisa, é necessário que sejam utilizados instrumentos de avaliação, neste caso, os instrumentos de avaliação que foram utilizados para medir a qualidade dos *sites* eletrônicos: Estadual (Poupatempo) e Municipal (Prefeitura de Ribeirão Preto) foram: o mix de marketing adaptado para consumidores de serviços virtuais (modelo 4S), o modelo SERVQUAL ampliado adaptado para o ambiente eletrônico, o modelo ESQUAL e o modelo conceitual de adoção do governo eletrônico proposto por Kumar et al. (2007) os quais serão discutidos ao longo do estudo.

Inicialmente, a diferença entre produtos e serviços foi discutida e principalmente suas implicações para os casos de serviços eletrônicos. Desse modo, nesta pesquisa foi avaliada a satisfação dos usuários com os serviços ofertados por meio eletrônico, tanto para os governos estadual e o municipal. Adicionalmente serão avaliados elementos como:

informações, custo, tempo de entrega que também contribuem com a qualidade e a satisfação dos mesmos.

Pesquisas sobre satisfação, portanto, dependem de avaliações individuais de determinados atributos da marca, produto ou serviço avaliado (MATSUKUMA, HERNANDEZ, 2007). Para McGoldrick (2002), a satisfação do consumidor é vista como algo que exige uma solução eficaz dos problemas, a fim de lidar com uma grande variedade de produtos e serviços relacionada com as reclamações de insatisfação dos clientes.

Considerando que existe uma diferenciação histórica entre pesquisa para avaliar produtos e a pesquisa para avaliar serviços. Os produtos podem ser avaliados mais objetivamente, uma vez que podem ser alterados e controlados de maneira mais “palpável”. Entretanto, a avaliação de serviços está mais sujeita a variações, já que estes são naturalmente intangíveis, dificultando a padronização e a redução de erros de forma consistente (MATSUKUMA, HERNANDEZ, 2007).

Dunne e Lusch (1999) afirmam que o serviço apresenta sua existência ao mesmo tempo em que são comprados e consumidos, sendo elementos intangíveis, inseparáveis e usualmente envolvem a participação dos consumidores de alguma forma importante. Já Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000) introduzem o conceito de pacote de serviços, que seria um conjunto de mercadorias e serviços fornecidos em um ambiente que englobaria as instalações de apoio, os bens facilitadores (material adquirido ou consumido), os serviços explícitos (facilmente percebíveis) e os serviços implícitos (os aspectos psicológicos do consumo).

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e Parente (2000) a qualidade do serviço é comparação entre as expectativas esperadas e o desempenho obtido. Para estes autores, os determinantes da qualidade de serviço são: acesso, comunicação, competência, cortesia, credibilidade, confiança, responsabilidade, segurança, tangibilidade e conhecimento do cliente, nos quais estes determinantes estão relacionados a uma expectativa criada pelo cliente entre o serviço esperado e o que realmente o cliente irá receber, ou seja, criando expectativas formadas a partir da comunicação boca a boca anteriores, necessidades pessoais intrínsecas de cada indivíduo e também, experiências anteriores já vivenciadas. Logo, toda essa dinâmica refletirá a qualidade percebida do serviço pelo cliente.

Entretanto, tendo em vista as várias manifestações de estudos na área acadêmica, a satisfação do consumidor tem sido definida e avaliada de diferentes maneiras ao longo dos anos (OLIVER, 1997). Dessa maneira, nesta pesquisa, foi utilizado o conceito de satisfação

do consumidor proposto por Oliver (1993), considerando as variáveis propostas no modelo adaptadas para o ambiente virtual.

Oliver (1993) propõe que as expectativas em relação a um produto ou serviço são comparadas com o seu desempenho (atributos analisados) e assim, trará níveis de satisfação ou insatisfação para os consumidores, sendo que deve haver um equilíbrio entre os diversos atributos analisados, ou seja, alguns geram efeitos positivos e outros efeitos negativos, o que levaria, conseqüentemente, a uma experiência com o produto ou serviço.

Já Chen e Ting (2002) dividiram em qualidades técnicas e qualidades funcionais as dimensões enumeradas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e assim, será atingida a qualidade do serviço e conseqüentemente, a satisfação do consumidor, como visto na figura 4.

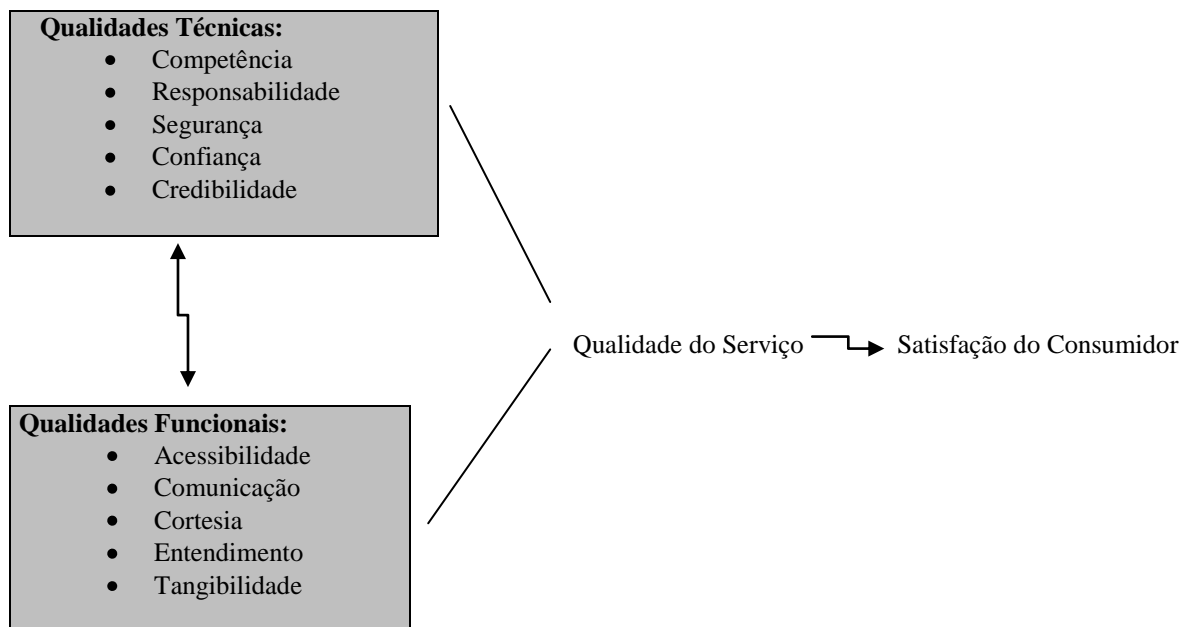


Figura 4 - Determinantes da qualidade do serviço.

Fonte: Adaptado de Chen e Ting (2011).

Sendo que, vale salientar ainda que os dez determinantes de qualidade segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry(1985) envolvem os seguintes conceitos descritos no quadro 3:

Dimensões	Conceitos envolvidos
1. Confiança	<ul style="list-style-type: none"> • Fazer o serviço certo na primeira vez; • Honra com os compromissos; • Precisão no faturamento; • Armazenamento correto dos registros; • Desempenho dos serviços no tempo esperado.
2. Responsabilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar o serviço prontamente • Fazer com que o cliente retorne
3. Competência	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento e habilidade de contato pessoal; • Conhecimento e habilidade do suporte operacional personalizado; • Capacidade da empresa.
4. Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade e facilidade de contato pelo telefone; • Tempo de espera para receber o serviço; • Tempo adequado de operação; • Locação conveniente da facilidade do serviço.
5. Cortesia	<ul style="list-style-type: none"> • Envolve polidez, respeito, consideração, amizade no contato pessoal, consideração pela propriedade do cliente e a aparência limpa e arrumada do pessoal de contato com o público.
6. Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvir os clientes e mantê-los informados com uma linguagem clara; • A comunicação envolve explicar o serviço por ele mesmo, explicar quanto o serviço irá custar, explicar as situações entre serviço e custo e assegurar ao cliente que o problema será resolvido.
7. Credibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Confiança, crédito, honestidade; • Credibilidade do nome da empresa, a reputação da empresa, as características pessoais do contato pessoal e o grau da dificuldade da venda.

8. Segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Livre do perigo, do risco ou da dúvida; • Segurança física, segurança financeira e confidencialidade.
9. Entendimento	<ul style="list-style-type: none"> • É o esforço para entender as necessidades dos clientes, os requerimentos específicos dos clientes, atenção individualizada e reconhecer o cliente regular.
10. Tangibilidade	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades físicas, aparência do pessoal, ferramentas ou equipamentos utilizados para providenciar o serviço e às representações físicas do serviço.

Quadro 3 - Dimensões da qualidade do serviço

Fonte: Adaptado segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Desse modo, vista a importância das expectativas dos consumidores e da qualidade percebida pode-se afirmar que é possível ser avaliada pelo método SERVQUAL (qualidade em serviços) desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985). Esses autores enfatizaram que a percepção de qualidade seria a resposta de uma experiência de pós-consumo, em que a qualidade esperada e a recebida seriam avaliadas e posteriormente, comparadas. No quadro 4, foram apresentados os cinco principais componentes do método SERVQUAL:

Cinco Dimensões da qualidade	Principais características envolvidas
<ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidade 	Aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e material.
<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidade 	Capacidade de executar o serviço prometido de forma digna e exata.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidade de resposta 	Disposição para ajudar os usuários e fornecer o serviço prontamente.
<ul style="list-style-type: none"> • Segurança 	Conhecimento e cortesia dos funcionários além de transmitir confidencialidade.
<ul style="list-style-type: none"> • Empatia 	Atenção cuidadosa e individualizada aos usuários.

Quadro 4 - Componentes do método SERVQUAL

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Dessa maneira, a escala SERVQUAL pode ser utilizada em diferentes pesquisas sobre a avaliação de serviços, pois tem a capacidade de apontar falhas e desvios em dimensões que são vitais para uma prestação de serviços com qualidade (ABREU, MARINS, SETTE, 2011).

No entanto, para ilustrar melhor este estudo, foi adotado o modelo do SERVQUAL ampliado, no qual Johnson, Tsiros e Lancioni(1995) propuseram um modelo de medição da qualidade dos serviços utilizando uma abordagem sistêmica que atenderia as principais críticas feitas ao modelo SERVQUAL, incorporando as percepções do consumidor. Na visão adotada por esses autores, a qualidade seria o resultado final de entradas (equipamento, mobília, funcionários), processos (qualidade da interação da empresa com o consumidor, envolvendo elementos como cortesia, habilidade de resposta) e produtos que conjuntamente resultariam na qualidade benefícios intangíveis e a percepção mental dos consumidores.

Lembrando que o modelo SERVQUAL ampliado já foi utilizado em diversas pesquisas de marketing relacionadas ao contexto virtual. Desse modo, neste estudo também foi adotada esta ferramenta em conjunto com outras ferramentas citadas mais adiante. c afirmam que o método SERVQUAL (qualidade em serviços) desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) ainda é muito utilizado nas atuais pesquisas.

Portanto, pode-se concluir que o SERVQUAL ampliado, nada mais é que uma ampliação do conceito SERVQUAL, no qual além dos atributos já descritos anteriormente, abrange também as percepções dos consumidores a fim de avaliar a qualidade dos serviços utilizados. Assim, de acordo com os instrumentos de medição de qualidade dos serviços, o SERVQUAL ampliado é mais utilizado para ambientes físicos, mas, devido a evolução do mercado e o crescimento do uso da internet para a prestação de serviços, criou-se uma nova vertente de medição de qualidade dos serviços, denominado modelo E-S-QUAL.

Porém, primeiro, é necessário lembrar que a qualidade percebida em serviços eletrônicos (e-SQ) é baseada na noção de que a qualidade de serviço deriva de uma comparação do real desempenho do serviço com o que ele deve ou seria de acordo com a teoria explicitada; na qualidade do serviço eletrônico baseado nas cinco dimensões da SERVQUAL e também, no valor percebido e intenções comportamentais dos clientes em relação ao serviço oferecido. Sendo que, a e-SQ não inclui apenas as experiências durante as interações com o site, mas também, a pós interação com o serviço, ou seja, a realização, o retorno, que este serviço retribuirá no futuro para o cliente (PARASURAMAN, ZEITHAML E MALHOTRA, 2005).

Logo, a partir da evolução desta teoria, ainda segundo Parasuraman, Zeithaml e Malhotra(2005) surge o modelo E-S-QUAL. Este modelo é utilizado para medir a

qualidade dos serviços eletrônicos, formado por quatro dimensões divididos da seguinte forma:

1. Eficiência: a facilidade e a velocidade de acesso ao usar o *site*.
2. Realização do serviço: até que ponto as promessas do *site* sobre a entrega dos pedidos e disponibilidade de itens são cumpridas.
3. Disponibilidade do sistema: o funcionamento técnico correto do *site*.
4. Privacidade: o grau em que o *site* é seguro e protege as informações do cliente.

No entanto, para Kumar et al. (2007) a adoção de um modelo conceitual para o governo eletrônico deve ser o uso frequente dos serviços *on-line* por parte dos cidadãos tanto para obter informações quanto para interagir e realizar transações com o governo.

O modelo conceitual proposto neste estudo por Kumar et al (2007) visa corrigir as deficiências dos modelos anteriores e acrescentar uma nova dimensão de satisfação. Portanto, algumas das variáveis utilizadas no modelo já foram utilizadas em estudos anteriores sobre o uso da Internet e também, na utilização de governo eletrônico. Características do usuário e *design do site* são consideradas como tendo uma influência direta sobre a utilização do *site* do governo. Pois, a crença que se pretende passar ao cidadão que utiliza o site é a de é possível obter uma experiência rica, atraente e livre de problemas, ou seja, ambiente virtual confiável, assim, conseqüentemente, o cidadão poderá obter níveis mais altos de satisfação.

A adoção do governo eletrônico é multi-dimensional. No início, é uma decisão simples: utilizar ou não o serviço. Depois, a frequência com que os serviços são utilizados. O âmbito do uso, ou seja, se o *site* do governo é utilizado para aquisição de informações, para interagir ou para realizar transações com o governo é outra dimensão muito importante da adoção. As outras dimensões incluem a preferência do site do governo sobre outros sites e preferências do *site on-line* sobre outros meios de transações com o governo. Por exemplo, ao procurar informações sobre os serviços governamentais, os cidadãos iniciam a sua pesquisa a partir do site do governo ou é o último em termos de prioridade de pesquisa *on-line*? Os cidadãos preferem ir para o *site* do governo para interagir com o governo, ou será que eles preferem fazer isso por telefone ou por uma visita em pessoa?

Todas essas dimensões mencionadas acima podem ser analisadas na figura 5, no qual a adoção do governo eletrônico é composta por elementos de *design* do *site* que permitem a percepção de utilidade e da facilidade de uso; por características do usuário, que identificam a percepção de risco, sensação de controle percebido e a experiência prévia com a Internet; e também, de uma forma independente, a satisfação dos cidadãos refletirá se o serviço oferecido é de qualidade e assim, se será adotado o governo eletrônico para este serviço (KUMAR et al, 2007).

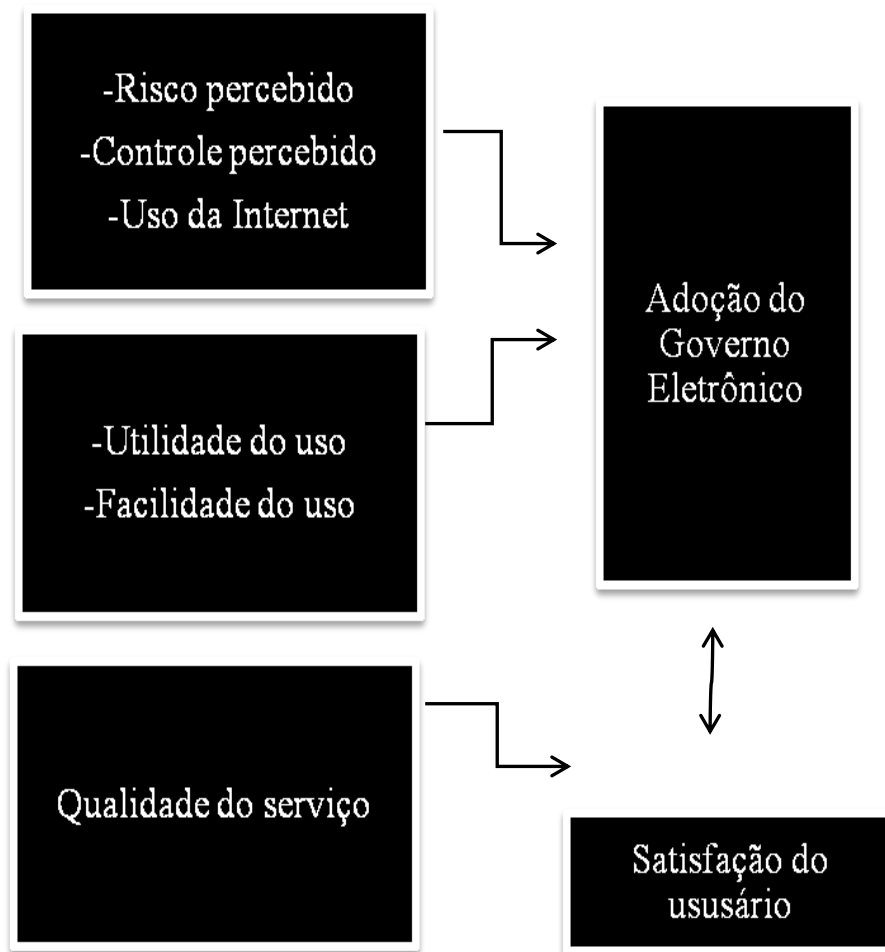


Figura 5 - Modelo conceitual da adoção do governo eletrônico.

Fonte: Adaptado de Kumar et al (2007).

Dessa forma, o modelo conceitual sobre a adoção do governo eletrônico proposto por Kumar (2007) foi adotado parcialmente nesta pesquisa. As dimensões foram levadas em consideração (risco percebido, controle percebido, uso da internet, facilidade de uso, utilidade do uso e qualidade do serviço) como já sendo o serviço público viabilizado em sua forma eletrônica.

E refletindo sobre a utilização de um modelo de qualidade de serviço eletrônico ideal, Constantinides (2002) notou que para o *mix de marketing* tradicional, é necessário agregar uma série de mudanças para que o *mix de marketing* torne-se adequado para uma análise do ambiente virtual. Segundo o mesmo autor, preço, praça, produto e promoção, ou seja, os 4P's de marketing são incompatíveis para o ambiente virtual. Segundo Kotler (2000) o *mix de marketing* tradicional ou então, os 4P's de *marketing* envolve: produto, promoção, praça e preço. Este modelo tem por finalidade fazer com que as empresas produzam um determinado produto, este produto é alvo de uma promoção, que tem por objetivo comunicar, informar o consumidor sua disponibilidade em seu ponto de venda, a um determinado preço.

Já para Borden (1964), o *mix de marketing* deveria ser composto por 12 elementos: planejamento de produtos, preços, marca, canais de distribuição, pessoal de vendas, promoção, publicidade, embalagem, *display*, serviços, manipulação física e encontrar o que se deseja e análise.

Desse modo, Constantinides (2002) criou o *Web-Marketing Mix Model (WMMM)* - Modelo do Mix de Marketing Eletrônico, ou seja, os 4S's do modelo do *mix de marketing*, sendo uma ferramenta de marketing utilizada para medir a qualidade dos serviços no ambiente virtual, no qual enumera quatro fatores críticos a serem analisados: o escopo relacionado ao marketing de estratégia e aos objetivos; o *site* relacionado a experiência na Internet; a sinergia relacionada a integração dos processos e o sistema relacionado as técnicas, requerimentos técnicos e administração do site da Internet, conforme pode ser visto na figura 6.

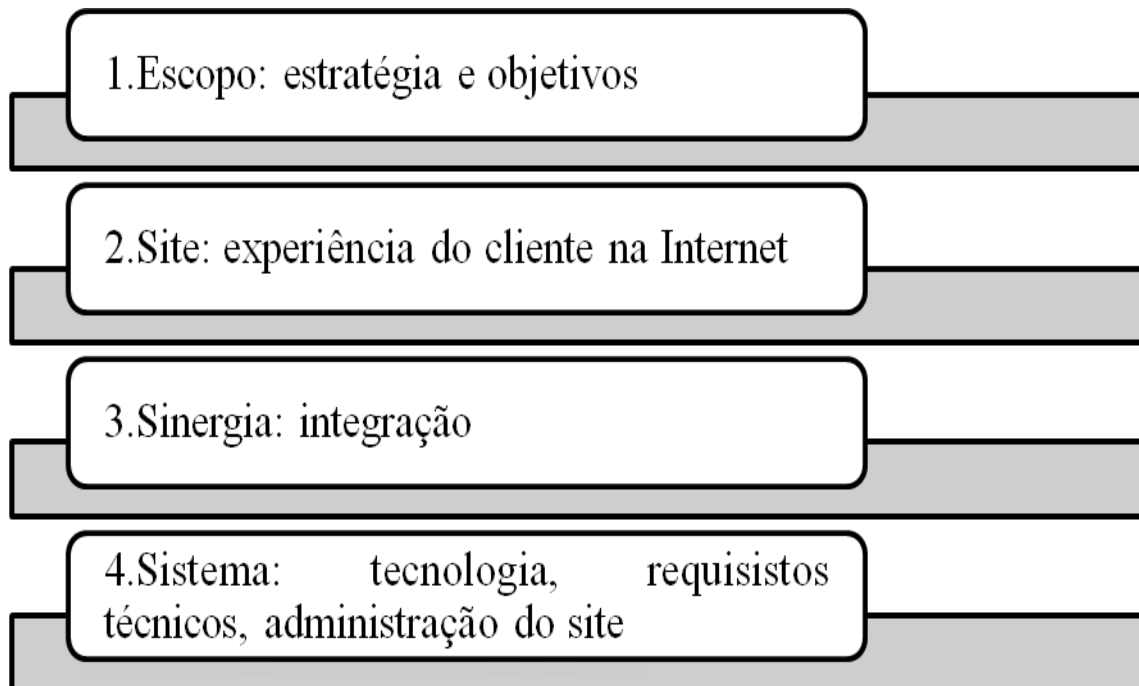


Figura 6 - Modelo Conceitual dos 4S's do mix de marketing da web

Fonte: Adaptado segundo Constantinides (2002).

Cada um dos elementos acima enumerados por Constantinides (2002) podem ser descritos da seguinte forma:

1. Escopo: relacionado à estratégia e aos objetivos, no qual engloba quatro áreas: análise de mercado, clientes potenciais, análise interna e o papel estratégico das atividades na Internet.
2. *Site*: relacionado ao consumidor, é importante fazer as três perguntas seguintes: o que o consumidor espera do *site*? Por que esse consumidor fará uso do *site*? E o que o motiva a retornar ao *site*?
3. Sinergia: classificada em três categorias: primeira, integração de linha de frente que se refere às estratégias de comunicação e distribuição da organização convencional; segunda, integração de retaguarda, ou seja, integração com o processo organizacional; e terceira, integração com terceiros, no qual envolve a criação de uma rede de parceiros que prestarão assistência comercial, logística e outras atividades do *site*.
4. Sistema: relacionado aos aspectos de *software*, *hardware*, protocolos de comunicação, gestão de conteúdo, serviço do sistema, administração do site, decisões de hospedagem, sistemas de pagamento e análise do desempenho.

Além disso, a autora Damian (2012) em sua pesquisa fez uma análise de conteúdo com base em cinco sites eletrônico do Brasil. No caso desta pesquisa, utilizamos apenas o site do Poupatempo como base de observação, como visto no quadro 5.

Modelo Proposto dos atributos selecionados para a pesquisa		Poupatempo (SP)
Eficiência	Velocidade de acesso;	5
	Facilidade de utilização;	4
	Facilidade de interação;	5
	Conveniência de uso;	3
	Serviços personalizados;	1
	Serviços de qualidade.	2
Realização	Serviços apresentados claramente;	4
	Cumprir com os serviços;	2
	Permitir acompanhar processos.	1
Disponibilidade	Site disponível;	5
	Links funcionam corretamente;	5
	Transações não pararam (travaram).	5
Privacidade	Transações exigem senhas;	1
	Site disponibilizava política de segurança e privacidade;	1
	Site sinaliza a existência de mecanismos de segurança.	1
Site	O site oferecia o que era esperado	2
	O site motiva o cidadão a voltar;	1
	O site estimulava o cidadão a utilizá-lo.	1

Sinergia	As informações eram de qualidade;	4
	Existência opções de comunicação;	4
	As opções de comunicação funcionam;	5
	O site disponibilizava FAQ.	5

Quadro 5 - Análise de conteúdo dos sites pesquisados

Fonte: Adaptado de Damian (2012).

Nesta pesquisa, o propósito da pesquisa foi selecionar as maiores notas no quadro análise de conteúdo dos sites pesquisados (acima) juntamente com a equação da satisfação geral dos cidadãos da pesquisa de Damian (2012) que serviram como base apenas para explorar os atributos mais citados, evitando o retrabalho e o desgaste dos respondentes em responderem um grande número de questões.

Vale salientar que foi observada uma similaridade entre as maiores notas (quadro da análise de conteúdo com base em cinco sites eletrônico do Brasil) e também, os índices encontrados na equação. E dessa forma, foram utilizados todos os atributos das dimensões do “recorte” feito pela autora. O “recorte” feito pela autora compreendeu os seguintes atributos:

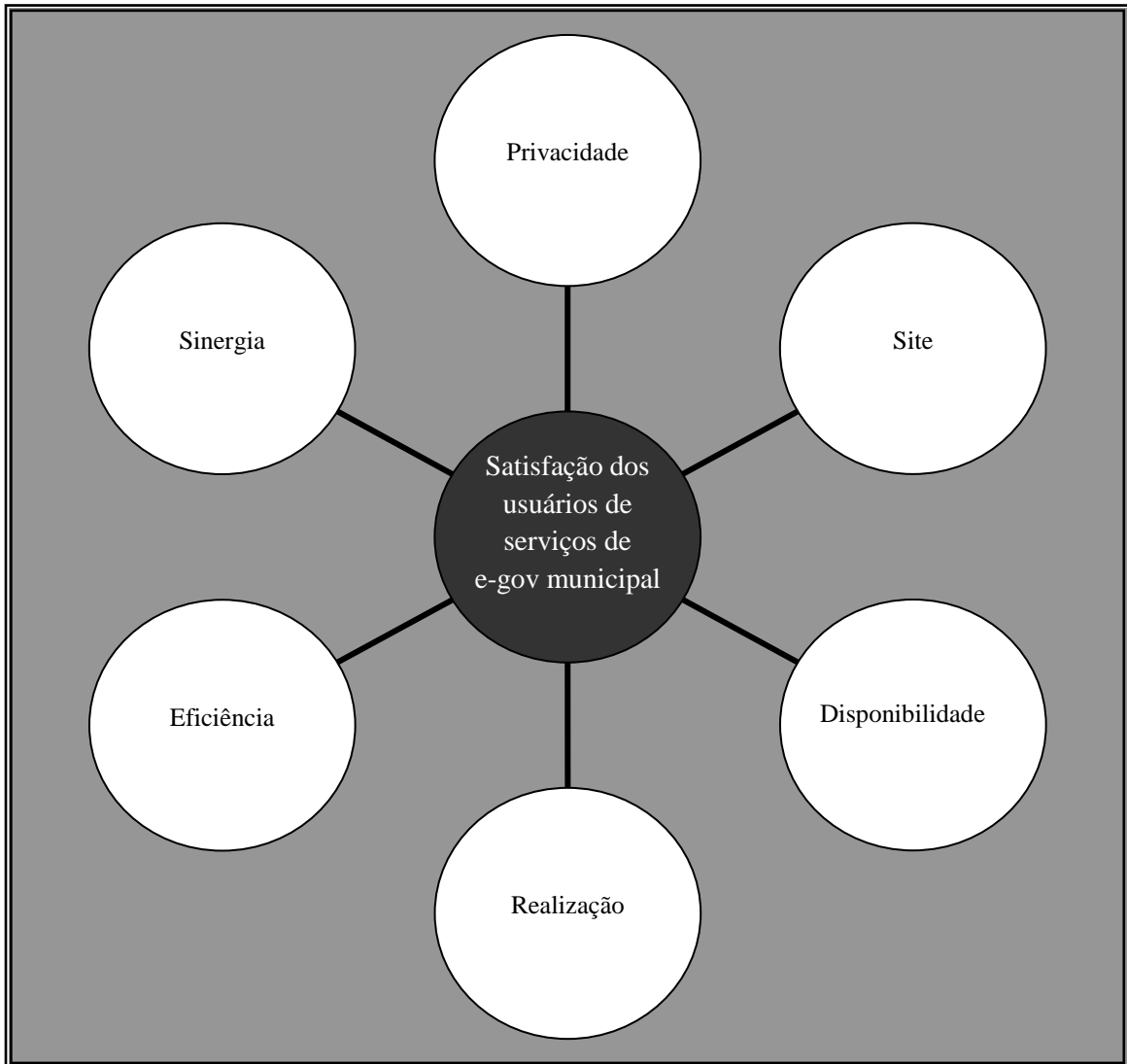


Figura 7 - Atributos utilizados na pesquisa

Fonte: Elaborada pela autora (2013).

E segundo Damian (2012) o “recorte” foi baseado na codificação dos dados, de acordo com Bardin (2001), no qual compreende os seguintes fatores:

- O recorte, que diz respeito às escolhas das unidades e neste estudo podem ser classificadas como documentos uma vez que os objetos analisados foram os sites;
- Classificação dos dados em categorias, denominadas “dimensões” que se referem às dimensões que compõem o modelo proposto para a análise dos serviços de sites de governo eletrônico. Cada dimensão é composta por uma série de atributos.
- A enumeração que envolve as escolhas das regras de contagem. Neste caso, foi a presença ou a ausência das dimensões a serem avaliadas neste estudo, atribuindo-se um nível de desenvolvimento (conjunto de notas de 1 a 5 a cada um dos elementos avaliados).

Modelo proposto
<p>1. Eficiência: Velocidade de acesso; Facilidade de utilização; Facilidade de interação; Conveniência de uso; Serviços personalizados; Serviços de qualidade.</p>
<p>2. Realização: Serviços apresentados claramente; Cumprir com os serviços; Permitir acompanhar processos.</p>
<p>3. Disponibilidade: Site disponível; Links funcionam corretamente; Transações não pararam (travaram).</p>
<p>4. Privacidade: Transações exigem senhas; Site disponibilizava política de segurança e privacidade; Site sinaliza a existência de mecanismos de segurança.</p>
<p>5. Site: O site oferecia o que era esperado O site motiva o cidadão a voltar; O site estimulava o cidadão a utilizá-lo.</p>
<p>6. Sinergia: As informações eram de qualidade; Existência opções de comunicação; As opções de comunicação funcionam; O site disponibilizava FAQ.</p>

Figura 8 - Atributos das dimensões

Fonte: Adaptado de Damian (2012).

A partir disto, foram elaboradas seis hipóteses referentes aos atributos selecionados por Damian (2012) que foram utilizados nesta pesquisa:

- H1: a satisfação dos usuários de serviços municipais está associada à qualidade da eficiência do site. Entendida a mesma incorporando os seguintes aspectos: velocidade de acesso, facilidade de utilização, facilidade de interação; conveniência de uso; serviços personalizados; serviços de qualidade.
- H2: a satisfação dos usuários de serviços municipais está associada à qualidade da realização. Entendida a mesma incorporando os seguintes aspectos: serviços apresentados claramente; cumprir com os serviços; permitir acompanhar processos.
- H3: a satisfação dos usuários de serviços municipais está associada à qualidade da disponibilidade do site. Entendida a mesma incorporando os seguintes aspectos: site disponível; *links* funcionam corretamente; transações não pararam (travaram).
- H4: a satisfação dos usuários de serviços municipais está associada à qualidade da privacidade do site. Entendida a mesma incorporando os seguintes aspectos: transações exigem senhas; site disponibilizava política de segurança e privacidade; site sinaliza a existência de mecanismos de segurança.
- H5: a satisfação dos usuários de serviços municipais está associada à qualidade do site. Entendida a mesma incorporando os seguintes aspectos: o site oferecia o que era esperado, o site motiva o cidadão a voltar; o site estimulava o cidadão a utilizá-lo.
- H6: a satisfação dos usuários de serviços municipais está associada à qualidade de sinergia do site. Entendida a mesma incorporando os seguintes aspectos: as informações eram de qualidade; existência opções de comunicação; as opções de comunicação funcionam; o site disponibilizava *FAQ - Frequently Asked Questions* que significa perguntas mais freqüentes.

Em suma, resumidamente, nesta pesquisa será proposto e utilizado um modelo conceitual que incorpora elementos dos modelos SERVQUAL ampliado e de sua expansão o E-S-QUAL e o modelo dos 4S's. Adicionalmente, como importante contribuição o modelo conceitual de adoção de governo eletrônico de Kumar et al. (2007), utilizando apenas parcialmente como já descrito anteriormente. Então, baseado nos modelos acima e na tese inicialmente conduzida por Damian (2012), nesta pesquisa será adotado o modelo proposto

por Damian (2012) que incorporou os principais atributos propostos nos modelos dos da escala ES-QUAL juntamente com os demais modelos já apresentados: SERVQUAL ampliado, 4S's e o modelo conceitual adotado por Kumar et al. (2007), mas que não efetivou a comparação para justificar as especificidades escolhidas quanto ao site de governo eletrônico municipal e estadual.

3. METODOLOGIA DE PESQUISA

Este tópico foi dividido em três fases: construção do referencial teórico, pesquisa de campo com elaboração de entrevista em profundidade e aplicação do questionário. Precipuamente, foram contextualizados os principais temas acerca da discussão de governo eletrônico, através de fontes secundárias de dados, nos quais serão abordados os seguintes temas: a nova administração pública, governo eletrônico, governo eletrônico no Brasil e os modelos de avaliação da qualidade em serviços e a satisfação dos usuários. A segunda e terceira fases foram as aplicações dos instrumentos de coleta de dados, os quais visam contextualizar os métodos utilizados na pesquisa cientificamente, e assim, após esta etapa, os dados foram analisados estatisticamente, onde se faz necessária esta análise, para posteriormente, surgirem os relatórios e considerações finais sobre o estudo.

Foi utilizada a metodologia do estudo de caso, avaliando-se dois casos relevantes selecionados para esta finalidade, os projetos de governo eletrônico implantados pelas cidades de Vinhedo e de Ribeirão Preto.

A utilização do método do estudo de caso se justifica pela contemporaneidade do fenômeno e pelo caráter exploratório existente nessa investigação (YIN, 2001).

Essa pesquisa foi estruturada em três fases básicas:

- Fase I – Construção do referencial teórico (nova administração pública, governo eletrônico, governo eletrônico no Brasil e os modelos de avaliação da qualidade em serviços e a satisfação dos usuários);
- Fase II – Pesquisa qualitativa com realização de entrevista em profundidade com os gestores públicos;
- Fase III – Pesquisa quantitativa com aplicação de questionário para os usuários dos serviços.

Na primeira fase da pesquisa foi feito uma pesquisa bibliográfica (*desk research*), através da coleta de fontes de informações secundárias (livros, manuais, artigos de revistas, jornais, entre outros) onde foram abordados os temas: administração pública, governo eletrônico, governo eletrônico no Brasil e o atendimento ao cidadão, a fim de compreender melhor a evolução e o atual panorama do oferecimento de serviços públicos eletrônicos aos cidadãos brasileiros. Conforme Cooper e Schindler (2003), na pesquisa bibliográfica quase

todos os materiais de referência, sendo nada mais que a interpretação de dados primários, estes que são considerados dados brutos, desprovidos de interpretações.

Na fase II desta pesquisa, foram elaboradas entrevistas em profundidade com pessoas diretamente envolvidas com projetos de governos eletrônicos municipais. Neste sentido foram entrevistados o Gilberto Madeira (gestor municipal do projeto de cidade digital de Vinhedo), e o professor da UNICAMP de engenharia da computação Leonardo Mendes (que desenvolve sistema de governos eletrônicos municipais) e também, desenvolvedor do sistema de governo eletrônico na cidade de Vinhedo. Na cidade de Ribeirão Preto, a entrevista em profundidade foi com o Francisco Sérgio Danci (analista web na prefeitura da cidade de Ribeirão Preto) e com o Tiago Cintra (desenvolvedor da web na cidade de Ribeirão Preto).

A fase II desta pesquisa pode ser caracterizada como uma pesquisa exploratória, que de acordo com Malhotra (2006) possui o objetivo de explorar ou buscar determinados critérios e obter maior compreensão de um problema ou situação, no sentido de proporcionar uma visão geral do fato a ser analisado (GIL, 1999). Como estudado por Cooper e Schindler (2003), mais especificamente, os objetivos desta fase de pesquisa podem ser utilizados para as seguintes finalidades:

- Aumentar o entendimento do problema de administração;
- Saber como outras pessoas trataram e/ou resolveram problemas similares ao seu problema ou a sua questão de administração;
- Reunir informações anteriores sobre o tópico para refinar a questão de pesquisa;
- Identificar informações que possam ser reunidas para formular as questões investigativas;
- Identificar fontes e questões reais que possam ser usadas como questões de mensuração;
- Identificar fontes e estruturas reais de amostra que possam ser usadas no projeto de amostragem.

Conforme Malhotra (2008), o objetivo da pesquisa exploratória é: “explorar ou examinar um problema ou situação para proporcionar conhecimento e compreensão”.

Na terceira fase da pesquisa, foi feita uma análise comparativa entre o oferecimento de informações e serviços públicos eletrônicos de qualidade para os cidadãos da cidade de Ribeirão Preto, do Estado de São Paulo, tanto na sua esfera Estadual quanto na esfera Municipal. No que tange à esfera Estadual, é o sítio do Programa Poupatempo que

serviu como objeto de estudo para a pesquisa; já na esfera Municipal, o sítio da prefeitura de Ribeirão Preto.

A fase III foi uma pesquisa quantitativa, com amostragem por conveniência e que utilizou escala de Likert de cinco pontos visando avaliar dois sites de governo eletrônico (Poupatempo e Prefeitura de Ribeirão Preto). Nesta fase, foi feita uma pesquisa utilizando usuários que tiveram acesso às duas formas de atendimento eletrônicos (estadual e municipal), residentes na cidade de Ribeirão Preto, situada no interior do Estado de São Paulo. Dessa forma, o campo de aplicação da pesquisa será a mesmo tanto para a análise da esfera Municipal quanto para a Estadual, com uma amostra por conveniência e com a aplicação do questionário será feito em sua forma *on line*, caracterizada como uma amostragem não-probabilística por conveniência.

A amostragem não-probabilística por conveniência é escolhida devido às razões práticas que tornam conveniente seu uso em pesquisas da área de marketing (MATTAR, 1996; HAIR et al, 2005; MCDANIEL, GATES, 2003), com base na conveniência do pesquisador (MALHOTRA et al, 2008; HAIR et al, 2005), pelo fato das unidades de amostragens serem acessíveis, fáceis de medir e cooperativas (MALHOTRA et al, 2001, BRUNI, 2007). No entanto, a desvantagem deste método de amostragem está no fato de que se formam amostras com grandes concentrações de determinadas características. Logo, apresentar-se-ão dados com algumas distorções e tendenciosidades a determinado tipo de população (MALHOTRA et al, 2008; BRUNI, 2007) e assim, a amostra resultante não é a representante de nenhuma população alvo muito definível (MALHOTRA et al, 2001; HAIR et al, 2005).

Abaixo, segue o quadro 6 com o resumo dos tipos de pesquisa utilizados, a natureza do método da pesquisa, o método de coleta de dados, o instrumento de coleta de dados, o grau de estruturação e a amostragem da pesquisa.

Natureza do Método de Pesquisa	Tipo De Pesquisa	Método de Coleta de dados	Instrumentos de coleta de dados	Grau de Estruturação	Amostragem da Pesquisa
Fase I					
Qualitativo	Descritiva	Levantamento Bibliográfico	---	---	---
Fase II					
Qualitativo	Exploratória	Entrevista	Em profundidade	Estruturado	Por conveniência
Fase III					
Quantitativo	Exploratória	Levantamento de dados	Questionário	Estruturado	Não probabilística por Conveniência

Quadro 6 - Resumo dos tipos de pesquisa utilizados no estudo

Fonte: Adaptado de Cooper e Schindler (2003); Gil (1991); Mattar (1994), Lakatos e Marconi (1990).

3.1. Apresentação dos Estudos de Casos de duas cidades que implantaram o Governo Eletrônico

Nesta segunda fase da pesquisa, foram realizados dois estudos de caso utilizando-se de pesquisa em profundidade com os gestores dos programas de governos eletrônicos das cidades pesquisadas, tratando-se assim de uma pesquisa do tipo qualitativa e exploratória. Pesquisa qualitativa segundo Malhotra (2008): “proporciona melhor visão e compreensão do problema, explorando-o com poucas ideias preconcebidas sobre o resultado dessa investigação”. Abaixo segue o quadro 7 com as principais características deste tipo de pesquisa:

	Pesquisa Qualitativa
Objetivo	Obter uma compreensão qualitativa das razões e dos motivos básicos
Amostra	Número pequeno de casos não-representativos
Coleta de dados	Através de um roteiro de entrevista
Análise de Dados	Não – estatística
Resultado	Desenvolver uma compreensão inicial

Quadro 7 - Pesquisa qualitativa

Fonte: Adaptado de Malhotra (2008).

A entrevista como coleta de dados sobre um determinado tema científico é a técnica mais utilizada no processo de trabalho de campo. Através dela os pesquisadores buscam obter informações, ou seja, coletar dados objetivos e subjetivos (BONI; QUARESMA, 2005).

A preparação da entrevista é uma das etapas mais importantes da pesquisa que requer tempo e exige alguns cuidados, entre eles destacam-se: o planejamento da entrevista, que deve ter em vista o objetivo a ser alcançado; a escolha do entrevistado, que deve ser alguém que tenha familiaridade com o tema pesquisado; a oportunidade da entrevista, ou seja, a disponibilidade do entrevistado em fornecer a entrevista que deverá ser marcada com antecedência para que o pesquisador se assegure de que será recebido; as condições favoráveis que possam garantir ao entrevistado o segredo de suas confidências e de sua identidade e, por fim, a preparação específica que consiste em organizar o roteiro ou formulário com as questões importantes (LAKATOS; MARCONI, 1996).

Segundo Mattar (1996, p.70) entrevista é: “o método caracterizado pela existência de uma pessoa (entrevistador) que fará a pergunta e anotará as respostas do pesquisado (entrevistado)”. Na entrevista pessoal, é exigido que o entrevistador e o entrevistado estejam em contato pessoal (MATTAR, 1996), ou seja, como definido por Cooper e Schindler (2003) é a comunicação face a face.

De acordo com Malhotra, (2006, p. 163): “entrevista em profundidade é uma entrevista não estruturada, direta, pessoal, em que um único respondente é testado por um entrevistador altamente treinado, para descobrir motivações, crenças, atitudes e sensações subjacentes sobre um tópico”. Já Cooper e Schindler (2003) definem como sendo uma técnica

que encoraja os respondentes a compartilharem o máximo de informações com o entrevistador, em um ambiente sem constrangimento. No caso da entrevista em profundidade aplicada aos entrevistados, foi um tipo de entrevista estruturada com um roteiro e com algumas questões abertas.

Pode-se citar que uma vantagem apresentada por este método de entrevista, no qual reside no fato de que é possível obter informações em profundidade (COOPER E SCHINDLER, 2003). Desse modo, a entrevista foi elaborada de maneira semiestruturada, no qual tentará obter o máximo de detalhes sobre o tema, a partir de um conjunto de questões previamente definidas, onde a combinação de perguntas abertas e fechadas fará com que o pesquisador aproxime-se de uma conversa informal com o entrevistado (BONI E QUARESMA, 2005).

O estudo de caso utilizado incorporou a técnica das entrevistas em profundidade. O estudo de caso é uma estratégia escolhida quando se pretende examinar acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. O estudo de caso é uma investigação empírica onde há uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e conseqüentemente, como resultado, várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir e, um formato de triângulo e também, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados (YIN, 2001).

No caso desta pesquisa, o estudo de caso utilizou casos múltiplos ou estudos comparativos, pois a intenção foi comparar a qualidade dos serviços prestados pela prefeitura de Vinhedo e a qualidade dos serviços prestados pela prefeitura de Ribeirão Preto, assim como a análise do desenvolvimento dos respectivos projetos de governos eletrônicos em cada uma das cidades. Dessa forma, foi feita uma entrevista em profundidade, onde foram contempladas as mesmas perguntas para as duas cidades selecionadas.

3.2. Estudos de Casos: Site da Prefeitura de Ribeirão Preto e de Vinhedo

Nesta etapa foram analisados os estudos de casos das prefeituras de Vinhedo e de Ribeirão Preto. A seguir, foram discriminadas as etapas do estudo de caso a partir do protocolo de Yin (2005).

3.3. Protocolo do Estudo de Caso

Protocolo para condução do Estudo de Caso sobre a qualidade dos serviços de governo eletrônico prestados pelas cidades de Vinhedo e de Ribeirão Preto

A. Introdução ao estudo de caso e objetivo do protocolo

O objetivo da presente pesquisa foi avaliar comparativamente como ocorreu o desenvolvimento e a qualidade dos serviços eletrônicos municipais das cidades de Vinhedo e de Ribeirão Preto.

A seguir foram apresentadas as questões, hipóteses e proposições dos estudos de caso realizados conforme proposto por Yin (2005).

A1. Questões, hipóteses e proposições do estudo de caso

1. Como surgiu a ideia de implementar um projeto de governo eletrônico na cidade de Vinhedo/Ribeirão Preto?
2. Qual a filosofia que tem orientado o trabalho da equipe?
3. De um modo geral, como tem sido a experiência de governo eletrônico da prefeitura de Vinhedo/Ribeirão Preto. Quais as principais conquistas obtidas?
4. Sua implementação foi orientada por algum cronograma? Quais as fases que orientaram a implantação (fale sobre as já desenvolvidas e as que faltam ser desenvolvidas)?
5. Quais os principais resultados observados com a experiência de Vinhedo/Ribeirão Preto?
6. Apesar do crescimento da internet nos últimos dez anos, a população de baixa renda ainda tem pouco acesso à internet na maioria das cidades brasileiras. Como este aspecto de inclusão está sendo encarado dentro do projeto de governo eletrônico da cidade?
7. O projeto de governo eletrônico foi inserido em um contexto de planejamento? E em relação ao planejamento municipal?

8. Qual foi o principal apoio financeiro obtido? Como é o investimento do governo federal e do governo estadual para as prefeituras no que tange ao desenvolvimento e manutenção de um site eletrônico?
9. Quais áreas da prefeitura foram mais beneficiadas?
10. Como a população, fornecedores e funcionários têm percebido o programa?
11. O que o senhor considera como sendo um governo eletrônico público de qualidade? Em sua opinião, como está o desenvolvimento dos sites eletrônicos públicos da maioria das cidades do Estado de São Paulo?
12. Cada prefeitura é responsável pelo desenvolvimento de seu site eletrônico. O senhor acredita que uma linearidade entre os sites, ou seja, todas as páginas eletrônicas com um perfil padrão facilitaria o desenvolvimento daqueles sites municipais que estão muito abaixo das expectativas do cidadão? Tem algum órgão federal ou estadual que ajuda ou orienta sobre como deve ser o desenvolvimento dos sites de governo eletrônico municipal?
13. Faça uma análise dos principais pontos (PEST) do movimento de e-gov em Vinhedo/Ribeirão Preto e no Brasil.
14. Do ponto de vista do cidadão, existe alguma pesquisa que avalia como os cidadãos estão avaliando o programa de governo eletrônico existente? E a sua satisfação em relação ao serviço oferecido pelo site?
15. Quais as principais dificuldades enfrentadas do ponto de vista: (do gestor; da qualificação da equipe; da infraestrutura; aspecto político; do apoio de outros órgãos governamentais, outros).
16. Relate como os aspectos a seguir estão sendo abordados no atual sistema de e-gov: eficiência, realização, disponibilidade, privacidade, site, sinergia, sistema, facilidade de uso, qualidade do serviço e risco percebido.
17. Quem é o responsável pelas publicações (informações) do site?
18. Como é feito este critério de seleção da equipe? Como a equipe é formada? Com qual periodicidade as informações são atualizadas?

19. Quais os pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades que o senhor identifica para na sua experiência com o e-gov de Vinhedo/Ribeirão Preto e como seria sua análise desses pontos para o e-gov em geral?
20. Em um site eletrônico municipal, o que você considera ser o aspecto mais relevante para atender o cidadão no que tange aos serviços oferecidos?
21. E quanto aos serviços oferecidos no site? Está correta a diversificação dos serviços?
22. As características técnicas do *site* podem ser consideradas boas em termos de política de segurança e de privacidade?
23. Você tem mais alguma contribuição que não tenha sido citada nessa entrevista? Deseja relatar alguma experiência de governo eletrônico que não seja na Prefeitura de Vinhedo/Ribeirão Preto?

Hipóteses do estudo de caso:

- H1. As informações disponibilizadas refletem a visão que a gestão municipal tem do papel do governo eletrônico

A hipótese um, as informações disponibilizadas refletem a organização e a visão da gestão municipal em relação ao papel a ser desempenhado pelo governo eletrônico, diz respeito à questão de planejamento municipal, ou seja, em alguns casos há um prévio planejamento municipal quanto ao cronograma de planejar, executar e analisar a efetividade do projeto para incorporar o governo eletrônico em uma cidade. E em outros casos, esse planejamento não existe, sendo o governo eletrônico municipal incorporado em uma cidade devido à demanda populacional, sem cronograma das atividades a serem desenvolvidas pelo governo.

- H2. As funções a serem desempenhadas pelo site de governo eletrônico aparecem no número de categorias proposto.

A hipótese dois, as funções a serem desempenhadas pelo site de governo eletrônico aparecem no número de categorias proposto, diz respeito à análise dos conteúdos propostos principais a serem desenvolvidos no site de governo eletrônico. Assim sendo, alguns sites vão apresentar

uma proposição de serviços com maior abrangência que outros. Por outro lado, alguns sites vão enfatizar o atendimento de um menor número de categorias. Nesta hipótese o número de diferentes categorias está associado aos diferentes papéis que cada governo atribui para esta interface de comunicação com a comunidade.

- H3. A estabilidade dos tópicos oferecidos pelo governo eletrônico tende a refletir o papel proposto pelo site

A hipótese três, a estabilidade dos tópicos oferecidos pelo governo eletrônico refere-se ao fato de que a mudança constante de informações e serviços oferecidos no site e a frequência com que o *layout* do site é alterado indicam uma instabilidade no papel a ser desempenhado pelo serviço de governo eletrônico.

- H4. A dimensão complexidade das cidades se reflete no escopo dos serviços oferecidos

A hipótese quatro, a dimensão complexidade das cidades se reflete nos serviços oferecidos, refere-se ao fato de que devido ao tamanho populacional de cada cidade a sua gestão tende a ter uma maior complexidade (número de variáveis maior a ser gerido) e este fato irá ser refletir no papel e nos serviços oferecidos de governo eletrônico.

- H5. A proximidade da equipe do governo eletrônico com a gestão municipal (prefeito) reflete o desenvolvimento de novos projetos e pesquisas na área

A hipótese cinco, a proximidade da equipe do governo eletrônico com a gestão municipal (prefeito) reflete o desenvolvimento de novos projetos e pesquisas na área, refere-se ao fato da facilidade de comunicação da equipe de tecnologia de informação com a gestão municipal.

A seguir está apresentado o modelo lógico que orientou a interpretação das análises dos estudos de caso realizados.

A2. Estrutura teórica para o estudo de caso

A estrutura teórica utilizada neste trabalho partiu dos resultados de Damian (2012) que identificou que os atributos privacidade, sinergia, site, disponibilidade, eficiência e realização exerciam influência sobre a satisfação dos usuários de governo eletrônico. Entretanto, o referido estudo não abordou as questões organizacionais e de gestão dos órgãos públicos e sua influência sobre os serviços oferecidos. Nesse sentido, embora utilizando o

conteúdo teórico da referida autora, apareceram também os seguintes aspectos: papel do planejamento municipal, visão da gestão em relação aos serviços de governo eletrônico, complexidade da cidade e influência sobre o governo eletrônico, relacionamento da equipe de governo eletrônico com a gestão municipal.

A seguir está apresentada a forma de organização do protocolo da entrevista que orientou a pesquisadora.

A3. Papel do protocolo ao guiar o pesquisador do estudo de caso

Este protocolo foi organizado com base nos procedimentos efetuados para que ocorressem as entrevistas com os gestores municipais e desenvolvedores de *web* das cidades analisadas (Vinhedo e Ribeirão Preto). Nos dois casos, primeiramente houve um agendamento inicial da entrevista por contato telefônico e e-mail, escolha do local, data e horário a ser realizada. Lembrando que foi aplicada a mesma entrevista para os dois casos analisados.

A seguir, ao longo do tópico B, foram descritos detalhadamente todos os procedimentos efetuados durante as entrevistas em Ribeirão Preto e em Vinhedo.

B. Procedimentos da coleta de dados

A seguir, são descritos os procedimentos utilizados pré e pós coleta dos dados da entrevista.

B1. Nomes dos locais a serem visitados e das pessoas entrevistadas

Os entrevistados foram selecionados pelo conhecimento sobre o tema de governo eletrônico, pelo fato de participarem ativamente do desenvolvimento do programa de governo eletrônico municipal nas cidades em análise e o interesse em contribuir com a presente pesquisa.

As pessoas entrevistadas em Vinhedo foram: Gilberto Madeira e Leonardo Mendes. Para a elaboração da entrevista foi selecionado o gestor municipal de Vinhedo, Gilberto Madeira, pelo fato dele juntamente com a sua equipe terem sido os pioneiros na cidade de Vinhedo em construir uma rede integrada de internet gratuita a toda a cidade, e, além disso, introduzirem ainda que numa fase embrionária, um sistema que integre todas as

informações dos departamentos de uma cidade em um só local, ou seja, a criação de infovias municipais (a transcrição da entrevista na íntegra está no apêndice B desta pesquisa).

Já o engenheiro e professor Dr. Leonardo Mendes, é responsável pelo desenvolvimento do site, ou seja, está relacionado ao software. Além desse projeto na cidade de Vinhedo, o professor Dr. Leonardo desenvolveu outros projetos municipais eletrônicos pelo País e é o coordenador do LaRCom (Laboratório de Redes e Comunicação da Universidade Estadual de Campinas) desde o seu início em 1994, que elabora projetos de construção de “redes de convergência digital” (a transcrição da entrevista na íntegra está no apêndice C desta pesquisa).

As pessoas entrevistadas em Ribeirão Preto foram: Francisco Sérgio Danci, analista de sistemas da CODERP (Companhia de Desenvolvimento Econômico de Ribeirão Preto), Tiago Cintra é o desenvolvedor técnico responsável pelo site da prefeitura de Ribeirão Preto e Neide Morgado é a jornalista coordenadora do portal da prefeitura de Ribeirão Preto. Ou seja, todos são gestores responsáveis diretamente envolvidos ao projeto de governo eletrônico na prefeitura de Ribeirão Preto (a transcrição da entrevista na íntegra está no apêndice D desta pesquisa).

A razão da escolha dos entrevistados deveu-se ao fato de que o programa de “Cidade Digital” da prefeitura de Vinhedo e “Ribeirão Digital” da cidade de Ribeirão Preto estarem totalmente implantados e consolidados, e assim, podem ser observado por gestores federais como um possível modelo para governos municipais. Além disso, os gestores municipais se mostraram acessíveis quando solicitada a pesquisa, concedendo informações e detalhamento do projeto quando solicitados.

O local das entrevistas foi em cada uma das cidades em análise, ou seja, Vinhedo e Ribeirão Preto.

B2. Plano de coleta de dados

O agendamento inicial foi feito por contato telefônico e confirmado por e-mail, sendo que a transcrição das entrevistas foi realizada pela pesquisadora e enviadas para que os entrevistados revisassem o conteúdo e permitissem a divulgação das informações.

O tempo das entrevistas tanto na cidade de Ribeirão Preto quanto em Vinhedo foi de aproximadamente três horas.

B3. Preparação esperada anteriores às visitas aos locais

Anteriormente às entrevistas, foi feito o referencial teórico da pesquisa e identificados os principais atributos que interferem na satisfação dos usuários em relação a um site de governo eletrônico, através da pesquisa de Damian (2012). Assim, com base nestes seis atributos identificados (eficiência, realização, site, sinergia, disponibilidade e privacidade) e mais as hipóteses relacionadas ao papel do planejamento municipal, da organização dos órgãos públicos envolvidos e da visão da gestão em relação aos serviços de e-gov oferecidos, complexidade da cidade e influência sobre o e-gov e finalmente o relacionamento da equipe de e-gov com a gestão municipal, foram elaboradas as perguntas para a entrevista.

C. Esboço do relatório do estudo de caso:

Neste item, será descrito o panorama geral sobre a situação atual de cada site pesquisado.

C1. Situação dos sites no momento da pesquisa

Estudo de Caso de Vinhedo

A cidade de Vinhedo conta com uma população de aproximadamente 64 mil habitantes e com uma área de 82 Km², conforme dados do IBGE (2013).

A cidade que fica localizada próxima capital do Estado de São Paulo possui internet gratuita em toda a cidade, além de um sistema com uma rede integrada de informações. Essas e outras inovações na cidade foram criadas a partir da inserção da tecnologia na gestão pública municipal que, conseqüentemente, trouxeram grandes benefícios para toda a população da cidade. Este modelo está muito avançado frente a outras cidades do Estado de São Paulo e deve ser alvo de estudo de outros gestores municipais para compartilharem informações de sucessos e insucessos nesta área afim de que o retrabalho seja evitado e a caminhada rumo a uma gestão tecnológica municipal seja avançada mais rapidamente.

De acordo com o site da prefeitura de Vinhedo (2013), o projeto SIM (Soluções Integradas Municipais) Vinhedo Digital é uma iniciativa do governo municipal de Vinhedo que tem como objetivos:

- Garantir o direito de acesso de todos os cidadãos aos dados e informações públicas, de forma ágil e de fácil acesso.
- Utilizar os meios digitais para melhorar a distribuição e o acesso a serviços públicos para todos os cidadãos, através de orientações sobre local da prestação do serviço, horários de funcionamento, responsáveis pela execução e ouvidoria para sugestões, elogios e críticas etc.
- Disponibilizar meios para acesso público e gratuito à rede mundial de computadores (Internet) a todo cidadão, independentemente do local de moradia ou classe social.

O SIM Vinhedo Digital aproxima empresas e cidadãos dos órgãos governamentais, permitindo com que as repartições públicas que atuam nas diferentes etapas da prestação de um serviço operem em um mesmo ambiente e de forma coordenada. Os serviços públicos passam a estar disponíveis através de diferentes canais de atendimento (telefonia, presencial e internet), facilitando o acesso e permitindo melhor monitoramento e gestão (VINHEDO, 2013). Adicionalmente, todos os serviços oferecidos pelo site da prefeitura de Vinhedo foram descritos no Anexo C desta pesquisa.

principal | mapa do site | Contato

Página Principal | Secretarias | Comunicação | Pontos Turísticos | Arquivos | Telefones Úteis | Licitações | Contato

20.02.2013 » Esportes e Lazer
Time de rugby apoiado pela Prefeitura de Vinhedo realiza amistoso neste sábado
 Jogo da categoria juvenil será no campo da Vila Planalto

20.02.2013 » Esportes e Lazer
Prazo de devolução do pen-drive para inscrição em torneios de futsal da Prefeitura termina dia 1º de março
 Veículos de transporte escolar vistoriados e autorizados em Vinhedo podem ser consultados pela internet

apartamentos da cidade para 93 famílias

Prefeitura inicia rebaixamento para aumentar altura para veículos 1 2 3

[Obras]
 21.02.2013
 Prosseguem as obras de substituição de rede adutora no Pinheirinho

[Assistência Social]
 18.02.2013
 Curso de inclusão no mercado de trabalho para deficientes de Vinhedo recebe inscrições até o dia 28

Institucional_Vinhedo_2012.wmv

Playlist

FARMÁCIA ALTOCUSTO

sim
 SOLUÇÕES INTEGRADAS MUNICIPAL

Portal
 Transparência

Normas e Legislação

PT 12:56
 21/02/2013

Figura 9 - Sítio da Prefeitura de Vinhedo
Fonte: Prefeitura de Vinhedo (2013).

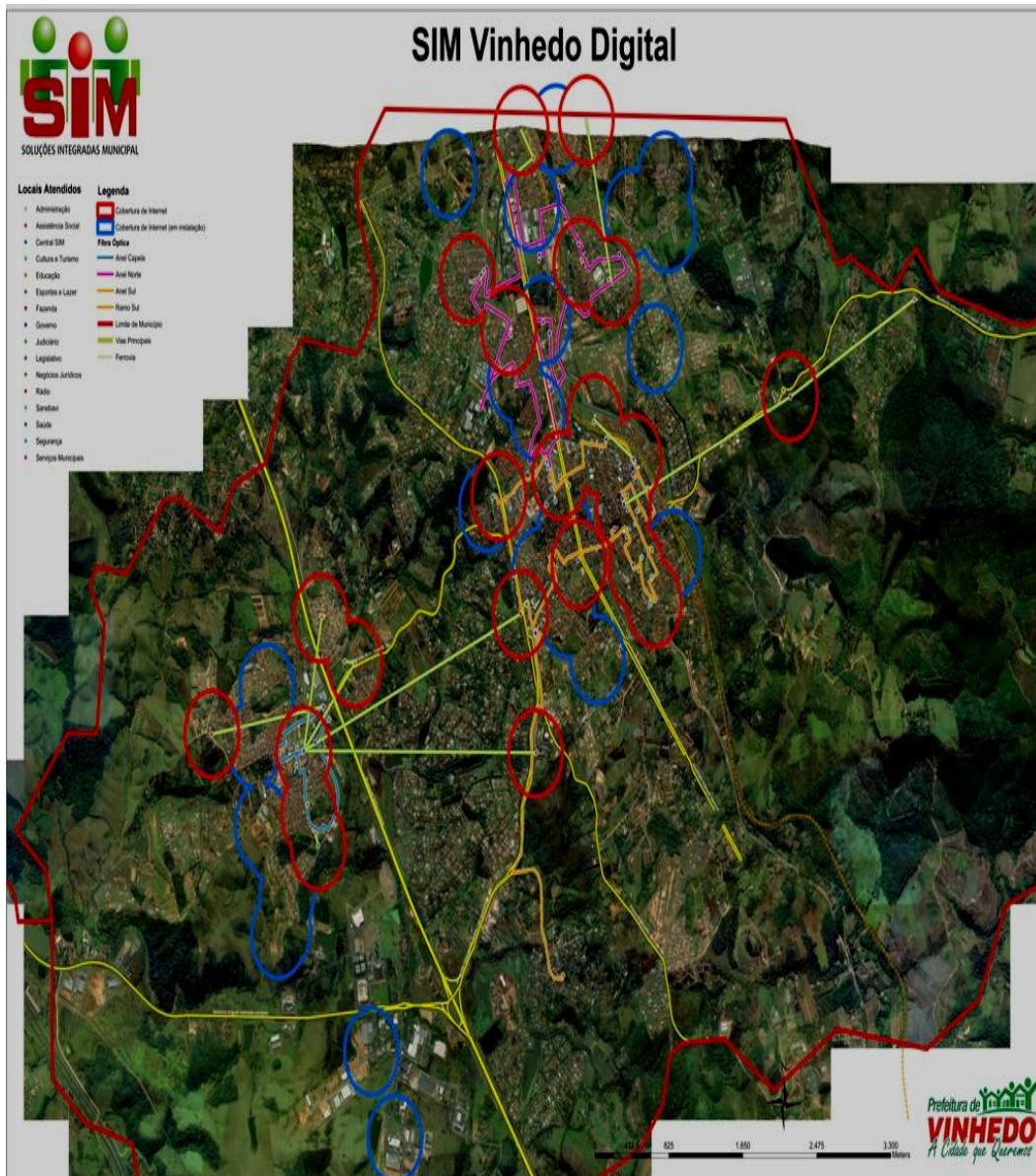


Figura 10 - Soluções Integradas Municipais (SIM)¹

Fonte: Prefeitura de Vinhedo (2012).

¹ Na figura 10 é visto o mapa da cobertura da população para acesso gratuito à internet por meio da Infovia Municipal. Conforme visto na legenda, a parte em vermelho é onde tem a cobertura de internet e a parte em azul é onde tem a cobertura da internet, mas que está em instalação. Além disso, o risco vermelho mais grosso ao redor da figura, delimita o limite do município. A cor azul clara representa o anel capela, a cor rosa representa o anel norte, a cor laranja representa o anel sul, a cor marrom representa o ramo sul, a cor bege representa as vias municipais e por último, a linha tracejada representa a ferrovia. Dessa forma, os nomes dos anéis representam as localizações onde foram instalados os pontos de acesso a internet para que seja mais fácil um monitoramento pela infraestrutura responsável.

Estudo de Caso de Ribeirão Preto

A cidade de Ribeirão Preto com aproximadamente 600 mil habitantes e uma área de 651 Km² (IBGE, 2013), foi considerada a sexta cidade mais desenvolvida do país, e esta informação está baseada no Índice de Desenvolvimento Municipal, realizada pela Federação de Indústrias do Rio de Janeiro, sendo que o índice varia de 0 a 1 e a cidade recebeu nota 0,9 (IFDM, 2013). Por isso da escolha da cidade para a realização da entrevista, que foi devido ao seu alto grau de desenvolvimento.

A Prefeitura da Cidade de Ribeirão Preto em parceria com a CODERP oferecem o projeto "Ribeirão Digital", que é um programa que visa levar internet gratuita para toda a população. No entanto, até o presente momento desta pesquisa, apenas alguns locais da cidade possuem o sinal das transmissões disponíveis. Como visto a seguir: Administração Regional Campos Elíseos; Bosque/ Zoológico Municipal Dr. Fábio Barreto; Câmara Municipal; Cava do Bosque; Fortec; Infraestrutura; Justiça Eleitoral; Centro popular de compras; COHAB – Companhia Habitacional Regional; CODERP (Recepção); Mercado Municipal; Praça 7 de setembro; Praça Barão do Rio Branco; Praça Coração de Maria; Praça da Bandeira; Praça dos Expedicionários; Praça Mateus Nader Nemer; Praça Pedro Biagi; Praça Rita Santos Jucatelli; Praça Rômulo Morandini; Praça XV Novembro; Secretaria da Cultura; Secretaria da Educação; Secretaria da Fazenda; Secretaria de Planejamento. Adicionalmente, todos os serviços oferecidos pelo site da prefeitura de Ribeirão Preto foram descritos no Anexo B desta pesquisa.

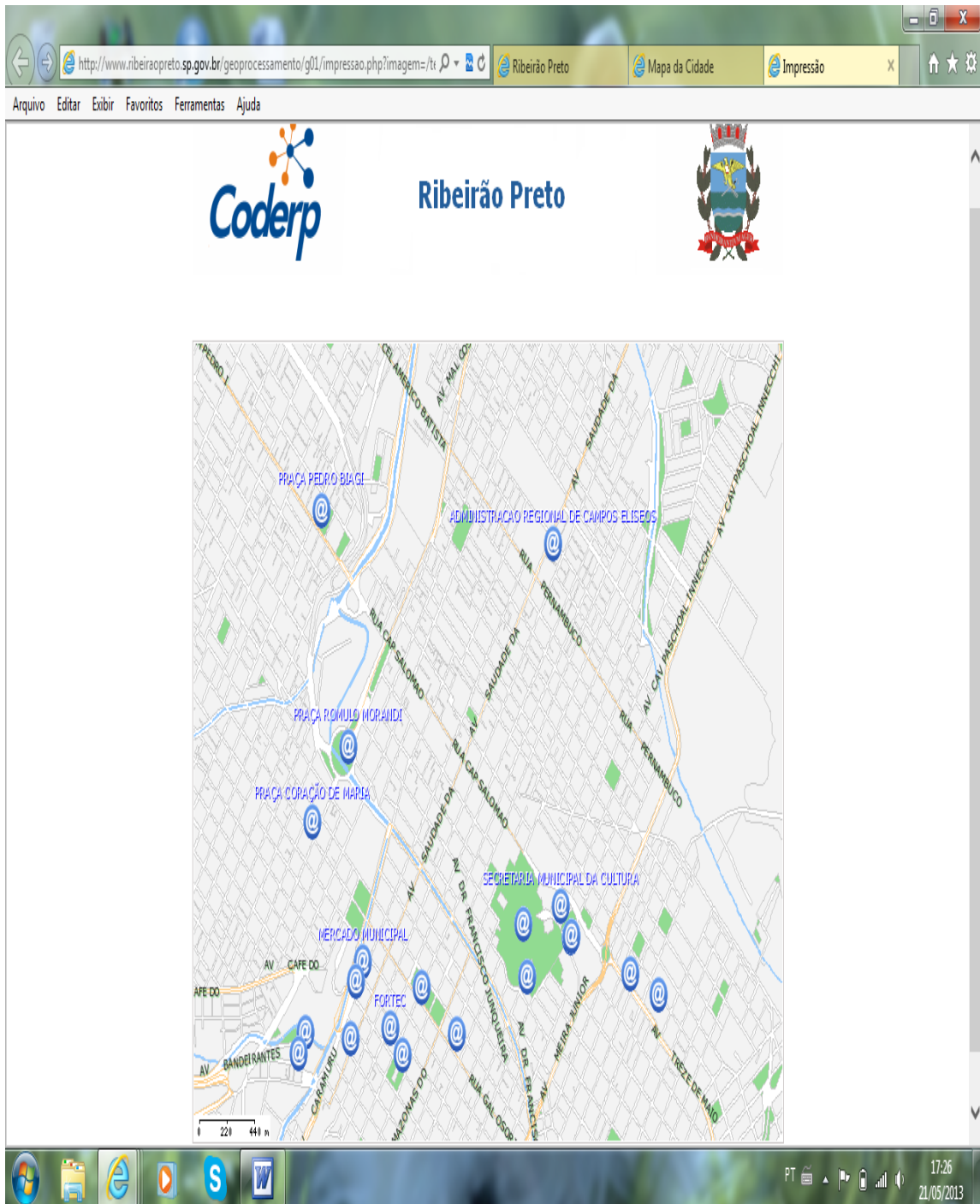


Figura 11 - Pontos de acesso da internet gratuita do Programa Ribeirão Digital
Fonte: Site da Prefeitura de Ribeirão Preto (2013).

Para poder utilizar a conexão internet gratuita oferecida pela Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, o cidadão deve possuir um aparelho que permita a conexão às Redes *Wireless* (como por exemplo, *Notebook*, *Tablet* ou Celulares com *Wi-Fi*) e colocar uma senha que é disponível nestes locais listados na figura 11 acima.

C2. Serviços e informações oferecidos *on line* até a data da pesquisa (julho 2013).

Os principais serviços e informações oferecidos até a data da pesquisa no site de Ribeirão Preto estão divididos por categorias em: cidadão, a empresa, governo e conheça Ribeirão, que está relacionado a aspectos turísticos e demográficos do município. Além disso, o site de Ribeirão Preto possui ainda as seguintes categorias na página principal: acesso rápido, governo, municipal, programas, serviços *on line*, serviços prestados, gabinete da prefeitura, *links* para a comunicação com a prefeitura e informações de campanhas da prefeitura (ver anexo B que contém o detalhamento de todos os serviços oferecidos dentro de suas categorias).

Em Vinhedo, os principais serviços e informações oferecidos até a data da pesquisa estão divididos em: secretarias, comunicação, pontos turísticos, arquivos, telefones úteis, licitações e contato. Além disso, a página principal de Vinhedo contém links das principais notícias da cidade e informações acerca de campanhas da prefeitura (ver anexo C que contém o detalhamento de todos os serviços oferecidos dentro de suas categorias).

C3. Contexto histórico dos sites

A principal observação no que tange a construção dos sites pesquisados foi que a criação dos sites não se deve a um planejamento municipal em específico, mas foram criados e desenvolvidos de acordo com a necessidade da população. E posteriormente, o site de Vinhedo, teve um relativo cronograma de desenvolvimento. Já o site de Ribeirão Preto, continua sem planejamento em específico.

D. Questões do estudo de caso

A seguir, foram avaliados os principais aspectos que emergiram das entrevistas efetuadas em Ribeirão Preto e em Vinhedo a partir das informações fornecidas pelos entrevistados e a descrição de cada uma delas, no qual foram elaboradas pela pesquisadora.

D1. Principais aspectos encontrados na entrevista em relação ao site da prefeitura de Ribeirão Preto:

No quadro 8 foram listados os principais elementos que foram identificados durante as entrevistas em profundidade com os gestores da prefeitura de Ribeirão Preto.

Aspectos que emergiram da entrevista	Descrição
Informações e serviços oferecidos no site acompanham a demanda da população	Foi informado que a maior parte das informações e dos serviços oferecidos no site resultou de demandas da população e do prefeito em exercício.
Serviços e informações oferecidas em grande quantidade na página inicial	O site apresenta uma grande quantidade de categorias existentes na página principal devido à falta de um planejamento direcionado para o desenvolvimento do governo eletrônico na cidade.
Baixa cobertura de internet gratuita na cidade	A cobertura de internet gratuita somente em alguns pontos da cidade (parques, praças, etc.) deve-se ao fato da grande área territorial da cidade e da topografia não-linear da região, o que dificulta disponibilizar o acesso de internet gratuita em todos os locais da cidade.
Falta de investimento específico do governo federal e municipal	Maiores investimentos financeiros e de projetos do governo federal e municipal poderiam auxiliar o desenvolvimento do governo eletrônico na cidade de Ribeirão Preto e nortear ações e programas direcionados para o desenvolvimento desta área.
Falta de pesquisa com os usuários da cidade sobre a satisfação com o <i>site</i>	Conforme informada na entrevista, nunca existiu uma pesquisa de satisfação dos usuários em relação ao site da prefeitura de Ribeirão Preto, assim como, o acompanhamento da evolução desta satisfação. Uma pesquisa de satisfação dos usuários pode refletir pontos a serem melhorados no governo eletrônico.
Falta de pessoal capacidade para integrar a equipe de tecnologia da informação	A baixa formação profissional de tecnologia da informação e também, a baixa especialização dos profissionais faz com que a formação de uma equipe de qualidade e com baixa rotatividade de pessoal se torne uma difícil tarefa para a administração pública.
Comunicação descontínua da gestão municipal com a equipe de tecnologia da informação	A pesquisadora detectou que o processo de comunicação entre a equipe do governo eletrônico e a prefeita não acontece de uma forma contínua, mas somente quando ocorre a necessidade da atualização do site.
As tecnologias empregadas e os serviços oferecidos são vistas como sendo de alta qualidade pelos desenvolvedores do site	Os entrevistados avaliaram tanto os serviços quanto as tecnologias empregadas no site como sendo de alta qualidade. Assim sendo, o próprio aperfeiçoamento do serviço pode ser de difícil condução, na medida em que os gestores estão satisfeitos com o atual serviço.
Alta departamentalização dos serviços oferecidos	A pesquisa avaliou que existe uma alta departamentalização da área de governo eletrônico na prefeitura de Ribeirão Preto, o que faz com que o serviço final ao cidadão passe por uma longa cadeia de elaboração.

Quadro 8 - Avaliação de principais elementos detectados no caso de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

D2. Principais aspectos encontrados na entrevista em relação ao site da prefeitura de Vinhedo: No quadro 9 foram listados os principais elementos que foram identificados durante as entrevistas em profundidade com os gestores dos serviços de governo eletrônico da prefeitura de Vinhedo.

Aspectos que emergiram da entrevista	Descrição
As informações e serviços oferecidos no site sofrem pouca variação da demanda da população	Foi informado que a maior parte das informações e dos serviços oferecidos no site resultou de demandas da população e do prefeito em exercício.
Serviços e informações oferecidas em baixa quantidade na página inicial	O site apresenta uma pequena quantidade de categorias existentes na página principal, no entanto, como avaliado pelos entrevistados, não há a necessidade de se aumentar os serviços oferecidos, mas que merecem reparos de qualidade nos serviços existentes constantemente.
Alta cobertura de internet gratuita devido à pequena área territorial da cidade	A internet gratuita é disponível quase que na totalidade da cidade de Vinhedo, o que torna a cidade digital e traz grandes benefícios para a população. Além disso, mesmo com a topografia em desnível o fato de a cidade possuir menos de 100 mil habitantes faz com que a implantação deste serviço seja mais viável se comparado a cidades maiores.
Falta de investimento específico do governo federal e municipal	Maiores investimentos financeiros e de projetos de apoio do governo federal poderiam auxiliar o desenvolvimento do governo eletrônico na cidade de Vinhedo e nortear ações e programas direcionados para o desenvolvimento desta área.
Falta de pesquisa com os usuários da cidade sobre a satisfação com o site	Conforme informada na entrevista, nunca existiu uma pesquisa de satisfação dos usuários em relação ao site da prefeitura de Vinhedo, assim como, a evolução desta satisfação. Uma pesquisa de satisfação dos usuários pode refletir pontos a serem melhorados no governo eletrônico.
Falta de pessoal capacitado para integrar a equipe de tecnologia da informação	A baixa formação profissional de tecnologia da informação e também, a baixa especialização dos profissionais faz com que a formação de uma equipe de qualidade e com baixa rotatividade de pessoal se torne uma difícil tarefa para a administração pública.
Muita proximidade e integração da gestão municipal com a equipe de tecnologia da informação	A pesquisadora detectou que o processo de comunicação entre a equipe do governo eletrônico e a prefeitura é muito próxima o que facilita a troca de informações, sugestões de novos projetos, esclarecimentos para a equipe do governo e para a população.
Os serviços oferecidos e as tecnologias empregadas são vistos como sendo de alta qualidade pelos desenvolvedores do site, mas que precisam ser constantemente revisadas	Os entrevistados avaliaram que as tecnologias empregadas no site são de alta qualidade o que pode ocasionar, de acordo com a pesquisadora, num baixo investimento nesta área e conseqüentemente, uma grande dificuldade de aceitação de novos projetos de governo eletrônico. No entanto, avaliam que os serviços oferecidos devem passar por constantes mudanças a fim de levar maior qualidade ao cidadão, sem, entretanto terem definido se existia um plano de atualização.

Baixa departamentalização dos serviços oferecidos	A pesquisadora avaliou que existe uma baixa departamentalização da área de governo eletrônico na prefeitura de Vinhedo. Talvez em função do tamanho da cidade e da gestão envolvida no serviço.
---	---

Quadro 9 - Avaliação de principais elementos detectados no caso de Vinhedo

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Percebe-se que alguns itens apresentaram muita semelhança, sendo eles: a falta de investimento específico do governo federal e municipal, a falta de pesquisa com os usuários da cidade sobre a satisfação com o site e a falta de pessoal capacitado para integrar a equipe de tecnologia da informação. Tais fatores devem ser inerentes à maioria das prefeituras do Estado de São Paulo por isso merece destaque para que haja maiores investimentos nessa área a fim de aprimorar o desenvolvimento de serviço eletrônico público municipal.

Por outro lado, as diferenças de gestão do serviço também ficaram evidentes e a filosofia de condução dos trabalhos e das informações fornecidas também apresentou grande disparidade, embora todas as duas prefeituras oferecessem serviços públicos consolidados, o que pode manifestar que os serviços de governo eletrônico municipal ainda estão em fase de consolidação.

3.4. Análise do Estudo de Caso

A seguir foram analisadas as principais categorias dos sites municipais avaliados: Ribeirão Preto e Vinhedo, com base na análise de conteúdo proposta por Bardin (1977) é um conjunto de técnicas de análise das comunicações. A análise de conteúdo é dividida em diversos segmentos, um deles é análise categorial, conforme proposto por Bardin (1977) esta prática funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos, sendo muito eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos e simples. A análise categorial foi utilizada a seguir para analisar as quantidade e divisão de categorias presentes em cada um dos sites analisados: prefeitura de Ribeirão Preto e de Vinhedo, e assim, poder avaliar a diferenças e similaridades dos sites.

A seguir foi apresentada a figura 12, que é um esquema analítico das principais categorias identificadas no site principal da prefeitura de Vinhedo. O quadro objetivou facilitar a análise das principais categorias presentes no referido site estudado.

Logo da Prefeitura de Vinhedo			Recadastramento Biométrico				
Página Principal	Secretarias (1)	Comunicação (2)	Pontos Turísticos (3)	Arquivos (4)	Telefones Úteis (5)	Licitações (6)	Contato (7)
Últimas notícias				Soluções Integradas SIM			
				Programação Julho 2013			
				Portal Transparência			
				Normas e Legislação on line			
Últimas fotos		Últimas notícias das secretarias			Últimos arquivos		
Secretarias		Notícias mais lidas			Informativo		
Principal	Mapa Site	Contato	Logo da Prefeitura de Vinhedo				

Figura 12 - Análise das principais categorias do site de Vinhedo

Fonte: Elaborada pela autora (2013).

Nas principais categorias existentes na página principal do site da prefeitura de Vinhedo, foram colocados números para especificar a gama de subcategorias em cada uma das categorias principais ou ainda, a inexistência de uma subcategoria. As quais são explicadas no texto a seguir.

A categoria secretarias (1) possui 39 subcategorias, a categoria comunicação (2) possui cinco subcategorias existentes, a categoria pontos turísticos (3) possui uma subcategoria existente, a categoria arquivos (4) possui três subcategorias existentes, a categoria telefones úteis (5) não possui subcategorias existentes, a categoria licitações (6) não possui subcategoria existentes e a categoria contato (7) não possui subcategoria existente.

A partir do exposto acima, pode-se avaliar que o site de Vinhedo possui um total de sete categorias principais e 48 subcategorias existentes. O site de Vinhedo é de fácil acesso para qualquer cidadão, ou seja, mesmo aquelas pessoas com maior nível de dificuldade para utilizar os mecanismos da *web*, o site é de fácil entendimento e de fácil compreensão para a busca de informações e serviços. Além disso, pode-se avaliar que o site possui uma baixa

poluição visual o que aumenta a capacidade do cidadão em utilizar o site com maior rapidez e comodidade. Vale ressaltar que o site de Vinhedo possui um link de “busca rápida” dentro do próprio site a fim de proporcionar mais rapidez para o cidadão na busca de diversas informações e serviços e ainda, um *link* específico de busca das secretarias existentes no governo, que mostra cada profissional e cada cargo a que pertencem dentro de cada secretaria. Por fim, além das categorias já citadas, a maior parte do site da prefeitura de Vinhedo é mais focada nas notícias jornalísticas do dia a dia da cidade, sendo elas divididas em: assistência social, esporte e lazer, indústria, comércio e agricultura, entre outras.

A seguir foi apresentada a figura 13, que é um esquema analítico das principais categorias identificadas no site principal da prefeitura de Ribeirão Preto. O quadro objetivou facilitar a análise dos principais conteúdos presentes no referido site estudado.

Logo da Prefeitura de Ribeirão Preto	Cidadão (1)	Empresa (2)	Governo (3)	Conheça Ribeirão (4)
Busca rápida / Pesquisa de Serviço				
Governo Municipal (5)	Notícias da cidade			
Programas (6)				
Serviços on line (7)				
Serviços prestados (8)				
Mais acessados (9)				
*(Tópicos diversos)				
Fala cidadão	Mapa do Portal			

Figura 13 - Análise das principais categorias do site de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborado pela autora (2013)².

Nas principais categorias existentes na página principal do site da prefeitura de Ribeirão Preto, foram colocados números para especificar a gama de subcategorias em cada uma das categorias principais ou ainda, a inexistência de uma subcategoria. As quais foram explicadas no texto a seguir.

² * Tópicos diversos: este item aparece com um detalhamento dos 46 links para acesso dos serviços prestados de uma forma rápida na página principal, sendo desnecessária descrevê-los ao longo da figura 12.

A categoria cidadão (1) possui nove subcategorias, a categoria empresa (2) possui 21 subcategorias existentes, a categoria governo (3) possui sete subcategorias existentes, a categoria conheça Ribeirão (4) possui seis subcategorias existentes, a categoria governo municipal (5) possui 30 subcategorias existentes, a categoria programas (6) possui 15 subcategorias existentes, a categoria serviços *on line* (7) possui 48 subcategorias existentes, a categoria serviços prestados (8) possui 168 subcategorias existentes, a categoria mais acessados (9) possui 13 subcategorias existentes e a categoria Ribeirão destaca (10) possui 20 subcategorias existentes.

O site principal da prefeitura de Ribeirão Preto possui um total de 10 categorias e 337 subcategorias. Dessa forma, pode-se avaliar que a página inicial contém um grande número de informações dispostas em itens para que o usuário escolha a que melhor se adéque a sua busca de serviço. O grande número de links para outras páginas faz com que o site da prefeitura de Ribeirão Preto tenha um *layout* de difícil visualização dado o grande volume de informações apresentadas. No entanto, pelo fato das mesmas aparecerem com um grande detalhamento sua compreensão é facilitada, o que diminui as chances do cidadão ainda ter dúvidas em relação ao serviço. Além disso, vale ressaltar que o site de Ribeirão Preto possui um link de “busca rápida”, a fim de proporcionar mais rapidez para o cidadão na busca de diversas informações e serviços.

Conforme a análise das principais categorias do site da prefeitura de Vinhedo e da prefeitura de Ribeirão Preto pode-se analisar comparativamente que o site de Vinhedo apresenta um número reduzido de categorias e subcategorias quando comparado ao site da prefeitura de Ribeirão Preto. Tais fatores podem ter sido influenciados pelo tamanho populacional de Vinhedo que é quase dez vezes menor quando comparada com a cidade de Ribeirão Preto e também por uma visão da gestão municipal diferente em relação ao planejamento do papel do site e dos serviços a serem oferecidos. Outro ponto importante é a divisão das categorias para o usuário final em: cidadão, empresa, governo e conheça Ribeirão no site de Ribeirão Preto que faz com que o cidadão possa identificar-se como pessoa jurídica, física ou pública e buscas as informações e serviços de uma maneira muito mais rápida que se comparada ao site da prefeitura de Vinhedo que não existe tais subdivisões, sendo focado de uma maneira geral mais para o cidadão. E por fim, pode-se destacar o grande número de links e informações no site da prefeitura de Ribeirão Preto com alto rigor de detalhamento e qualidade dessas informações, o que deixa o usuário mais seguro caso precise recorrer a

algum órgão público municipal. Já o site da prefeitura de Vinhedo não possui as informações tão detalhadas e subdividas em categorias, o que pode deixar o cidadão em dúvida em relação a alguns serviços. E as características em comum dos dois sites é a prestação de serviços *on line*, divisão das categorias, informações de localização, informações quanto ao programa de internet gratuita na cidade e telefones e outros meios de comunicação para contato.

Análise das hipóteses do estudo de caso de acordo com a análise da pesquisadora após as entrevistas elaboradas em Vinhedo e em Ribeirão Preto

Abaixo, são apresentadas as hipóteses e as respectivas análises que emergiram das entrevistas feitas pela pesquisadora nas cidades de Vinhedo e de Ribeirão Preto.

- H1. As informações disponibilizadas refletem a visão que a gestão municipal tem do papel do governo eletrônico

Foi possível constatar que a gestão municipal da prefeitura de Ribeirão Preto tem uma visão diferente da gestão municipal de Vinhedo. Apesar das duas cidades já terem implantado o governo eletrônico, a gestão municipal de Vinhedo tem um conhecimento maior a respeito do desenvolvimento e manutenção do governo eletrônico na teoria se comparado à gestão municipal da cidade de Ribeirão Preto.

- H2. As funções a serem desempenhadas pelo site de governo eletrônico aparecem no número de categorias propostos.

O site da prefeitura de Ribeirão e o site da prefeitura de Vinhedo possuem uma grande diferença no número de categorias existentes em sua página principal. O site principal da prefeitura de Ribeirão Preto conta com um total de categorias e subcategorias muito maior quando comparado ao site da prefeitura de Vinhedo.

- H3. A estabilidade dos tópicos oferecidos pelo governo eletrônico tende a refletir o papel proposto pelo site

De acordo com as informações fornecidas pelos gestores, o site da prefeitura de Ribeirão Preto sofre maiores mudanças de seus tópicos quando comparado ao site da prefeitura de Vinhedo.

- H4. A dimensão complexidade das cidades se reflete no escopo dos serviços oferecidos

Devido à diferença de tamanho populacional e da área geográfica das cidades analisadas, a quantidade de serviços e informações oferecidas no site da prefeitura de Ribeirão Preto é muito maior quando comparada a da cidade de Vinhedo. Além disso, o fato da internet gratuita ser oferecida em toda a cidade de Vinhedo e em apenas alguns pontos da cidade de Ribeirão Preto também podem estar relacionados a esses fatores.

- H5. A proximidade da equipe do governo eletrônico com a gestão municipal (prefeito) reflete o desenvolvimento de novos projetos e pesquisas na área

A facilidade de comunicação da equipe de governo eletrônico de Vinhedo, aparentemente, é muito maior quando comparada com a da cidade de Ribeirão Preto o que pode agilizar o processo de inserção de novos projetos e desenvolvimento do governo eletrônico.

3.1 Pesquisa Quantitativa com aplicação do Questionário – fase III

Na terceira fase da pesquisa, foi feita uma pesquisa quantitativa com aplicação de questionário. De acordo com Serapioni (2000) as pesquisas quantitativas caracterizam-se por procedimentos controlados, assumem uma realidade estática e são orientadas aos resultados, ou seja, são replicáveis e generalizáveis. Abaixo segue o quadro 10 com as principais características de uma pesquisa quantitativa.

	Pesquisa Quantitativa
Objetivo	Quantificar os dados e generalizar os resultados das amostras para a população de interesse
Amostra	Número grande de casos representativos, na presente pesquisa com seleção por conveniência.
Coleta de dados	Estruturada, na pesquisa por meio de questionário eletrônico
Análise de Dados	Estatística, com uso de métodos de análise multivariada
Resultados esperados	Avaliação dos principais atributos dos serviços oferecidos Recomendação de cursos de ação aos gestores

Quadro 10 - Pesquisa quantitativa

Fonte: Adaptado de Malhotra (2008).

O questionário é um instrumento de coleta de dados que contém perguntas pré-determinadas, estas que são respondidas por uma amostra da população (HAIR et al., 2005). Há várias vantagens no uso da aplicação de questionário, abaixo, segue uma listagem de algumas das principais vantagens enumeradas por Cooper e Schindler (2003), tais como:

- Permite contato com respondentes inacessíveis de outra forma;
- Custo mais baixo;
- Percebido como o instrumento de coletado de dados mais anônimo;
- O respondente tem tempo para pensar sobre a pergunta;
- Coleta de dados rápida;
- Podem ser usados auxílios visuais.

Para a presente pesquisa, a elaboração do questionário foi desenvolvida a partir da escala de classificação por item, denominada escala de *Likert*, sendo que esta escala é utilizada em pesquisas que exigem que os entrevistados indiquem entre as cinco categorias de “discordo totalmente” até “concordo totalmente” o grau de concordância ou discordância em relação ao objeto de estímulo (MALHOTRA, 2006; MCDANIEL, GATES, 2003). Segundo Malhotra (2001, p.179): “em um questionário típico, a maioria das questões é de alternativa fixa, que exige que o entrevistado faça sua escolha em um conjunto pré - determinado de respostas”. Neste caso, são as denominadas perguntas estruturadas, que especificam o conjunto de respostas alternativas, assim como os seus formatos (MALHOTRA et al., 2008), desse modo, na aplicação dos questionários sem a presença do entrevistador e do computador considerado auto-administrados (AAKER et al, 2001; MCDANIEL, GATES, 2003; COOPER E SCHINDLER, 2003). Abaixo, segue o processo que foi utilizado para a elaboração do questionário, conforme visto na figura 14.

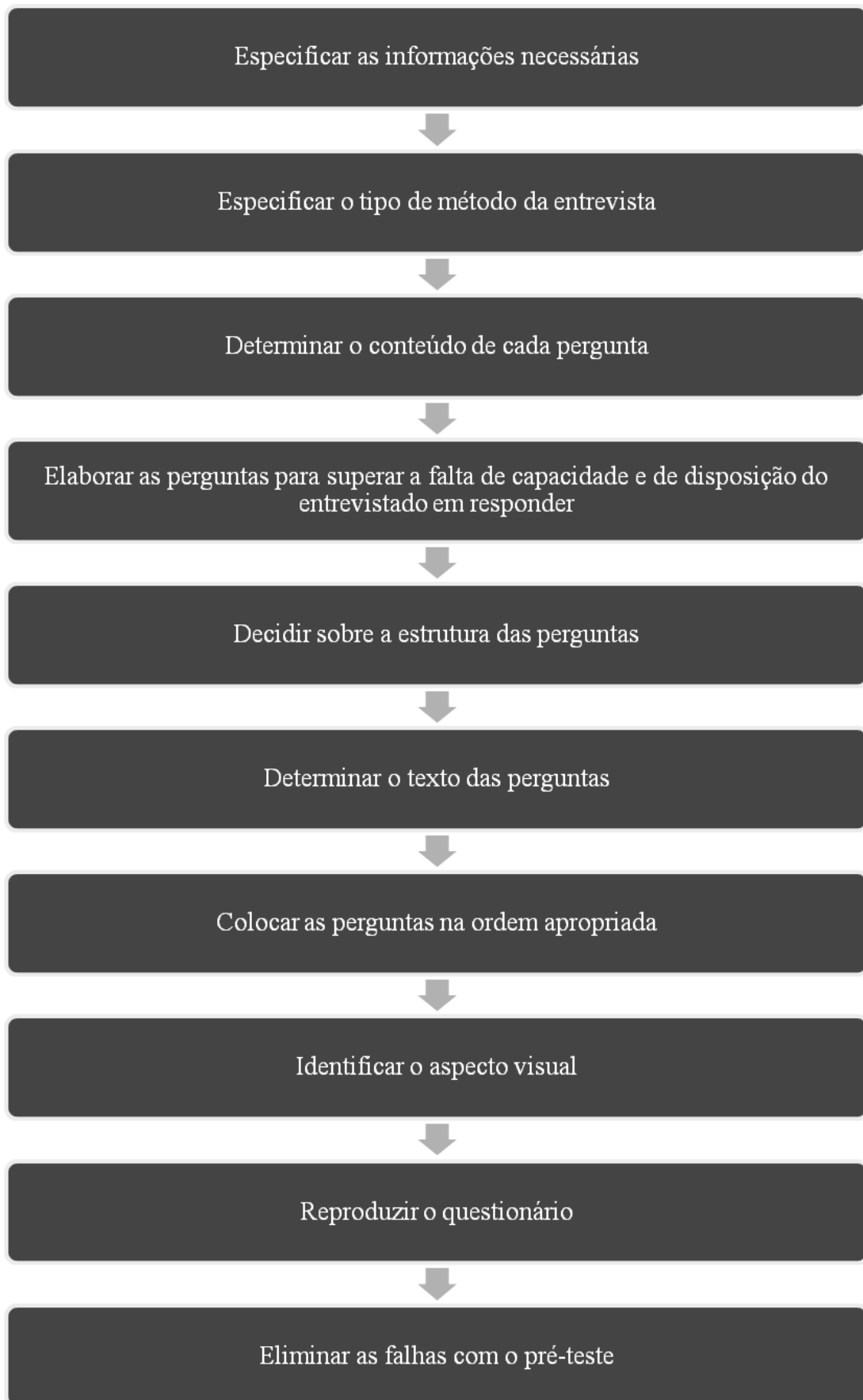


Figura 14 - Processo de elaboração do questionário

Fonte: Adaptado de Malhotra et al. (2008).

Os questionários foram aplicados em sua forma *on line*, pois desta forma foi possível que os respondentes tivessem acesso aos sites pesquisados. E, além disso, esse tipo

de pesquisa apresenta baixo custo, rapidez na aplicação e tabulação dos resultados facilitada (GUNTHER, 2003).

No caso desta pesquisa, foi utilizada uma base de dados, na qual foram enviados aproximadamente 20 mil questionários via internet. Lembrando que foram utilizados respondentes, em sua maioria, residentes na cidade de Ribeirão Preto, que tenham conhecimento da ferramenta internet e também, que tenham acessado em outros períodos ou anteriormente a fazer a pesquisa os sites do Poupatempo e da Prefeitura de Ribeirão Preto.

De acordo com HAIR et al. (2005, p. 148:) “apesar de a proporção mínima ser de cinco para um, o nível desejado está entre 15 e 20 observações para cada variável independente”.

Observando-se assim um número mínimo de respostas válidas de 560 respondentes para esta pesquisa. Pois, 14 perguntas para cada site eletrônico (Poupatempo e Prefeitura de Ribeirão Preto) resultará em 28 perguntas no total, e que através do seguinte cálculo podemos encontrar a quantidade mínima de questionários válidos:

- 28 perguntas X 20 observações = 560 respostas válidas (mínimo).

O questionário foi formulado com 14 perguntas, sendo as quatro perguntas iniciais referentes aos dados pessoais do entrevistado e as dez perguntas seguintes referentes à percepção do usuário quanto à qualidade do site eletrônico público. Inicialmente, optou-se por questões pessoais para que o entrevistado sinta-se confortável em iniciar a responder questionário com perguntas fáceis, depois, as dez perguntas seguintes são referentes à satisfação dos usuários. A próxima etapa foi ordená-las, pois a ordem das perguntas pode influenciar o resultado da pesquisa. Por isso, o questionário iniciou com perguntas para despertar o interesse do entrevistado e as perguntas difíceis foram colocadas no meio das dez perguntas referentes à satisfação, ou seja, no corpo do questionário, e também, foram evitadas alterações de assunto que possam confundir o respondente (HONORATO, 2004).

O questionário foi baseado na pesquisa de Damian (2012), utilizadas as perguntas com o maior índice de pontos em relação ao grau de desenvolvimento do site.

A figura 15 mostra a escala utilizada para a classificação dos serviços, através de cinco pontos, elaborada por Damian (2012) quanto ao grau de desenvolvimento do site Poupatempo:

1	2	3	4	5
nada consta	baixa ocorrência	funcionamento básico	desenvolvido	muito desenvolvido

Figura 15 - Classificação dos serviços

Fonte: Adaptado de Damian (2012).

Vale salientar ainda que como meio de incentivo para que as pessoas respondessem o questionário, foi realizado um acordo-parceria, através de um termo de consentimento feito com uma ONG (Organização não governamental). A ONG ABRACCIA (Associação Brasileira de Combate ao Câncer Infantil e Adulto) juntamente com a pesquisadora, acordaram a divulgação no questionário da informação de que para cada resposta obtida, será doada pela pesquisadora a quantia simbólica de R\$ 0,20 para a ONG, no qual tem por objetivo auxiliar a assistência de jovens e adultos com câncer e sem condições de arcar com um tratamento, na cidade Ribeirão Preto (ver apêndice A).

3.1.2 Justificativa para a escolha dos objetos de estudo para o questionário

A seguir foram apresentados os objetos de estudo com um breve histórico que justifica sua escolha.

3.1.3 Poupatempo

O Programa Poupatempo foi criado pelo Governo do Estado de São Paulo, para facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos, implantado em 1996, o Programa Poupatempo, reúne em um único local, um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, prestando atendimento sem discriminação ou privilégios (E-POUPATEMPO, 2012). Lembrando que a partir do site do Poupatempo, existem links (botões de rápido acesso a outros sites) a outros sites que oferecem serviços *on line* aos cidadãos, tais como: *cidadão.sp.gov.br* ; *prodesp.sp.gov.br*; *e-poupatempo* e secretaria da gestão pública.



Figura 16 - Sítio do Poupatempo
Fonte: Poupatempo (2012).

O site escolhido para a pesquisa em âmbito Estadual é o Poupatempo, que é um programa de prestação de serviços aos cidadãos paulistas é muito conhecido e utilizado, tanto em suas unidades físicas quanto pelo meio eletrônico, no qual será o foco deste estudo. A figura 16 mostra o *layout* do site do Poupatempo, de acordo com a sua página inicial. A partir da página inicial, existem diversos links para acessar outros sites do governo e também para encontrar outras informações quanto ao oferecimento de serviços públicos e informações fornecidas aos cidadãos.

Além disso, com o Ponto.SP, através do Portal Cidadão.SP (www.cidadao.sp.gov.br), é possível ter acesso a mais de dois mil serviços eletrônicos do governo paulista, nos quais podem ser executados parcialmente ou em sua totalidade pela internet, visto que este será o local onde os usuários deverão discutir sobre a real satisfação do serviço prestado.

Como dito anteriormente, vale esclarecer que o link ao site do e-poupatempo, está mais relacionado à inclusão digital. Sendo que este programa é focado na interação entre cidadão e Internet, com o auxílio de pessoal capacitado que irão prestar estes serviços públicos em salas de atendimento eletrônico específico que ficam no interior dos Postos Poupatempo da Capital e Interior do Estado de São Paulo. Vale salientar ainda que o programa ACESSA.SP - ACESSA São Paulo - também é relacionado à inclusão digital, coordenado pela Secretaria de Gestão Pública, com gestão da Prodesp - Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo. Este programa oferece para a população do Estado o acesso às novas tecnologias da informação e comunicação (TIC), em especial à internet, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas, mantendo espaços públicos com computadores para acesso gratuito e livre à internet. Logo, tanto o programa ACESSA.SP quanto o programa e-poupatempo não foram discutidos ao longo desta pesquisa por tratarem-se de programas relacionados à inclusão digital, não relacionado ao foco desta pesquisa. Vale salientar ainda que a Prodesp é mais voltada a prestar serviços eletrônicos para empresas privadas e órgãos governamentais o que também não foi o foco da nossa pesquisa.

Por isso, a presente pesquisa focou somente no atendimento de qualidade aos cidadãos que utilizam o site do Poupatempo, mais especificamente ao Cidadão.Sp, onde é possível buscar informações e realizar serviços eletrônicos parcialmente ou completamente.

3.1.4 Prefeitura de Ribeirão Preto

O sítio da prefeitura de Ribeirão Preto tem a finalidade de ofertar informações e serviços públicos aos cidadãos e empresas da cidade. Alguns serviços oferecidos são: 2ª via de água, 2ª via do IPTU (imposto de propriedade territorial urbana), limpeza de terreno, entre outros (PREFEITURA DE RIBEIRÃO PRETO, 2012). A figura 16 mostra o *layout* da página inicial do site da Prefeitura de Ribeirão Preto, de acordo com a sua página inicial. A partir da página inicial, é possível encontrar diversos *links* para acessar informações de natureza de pessoa física, jurídica ou fatos relacionados à cidade.

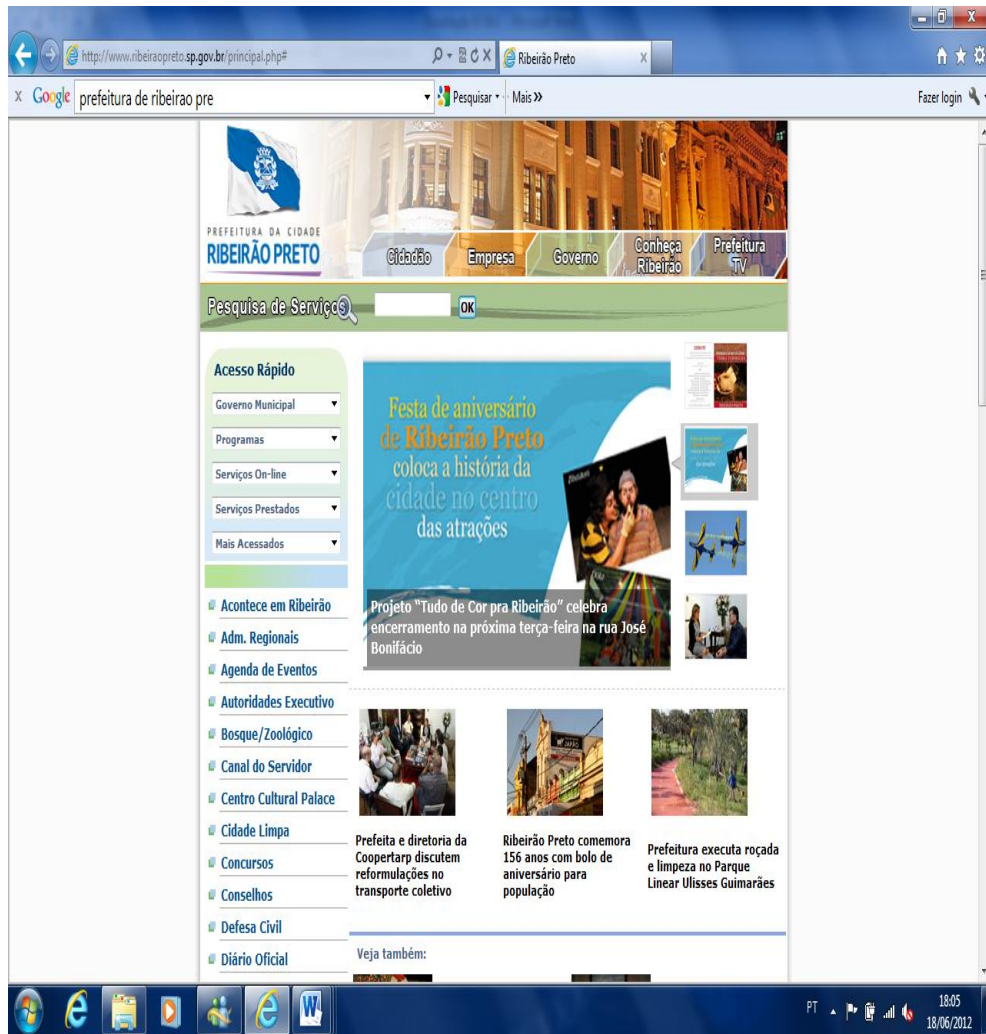


Figura 17 - Sítio da Prefeitura de Ribeirão Preto

Fonte: Prefeitura de Ribeirão Preto (2012).

A cidade escolhida foi a cidade de Ribeirão Preto por possuir uma população local de aproximadamente 600 mil habitantes (IBGE, 2012), comportando escolas, hospitais, praças, creches, asilos, universidades públicas e privadas, pólo comercial, suprimindo uma série de atendimentos de serviços públicos para os cidadãos da cidade e da região que frequentemente utilizam a cidade para lazer ou à trabalho.

4. ANÁLISE DE DADOS

A seguir foram apresentadas as principais análises realizadas sobre os dados obtidos. Objetivando um conhecimento maior das variáveis foram realizadas em um primeiro momento análises utilizando a estatística descritiva. Posteriormente, foi realizada uma análise de correlação e finalmente uma análise de regressão objetivando um conhecimento maior dos atributos associados à satisfação geral dos usuários de serviços eletrônicos públicos. A análise estatística foi desenvolvida com a utilização do *software* estatístico *SPSS (Statistical Package for Social Sciences)*.

4.1 Análise descritiva dos dados do questionário

Através dos dados coletados no questionário, a análise descritiva permitiu traçar um perfil do público pesquisado, por meio das análises da média e pela análise de correlação linear e regressão múltipla, no qual foi possível comparar os resultados obtidos das variáveis apresentadas, comparando-os com as avaliações realizadas nos sítios eletrônicos pesquisados entre si. Para descrever a natureza das relações bivariadas geradas a partir de uma amostra, utiliza-se a estatística descritiva (KINNEAR E TAYLOR, 1996).

A amostra utilizada nesta pesquisa foi composta por 624 questionários completos e validados de um total de 14.383 mil de comunicações enviadas solicitando a resposta da pesquisa.

A coleta de dados através da aplicação do questionário foi feita em forma eletrônica, ou seja, o questionário foi elaborado e repassado para o programa de questionários da FEARP/USP, a fim de torná-lo padronizado, de fácil visualização e atraente para os respondentes, sendo possível acessá-lo apenas eletronicamente via internet.

Foi adotado o processo de enviar um convite da pesquisadora via e-mail, no qual constava uma breve descrição da pesquisa e um link para acessar o questionário. E assim, posteriormente ao receber o link da pesquisa o entrevistado estava apto a preencher as perguntas do questionário.

Foi optado elaborar o questionário em sua forma eletrônica pelo fato de que os respondentes deveriam acessar os sites da prefeitura de Ribeirão Preto e do Poupatempo antes de responder a pesquisa, caso não tivessem acessado estes sites recentemente. O questionário em sua íntegra está na apêndice E desta pesquisa.

A base de dados foi retirada de alunos e ex-alunos que realizaram cursos na FUNDACE – Fundação para Pesquisa e Desenvolvimento de Administração, Contabilidade e Economia, a maioria dos respondentes foi da cidade de Ribeirão Preto. Embora, cerca de 70,51% dos respondentes fossem residentes da cidade de Ribeirão Preto a pesquisa não era restringida apenas aos moradores da cidade. No gráfico 2, estes detalhes podem ser melhor visualizados.

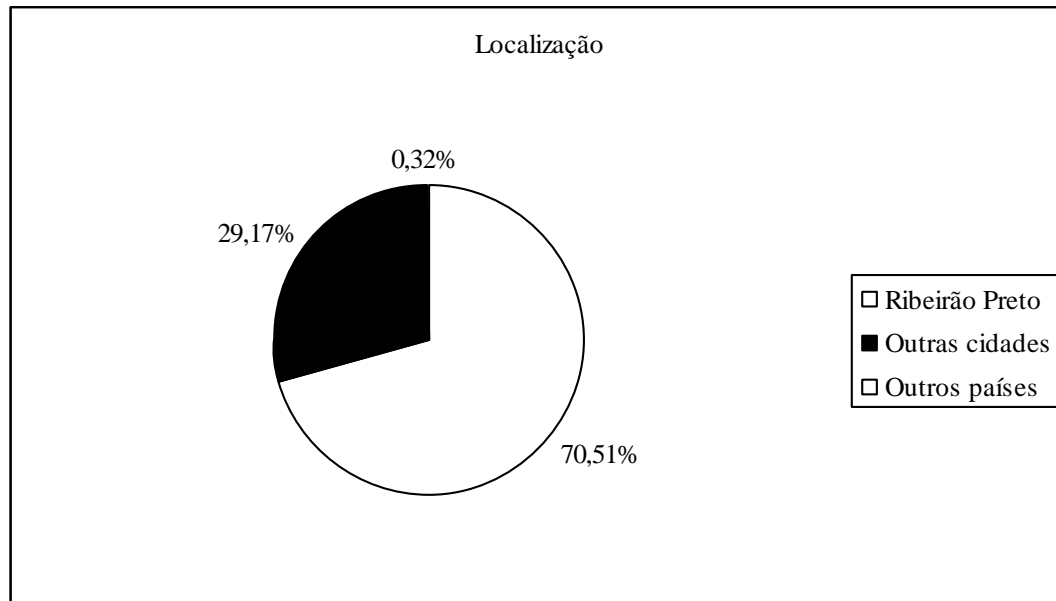


Gráfico 2 - Localização dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Em relação ao sexo, 60,58% foram do sexo masculino e 39,42% respondentes do sexo feminino, o que não tornou a pesquisa desbalanceada neste requisito, pois a diferença entre o gênero masculino e o gênero feminino desta pesquisa variou muito pouco.

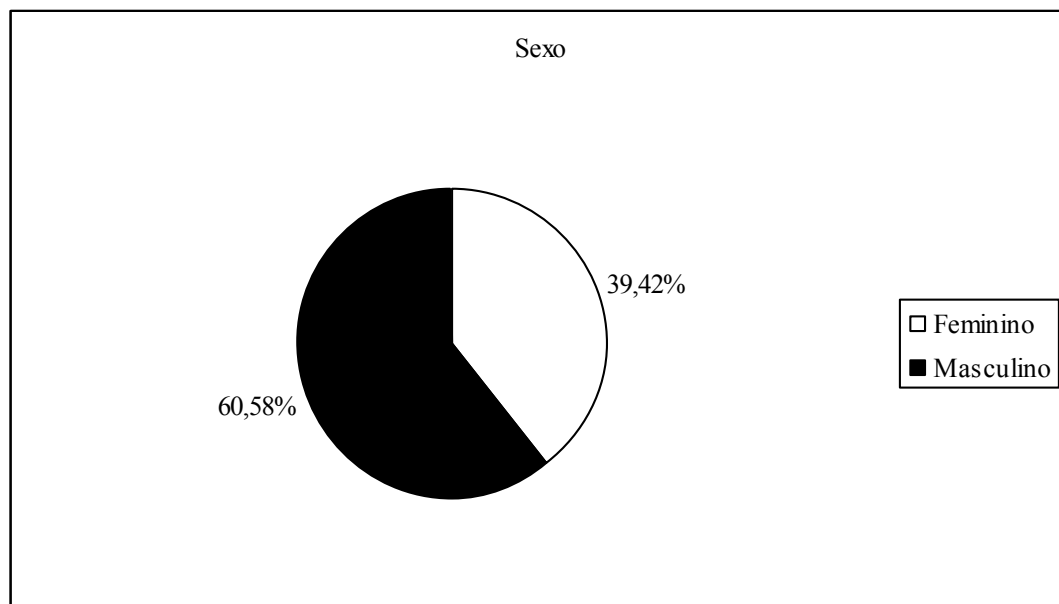


Gráfico 3 - Sexo dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Quanto a idade, a maior parte dos respondentes tinha entre 21 a 30 anos, seguida da escala de 31 a 40 anos. As escalas de idade que obtiveram as menores taxas de respondentes foram acima de 60 anos e de 16 a 20 anos. O resultado destes dados deve-se principalmente pelo fato da pesquisa ter sido aplicada em sua forma eletrônica com respondentes que tem acesso a internet e um alto grau de instrução pelo fato de já terem feito um curso de especialização.

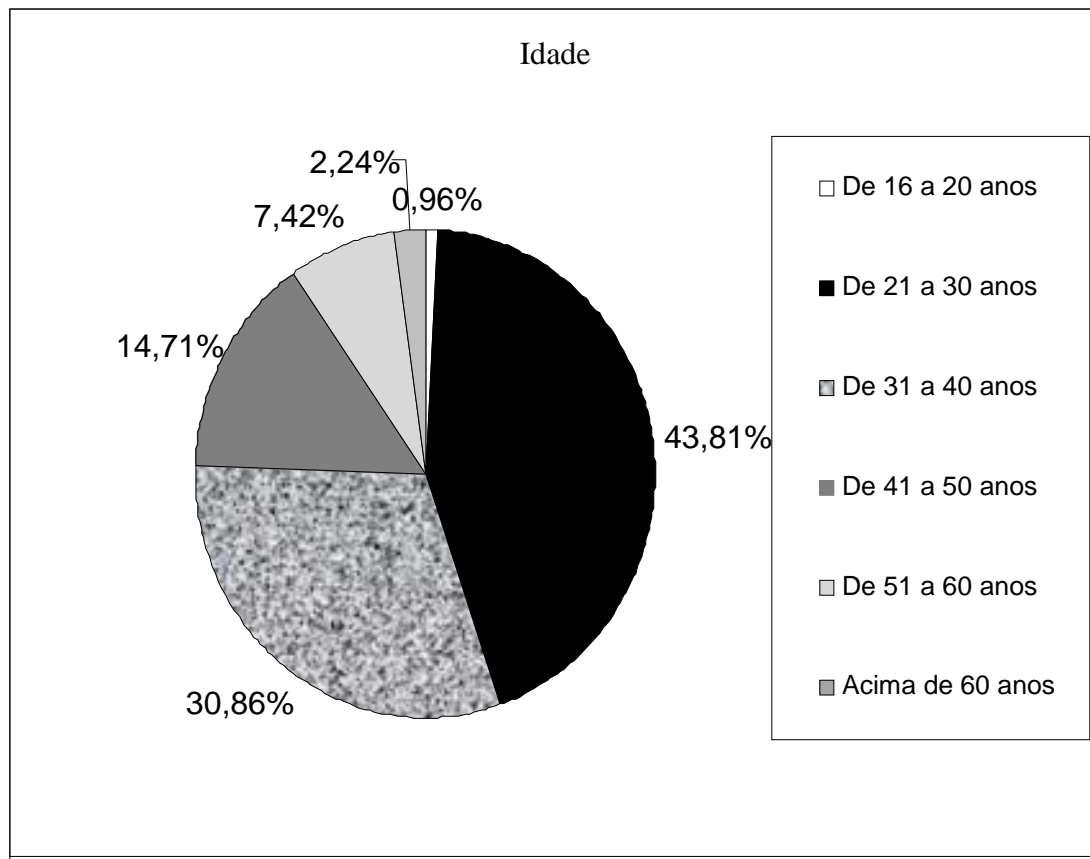


Gráfico 4 - Idade dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

E em relação ao grau de instrução dos respondentes, as pessoas com maior grau de instrução foram as que mais responderam a pesquisa e em contrapartida, não teve nenhum respondente com primeiro grau completo e apenas 0,16% com segundo grau incompleto. Dessa forma, com estes dados em relação ao grau de instrução, foi constatada uma limitação desta pesquisa que será descrita mais adiante, pois quanto maior o grau de instrução, maior o índice de obtenção de respostas deste questionário.

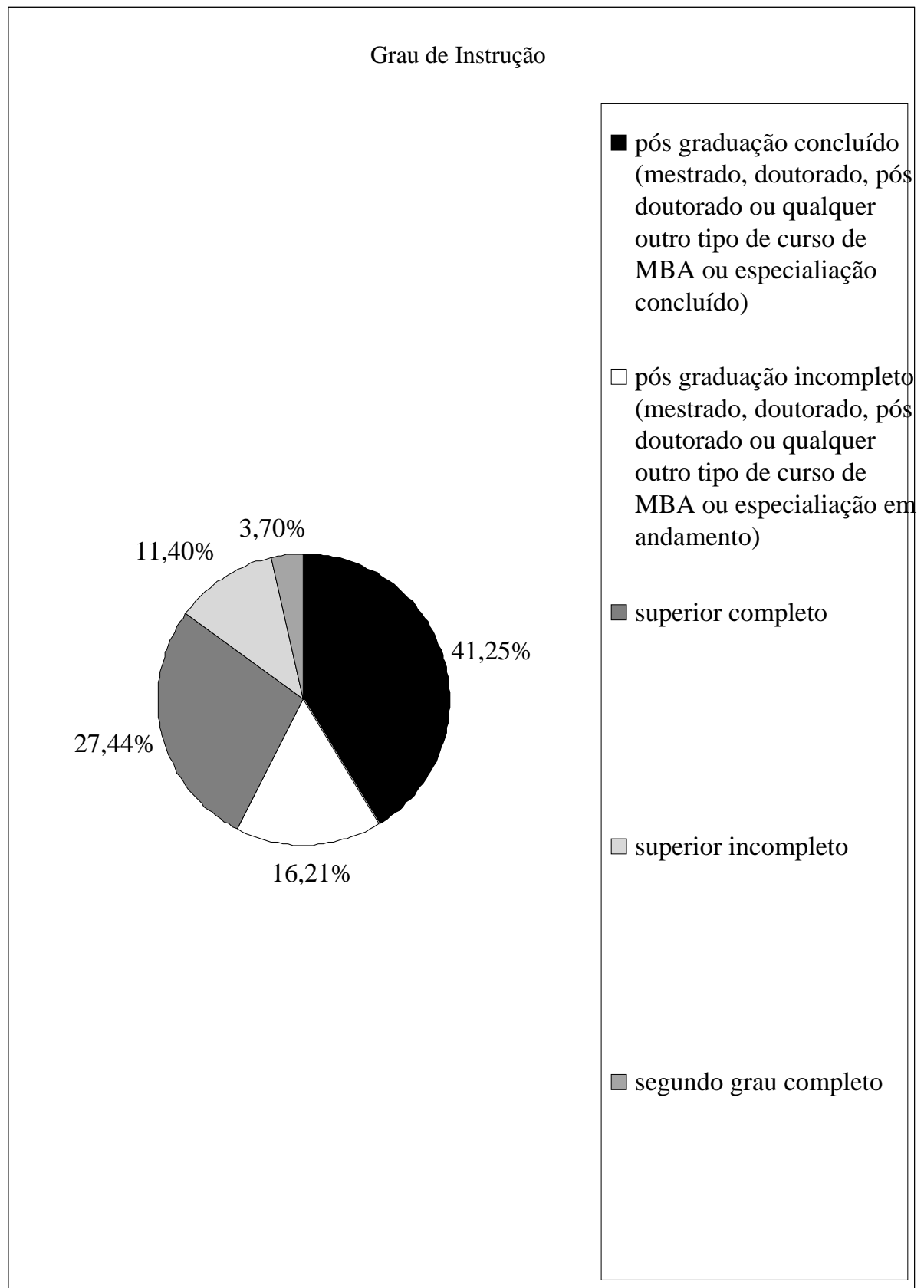


Gráfico 5 - Grau de instrução dos respondentes

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

O questionário possui 24 questões, sendo as quatro questões iniciais deste questionário foram referentes às características pessoais dos respondentes e as seguintes perguntas foram divididas em blocos, ou seja, 10 perguntas para o site da Prefeitura de Ribeirão Preto e 10 perguntas para o site do Poupatempo, sendo que são as mesmas 10 perguntas para cada um dos sites analisados.

Inicialmente, foi feita uma análise isolada de cada uma dos sites analisados e posteriormente, foram comparados cada um dos resultados obtidos a fim de medir a satisfação geral desta parcela da população em relação à qualidade dos serviços públicos eletrônicos.

4.2 Apresentação e análise dos resultados dos casos avaliados

A seguir encontram-se os resultados das avaliações quantitativas, que utilizou uma amostragem por conveniência, no qual foi avaliada a satisfação dos pesquisados em relação aos sites da prefeitura de Ribeirão Preto e do Poupatempo.

4.3 Análise descritiva dos resultados com a pesquisa sobre o site da Prefeitura de Ribeirão Preto

Primeiro, foram analisadas as questões de 1 a 10 do site de Ribeirão Preto, utilizando-se as medidas de dispersão da estatística descritiva: média e *kurtosis*.

A média é considerada um valor típico ou representativo de um conjunto de dados e como esses valores tendem a se localizar em um ponto central, dentro de um conjunto de dados ordenados segundo suas grandezas, no qual representa o valor médio da distribuição, as médias também são consideradas medidas de tendência central (SPIEGEL, 1972; BISQUERRA; SARRIERA; MARTÍNEZ, 2004). Utilizando-se a média pode-se observar que as cinco questões melhor avaliadas diziam respeito aos seguintes aspectos do site da prefeitura de Ribeirão Preto, sendo que a soma dos pontos confirma também a ordenação por médias: facilidade de uso (Q1= média 3,717), os links funcionarem corretamente (Q7 = média 3,628), apresentar claramente os serviços oferecidos (Q4 = média 3,492), oferecer informações de qualidade (Q9 = média 3,484) e fornecer opções de comunicação (Q3 = média 3,419).

Estatística Descritiva				
	Soma Estatística	Média Estatística	Desvio-Padrão	Kurtosis (com erro de 0,05%)
Q1	2320,000	3,718	1,060	-0,411
Q2	2155,000	3,454	1,051	-0,442
Q3	2134,000	3,420	1,097	-0,753
Q4	2179,000	3,492	1,066	-0,729
Q5	1651,000	2,646	1,286	-0,993
Q6	1635,000	2,620	1,312	-1,097
Q7	2264,000	3,628	1,124	-0,647
Q8	2016,000	3,231	1,289	-0,980
Q9	2174,000	3,484	1,032	-0,483
Q10	2097,000	3,361	0,905	-0,144

Quadro 11 - Estatística descritiva do site de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborado pela autora através do SPSS (2013).

Conforme Hair et al.(2005) o valor crítico empregado é de +/- 1,96 que corresponde ao nível de erro de 0,05%. Dessa forma, como analisado no quadro 11, todas as questões do site da prefeitura de Ribeirão Preto passaram pelo teste de normalidade.

4.4 Análise descritiva dos resultados com a pesquisa sobre o site do Poupatempo

Foram analisadas as questões de 11 a 20 do site do Poupatempo, utilizando-se as medidas de dispersão da estatística descritiva: média e *kurtosis*.

Utilizando-se a média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, pode-se observar que as cinco questões melhor avaliadas diziam respeito aos seguintes aspectos do site do Poupatempo, sendo que a soma dos pontos confirma também a ordenação por médias: os links (as conexões com outras páginas) funcionaram corretamente (Q17= média 3,838), as informações fornecidas foram de qualidade (Q19 = média 3,834), o *site* ofereceu o que era esperado (Q14 = média), o site forneceu opções de comunicação (Q13 = média 3,730) e uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q20 = média 3,689).

Estatística Descritiva				
	Soma Estatística	Média Estatística	Desvio-Padrão	Kurtosis (com erro de 0,05%)
Q11	2317,000	3,713	1,054	-0,256
Q12	2334,000	3,740	0,994	-0,110
Q13	2328,000	3,731	1,056	-0,176
Q14	2270,000	3,638	1,109	-0,521
Q15	1862,000	2,984	1,297	-1,086
Q16	2090,000	3,349	1,228	-0,724
Q17	2395,000	3,838	1,051	-0,920
Q18	2282,000	3,657	1,132	-0,248
Q19	2393,000	3,835	1,002	0,008
Q20	2302,000	3,689	0,936	0,160

Quadro 12 - Estatística descritiva do site do Poupatempo

Fonte: Elaborado pela autora através do SPSS (2013).

Conforme o quadro 12 exposto, todas as questões relativas ao site do Poupatempo foram aprovadas pelo teste de normalidade, considerando-se a avaliação de curtose, nível crítico sempre inferior ao valor de +/- 1,96 (BISQUERRA; SARRIERA; MARTÍNEZ, 2004).

4.5 Análise de Correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

Uma análise de correlação procura determinar o grau de relacionamento entre duas variáveis, ou seja, se procura medir a covariabilidade entre elas, não sendo necessário distinguir a variável dependente da variável independente (HOFFMAN E VIEIRA, 1987; BISQUERRA; SARRIERA; MARTÍNEZ, 2004).

A análise de correlação para o site da Prefeitura de Ribeirão Preto retrata que as cinco maiores correlações ocorreram nas seguintes questões: Q1 e Q2; Q9 e Q8; Q10 e Q8; Q10 e Q2; Q10 e Q9.

Questões	Coefficiente de Correlação	Significado da questão
Q1 e Q2	0,707	Foi fácil utilizar o site (Q1) O site ofereceu o que era esperado (Q2)
Q9 e Q8	0,719	As informações fornecidas foram de qualidade (Q9) O site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo (Q8)
Q10 e Q8	0,764	Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q10) O site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo (Q8)
Q10 e Q2	0,7	Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q10) O site ofereceu o que era esperado (Q2)
Q10 e Q9	0,762	Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q10) As informações fornecidas foram de qualidade (Q9)

Quadro 13 - Quadro do coeficiente de correlação do site de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Para elaborar o quadro 13, foi utilizado o coeficiente de correlação de Pearson, que de acordo com Bisquerra, Sarriera e Martínez (2004) é o coeficiente mais utilizado para se analisar dados. Conforme os autores Figueiredo Filho e Silva Junior (2009) o coeficiente de correlação Pearson varia de -1 a 1, sendo que o sinal indica direção positiva ou negativa do relacionamento e o valor sugere a força da relação entre as variáveis. No caso de uma correlação perfeita (-1 ou 1), Figueiredo Filho e Silva Junior (2009) indicam que o escore de uma variável pode ser determinado ao se saber o escore da outra.

A facilidade de uso do site (Q1) apareceu altamente correlacionada com o oferecimento pelo site do que era espera (Q2) indicando que a expectativa guarda uma grande relação com a avaliação da facilidade de uso.

E as informações fornecidas de qualidade (Q9) apareceu altamente correlacionada com o site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo (Q8).

Analisando a questão 10 (referente à satisfação geral do site) a mesma apareceu correlacionada com outras três variáveis, o que demonstra que a satisfação geral em relação ao site da prefeitura de Ribeirão Preto é um índice que pode ser considerado um avaliador da satisfação geral com o site foi correlacionado com as questões Q8 (o site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo), Q2 (o site ofereceu o que era esperado) e Q9 (as informações fornecidas foram de qualidade), logo, pode-se concluir que a satisfação para um usuário em utilizar o site da prefeitura está relacionado a confiabilidade em utilizar o site novamente, oferecer o que era esperado de acordo com as especificações e à qualidade das informações, todas apresentando um coeficiente com alta relação entre as variações³.

Adicionalmente, foram elaborados histogramas, que é uma representação gráfica da distribuição de dados de uma única variável (ACZEL, 1995; HAIR et al., 2005) de cada uma das questões do site da Prefeitura de Ribeirão Preto. Os histogramas tiveram por objetivo dar suporte às análises descritivas das questões mais bem avaliadas (realizadas no início do tópico análise de resultados) a fim de se facilitar a análise dos valores absolutos e das dispersões associadas a cada uma das questões pesquisadas. Nesta pesquisa, destacou-se que as questões mais bem avaliadas foram às referentes à questão 1(foi fácil utilizar o site),

³ De acordo com Bisquerra, Sarriera e Martínez (2004) um coeficiente de correlação situado entre 0,6 e 0,8 indica a existência de uma alta relação entre as variações. O coeficiente de correlação indica a força de associação entre quaisquer duas variáveis métricas. O sinal (+ ou -) indica a direção da relação, sendo que o valor pode variar de -1 a +1, que indica uma perfeita relação positiva, 0 indica relação nenhuma e -1, uma perfeita relação negativa (HAIR et al., 2005)

questão 9(informações fornecidas de qualidade) e questão 8(o site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo) (ver apêndice F).

4.6 Análise de Correlação do Poupatempo

A análise de correlação para o site do Poupatempo retrata que as cinco maiores correlações ocorreram nas seguintes questões: Q19 e Q18; Q20 e Q19; Q12 e Q20; Q18 e Q20; Q19 e Q12.

Questões	Coefficiente de Correlação	Significado da questão
Q19 e Q18	0,803	As informações fornecidas foram de qualidade (Q19) O site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo (Q18)
Q20 e Q19	0,811	Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q20) As informações fornecidas foram de qualidade (Q19)
Q20 e Q12	0,788	O site ofereceu o que era esperado (Q12) Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q20)
Q20 e Q18	0,826	O site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo (Q18) Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site (Q20)
Q19 e Q12	0,772	As informações fornecidas foram de qualidade (Q19) O site ofereceu o que era esperado (Q12)

Quadro 14 - Quadro do coeficiente de correlação do site do Poupatempo

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

Para elaborar o quadro 14, foi utilizado o coeficiente de correlação de Pearson, conforme anteriormente discutido.

Dessa forma, pode-se concluir que das cinco questões com maior correlação, a questão 20 (referente à satisfação geral do site) apareceu correlacionada com outras três variáveis, o que demonstra que a satisfação geral em relação ao site do Poupatempo é um índice fortemente indicado pelos usuários no que tange à qualidade dos serviços prestados à população. Pois a Q20 (satisfação geral do site) foi relacionada com as questões Q18 (o site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo), Q12 (o site ofereceu o que era esperado) e Q19 (as informações fornecidas foram de qualidade), logo, pode-se concluir que a satisfação para um usuário em utilizar o site do Poupatempo está relacionado a confiabilidade em utilizar o site novamente, oferecer o que era esperado de acordo com as especificações e à qualidade das informações. Assim como, as mesmas características analisadas no site da Prefeitura de Ribeirão Preto.

De acordo com Bisquerra, Sarriera e Martínez (2004) um coeficiente de correlação situado entre 0,6 e 0,8 indica a existência de uma alta relação entre as variações, como foi

notado entre as questões 12 (as informações fornecidas foram de qualidade) e a questão 19 (o site ofereceu o que era esperado).

No entanto, a correlação situada entre 0,80 e 1,00 apareceu com maior frequência entre as demais variáveis, o que determina que a correlação entre as variáveis foi muito alta (BISQUERRA; SARRIERA; MARTÍNEZ, 2004). O coeficiente de correlação indica a força de associação entre quaisquer duas variáveis métricas. O sinal (+ ou -) indica a direção da relação, sendo que o valor pode variar de -1 a +1, que indica uma perfeita relação positiva, 0 indica relação nenhuma e -1, uma perfeita relação negativa (HAIR et al., 2005). Pode-se notar que os coeficientes de correlação apresentados no quadro 14, apresentaram correlação positiva, considerando o nível de ordem zero.

Em relação às questões 18 (o site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo), questão 19 (as informações fornecidas foram de qualidade), questão 12 (o site ofereceu o que era esperado) e questão 20 (dê uma nota em relação à satisfação geral com o site) todos os índices de correlação estão entre 0,8 e 1,00, com exceção para a correlação entre a questão 12 e a questão 20, que foi de 0,788. Dentre os índices apresentados das questões acima citadas, o índice de correlação mais fortemente apresentado foi a questão 19 (as informações fornecidas foram de qualidade) com a questão 20 (dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o site) que foi de 0,811.

4.7 Análise de regressão do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

A análise multivariada de dados, segundo Hair et al. (2005), refere-se aos métodos estatísticos que simultaneamente analisam múltiplas medidas sobre cada indivíduo ou objeto sob investigação.

Lembrando que as variáveis podem apresentar uma relação de linearidade ou não linearidade. Nesta pesquisa foi utilizada a técnica de análise multivariada de dados de regressão múltipla, a qual é o método de análise apropriado, pois o problema de pesquisa envolve a relação entre uma variável dependente e várias variáveis independentes, sendo que o objetivo da pesquisa é prever os valores da variável dependente (satisfação do usuário), usando as variáveis independentes cujos valores são conhecidos (HAIR et al., 2005).

A estimação *stepwise* de acordo com Hair et al. (2005, p. 133) é definido da seguinte forma: “é o método de seleção de variáveis para inclusão no modelo de regressão que começa selecionando o melhor preditor da variável dependente. Variáveis independentes

adicionais são selecionadas em termos do poder explicativo incremental que podem acrescentar ao modelo de regressão”.

A partir disto foi desenvolvida uma equação para cada site pesquisado, apontando as variáveis que mais influenciam na satisfação dos usuários. Segundo Gujarati (2006), o desenvolvimento da equação de regressão múltipla para as variáveis independentes deve seguir a determinada estrutura:

$$Y = \beta_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_n X_{ni} + u_i$$

Para a estrutura apresentada, tem-se que Y é a variável dependente (satisfação geral) e também é possível observar que X₁ a X_n referem-se aos fatores selecionados pela regressão múltipla, os quais não foram definidos, pois estes variam em quantidade e também em caráter devido à existência de duas regressões neste trabalho, sendo uma para cada site público pesquisado.

Vale salientar que β é o coeficiente parcial de regressão, o qual aponta a importância relativa das variáveis independentes X_n no comportamento da variável dependente Y (satisfação geral). Já o erro (u_i) presente no final da equação é aleatório e para fins de estudo é admitido como zero. E também, pode-se constatar que o β_1 representa a constante do modelo apresentado, ou seja, é um valor não relacionado a nenhuma das variáveis independentes específicas apresentadas (HAIR et al., 2005). Dessa forma, após as análises realizadas e com a equação de regressão múltipla estruturada, desenvolveu-se um modelo para cada site estudado, apresentando as variáveis consideradas mais importantes e relacionando a satisfação geral dos usuários de sites públicos eletrônicos.

A análise de regressão é o método mais importante da econometria, pois o objetivo é compreender como algumas variáveis exercem ou que parecem exercer, sobre as outras (HOFFMAN E VIEIRA, 1987) e consiste em aproximar uma linha reta de uma nuvem de pontos de um diagrama de dispersão, ou seja, representar mediante uma reta uma nuvem de pontos (BISQUERRA; SARRIERA; MARTÍNEZ, 2004).

Utilizando-se o procedimento *stepwise*, foram obtidos seis modelos de regressão possíveis entre as variáveis apresentadas no site da prefeitura de Ribeirão Preto. O coeficiente de regressão de acordo com Hair et al. (2005) é o valor numérico da estimativa do parâmetro diretamente associado com uma variável independente, representando o montante de variação na variável dependente em relação a uma unidade de variação na variável independente.

O modelo escolhido, gerado durante o processo de regressão foi o modelo quatro. O motivo dessa escolha se deveu à análise do poder explicativo frente ao número de variáveis incorporadas na reta de regressão (ver apêndice J).

O R^2 ajustado foi de 0,722, o que demonstra que o modelo de regressão gerada apresentou um elevado poder explicativo, pois segundo Hair et al., (2005) se o modelo de regressão é propriamente aplicado e estimado, quanto maior o valor do R^2 , maior o poder de explicação da equação de regressão e, portanto, melhor a precisão da variável dependente. Como se pode confirmar através da seguinte definição de Hair et al. (2005, p. 132):

o coeficiente de determinação (R^2) é a medida de proporção da variância da variável dependente em torno de sua média que é explicada pelas variáveis independentes ou preditoras, pois o coeficiente pode variar de 0 e 1, sendo que quanto maior o valor do R^2 , maior o poder de explicação da equação de regressão e, portanto, melhor a previsão da variável dependente.

A satisfação geral do site da prefeitura de Ribeirão Preto pode ser representada pela seguinte equação:

$$\text{SATRP} = 0,689 + 0,223X1 + 0,290X2 + 0,198X3 + 0,097X4$$

Onde:

SATRP = satisfação do site de Ribeirão Preto;

X1 = o site me estimulou como cidadão a volta a utilizá-lo;

X2 = as informações fornecidas foram de qualidade;

X3 = o site ofereceu o que era esperado;

X4 = o site sinalizou a existência de mecanismos de segurança.

A partir do modelo de regressão obtido percebe-se que as variáveis que mais contribuíram com a satisfação no caso de Ribeirão Preto foram: a qualidade das informações oferecidas (X1), o estímulo do site a voltar a utilizá-lo (X2), o oferecimento das informações esperadas (X3) e finalmente a existência de mecanismos de segurança (X4).

O fator de inflação da variância (VIF) é uma análise do modelo de regressão utilizada para analisar o grau de multi-linearidade da variável independente com outras variáveis independentes (O'BRIEN, 2007). Hair et al. (2005) define VIF como sendo “o indicador de efeito que as outras variáveis independentes têm sobre o erro padrão de um coeficiente de regressão, sendo que o VIF está associado ao valor de tolerância”. Conforme Kacapyr(2011) valores acima de 5,0 denotam a existência de uma severa multicolinearidade. Neste sentido, realizado este teste, nenhuma variável se mostrou superior a 2,45, ou seja, não apresentando problemas de multicolinearidade (ver apêndice H).

Adicionalmente, foram elaborados histogramas, de cada uma das questões do site da prefeitura de Ribeirão Preto a fim de se analisar qual a avaliação relativa de cada uma das questões pesquisadas. Nesta pesquisa, destacou-se que as questões melhor avaliadas foram às referentes à questão 1(foi fácil utilizar o site) questão 4(o site apresentou claramente os serviços oferecidos), questão 7(os links funcionaram corretamente) e questão 9(as informações fornecidas foram de qualidade) (ver apêndice F).

4.8 Análise de regressão do site do Poupatempo

Seguindo a mesma estrutura desenvolvida para a análise de regressão do site da Prefeitura de Ribeirão Preto, foi desenvolvida uma equação de regressão múltipla para o site do Poupatempo.

Foram desenvolvidos seis modelos de regressão (utilizando-se o método *stepwise*) possíveis entre as variáveis apresentadas no site do Poupatempo. O modelo escolhido para o site do Poupatempo foi o modelo quatro. O motivo dessa escolha deveu-se à análise do poder explicativo frente ao número de variáveis incorporadas na reta de regressão (ver apêndice K).

O R^2 ajustado foi de 0,784, o que demonstra que o modelo de regressão obtido apresentou um elevado poder explicativo, pois segundo Hair et al., (2005) se o modelo de regressão é propriamente aplicado e estimado, quanto maior o valor do R^2 , maior o poder de explicação da equação de regressão e, portanto, melhor a precisão da variável dependente.

A satisfação geral do site do Poupatempo pode ser representada pela seguinte equação:

$$\text{SATPOUPA} = 0,460 + 0,271 X1 + 0,284 X2 + 0,163 X3 + 0,150 X4$$

Onde:

SATPOUPA = satisfação do site do Poupatempo;

X1 = o site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo;

X2 = as informações fornecidas foram de qualidade;

X3 = foi fácil utilizar o site;

X4 = o site apresentou claramente os serviços oferecidos.

A partir da reta de regressão obtida percebe-se que as variáveis que mais contribuíram com a satisfação no caso do site do Poupatempo foram: o site me estimulou como cidadão a volta a utilizá-lo (X1), as informações fornecidas foram de qualidade (X2), foi fácil utilizar o site (X3) e finalmente, o site apresentou claramente os serviços oferecidos (X4).

Realizado o teste do VIF, nenhuma variável se mostrou superior a 3,47, ou seja, não apresentando problemas de multicolinearidade (ver apêndice I).

Os histogramas obtidos na pesquisa de satisfação do site do Poupatempo destacaram que as questões melhor avaliadas foram às referentes à questão 11 (foi fácil utilizar o site), questão 12 (o site ofereceu o que era esperado), questão 17 (os *links* funcionaram corretamente) e questão 19 (as informações fornecidas foram de qualidade) (ver apêndice G).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, após as pesquisas qualitativas (entrevistas em profundidade) e as quantitativas (questionários sobre satisfação dos usuários e atributos) podem-se inferir algumas avaliações sobre a atual situação do governo eletrônico sob a ótica dos usuários e dos gestores públicos.

A fim de facilitar o entendimento sobre o alcance de todos os objetivos específicos presentes nesta pesquisa, constatou-se que:

- os serviços públicos eletrônicos no governo do Estado de São Paulo (site do Poupatempo) apresentou uma satisfação do usuário levemente superior ao do governo do município de Ribeirão Preto (site da prefeitura de Ribeirão Preto). Média de 3,7 contra 3,4, com desvios padrões similares indicando que existe ainda um grande espaço para o aperfeiçoamento nos serviços públicos eletrônicos. Os fatores que influenciaram a satisfação dos usuários em relação ao site do Poupatempo foram: a qualidade das informações oferecidas, o site estimulou o uso repetido, a facilidade de uso e o oferecimento das informações de maneira clara. Já para o site da prefeitura de Ribeirão Preto, os fatores que influenciaram a satisfação com do site avaliado de governo eletrônico de Ribeirão Preto foram: facilidade de uso do site, oferecimento do que era esperado, as informações fornecidas de qualidade e finalmente se o site estimulou o uso repetido;

- a partir das entrevistas realizadas com os gestores públicos foi identificado um maior foco nas necessidades dos usuários finais, sejam pessoas jurídicas ou físicas, pois há um site desenvolvido em relação a serviços e informações de qualidade e que está constante manutenção das informações e serviços para melhor atender os cidadãos da cidade de Ribeirão Preto;

- já a partir das entrevistas com os gestores da cidade de Vinhedo foi identificado um maior foco nas necessidades da administração pública, pois as informações são filtradas para cada departamento da prefeitura e também de acordo com cada cargo e função que ocupam a fim de interagir as informações entre os diversos departamentos e assim, a administração pública gerencial da cidade possa tomar decisões gerenciais mais assertivas de acordo com as necessidades da população;

- considerando-se que foram analisados 10 atributos diferentes, baseados na pesquisa de Damian (2012) observou-se que três dos fatores foram semelhantes (facilidade de uso, qualidade das informações e estímulo ao uso repetido do site) para ambos os sites. Este aspecto foi interessante, pois identificou que alguns fatores tendem a serem mais valorizados pelos usuários. Assim sendo, os gestores públicos devem dar uma maior importância na gestão de serviços desses aspectos nos serviços de governo eletrônico;

- apenas uma questão não foi semelhante para os dois sites analisados (Poupatempo e Ribeirão Preto). A apresentação clara dos serviços oferecidos foi uma questão citada apenas no site estadual, por outro lado, o fator de oferecimento de informações de qualidade apareceu somente no site de Ribeirão Preto. Essa diferença pode ser uma decorrência do fato de que a página inicial do site da prefeitura de Ribeirão Preto apresenta um acúmulo grande de informações e links para outras páginas, gerando uma maior dificuldade de visualização pelo usuário. Por outro lado, no site da prefeitura de Ribeirão Preto, o oferecimento de informações de qualidade talvez devido ao maior número de serviços disponibilizados e ao maior detalhamento;

- uma sugestão nos processos existentes é uma maior coordenação central sobre os serviços e o papel a ser desempenhado pelo e-gov, uma proposta seria que houvesse uma padronização desses sites tanto no âmbito Estadual quanto no âmbito Municipal a fim de facilitar a inserção quanto o desenvolvimento de serviços públicos eletrônicos. Isso possibilitaria um maior escopo no desenvolvimento dos serviços públicos eletrônicos. A cidade de Ribeirão Preto deve focar mais no governo eletrônico direcionado para a administração pública gerencial enquanto a cidade de Vinhedo deve focar mais num governo eletrônico voltado para o cidadão, com informações e serviços de qualidade.

As limitações da pesquisa quantitativa foram: o fato dos questionários terem sido aplicados principalmente a uma amostra relativamente regional (na maioria de cidadãos ribeirão-pretanos) e o critério de seleção da amostragem realizada ter sido por conveniência, o que reduz a capacidade de generalização dos resultados obtidos. Uma sugestão é que a mesma pesquisa seja desenvolvida com cidadãos que realmente necessitem utilizar serviços públicos eletrônicos ou cidadãos que realmente utilizaram os serviços públicos eletrônicos nos últimos meses. Além disso, outra sugestão é replicar a pesquisa a um maior número de cidades utilizando um critério de amostragem probabilística.

Uma limitação da pesquisa qualitativa foi à resistência inicial dos gestores públicos em fornecer informações. Tal fato pode resultar do temor de exposição em comprometer-se com informações negativas reais da atual gestão e isso pode prejudicar o cargo ocupado.

Em relação à pesquisa qualitativa, a partir das entrevistas em profundidade com os gestores públicos e com os desenvolvedores dos *websites*, foi possível constatar as cinco hipóteses propostas. As principais observações que emergiram dessas hipóteses foram que: na entrevista com os gestores municipais ficou evidenciado que a visão da gestão municipal se refletiu nas informações e funções disponibilizadas nos sites, confirmando-se a hipótese um e dois. A estabilidade dos tópicos oferecidos pelo governo eletrônico refletiu o papel proposto pelo site, confirmando-se a hipótese três. Devido ao tamanho populacional das cidades analisadas, pode-se inferir que quanto maior uma cidade maior será a quantidade de serviços oferecidos, confirmando-se a hipótese quatro. E finalmente, quanto maior a proximidade da equipe do governo eletrônico com a gestão municipal (prefeito) isso irá refletir numa facilidade de inserção e desenvolvimento de novos projetos de e-gov

As sugestões para futuras pesquisas estão atreladas à aplicação de novos questionários envolvendo esses mesmos fatores relacionados na pesquisa: eficiência, sinergia, site, privacidade, realização e disponibilidade com outras cidades do Estado de São Paulo em comparação com o site do Poupatempo. E a realização de entrevistas em profundidade com gestores públicos no âmbito Estadual e no âmbito Federal, a fim de medir a satisfação desses usuários e o os enfoques que tem sido utilizados pelos gestores em relação aos serviços oferecidos e à satisfação da qualidade dos serviços públicos oferecidos à população.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKER, D.A. et al. **Pesquisa de Marketing**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

ABREU, A.A. MARINS, J.V. SETTE, R.S. Políticas de promoção da saúde: avaliação do perfil e satisfação dos clientes do Centro Viva Vida em Minas Gerais. In: Seminários em Administração, 14, 2011. São Paulo. **Seminários em Administração...** São Paulo: USP, 2011.

ABRUCIO, F. L. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública (RAP)**. 5ed. p. 67-86, 2007.

ACZEL, A.D. **Statistics, concepts and applications**. Richard D. IRWIN, INC, 1995.

ANDRADE, D. **O que é VoIP e como funciona?** Ago. 2012. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/artigos/noticia/2012/08/o-que-e-voip-e-como-funciona.html>>. Acessado em 20 de fevereiro de 2013.

BALUTIS, A. P. Digital Government - When All is Said and Done. **Journal: Electronic Government**, vol. 2, n. 6, 1999.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BISQUERRA, R. SARRIERA, J.C. MARTÍNEZ, F. **Introdução à Estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

BORDEN N.H. **The concept of the marketing mix**. Science in Marketing, George Schwartz. New York: John Wiley, 1964.

BONI, V. QUARESMA, S.J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política, UFSC**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BRASIL a . Decreto nº 32.988, de 14 de junho de 2011. Dispõe sobre Transparência Pública e Controle Social no âmbito do Governo do Distrito Federal e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 14 jun. 2011. Disponível em: <<http://www.transparencia.df.gov.br/Legislao%20%20Portal/Forms/AllItems.aspx>>. Acesso em: 6 fev. 2012.

BRASIL b. Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011: Lei Geral de acesso à Informação Pública. Regula o acesso a informações previsto no inciso xxxiii do artigo 5, no inciso ii do parágrafo 3 do artigo 37 e no parágrafo 2 do artigo 216 da constituição federal; altera a lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União - Seção Extra, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Disponível: <<http://legis.senado.gov.br/sicon/index.jsp>>. Acesso em 6 fev.2012.

BRASIL c. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 . Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 fev. 1967. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del0200.htm>. Acesso em: 11 jan. 2012.

BRASIL d. Presidência da República. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. Conheça o Gov. Br. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br>>. Acesso em: 26 abr. 2012.

BRESSER-PEREIRA, L.C. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. **Revista do Serviço Público**. n. 47. ed.1. Brasília: mai. 1996.

_____. Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional. **Revista do Serviço Público**. Brasília: ed. 34, 1998.

BRUNI, A.L. **Estatística aplicada à gestão empresarial**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2007.

CEPAM. Centro de Estudos e Pesquisa da Administração Municipal. Disponível em: <http://www.cepam.sp.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=224>. Acesso em : 27 jun. 2012.

CHEN, C.N. TING, S.C. A study using the grey system theory to evaluate the importance of various service quality factors. **Journal of Quality e reliability management**, vol, 19, n.7, p. 838-861, 2002.

CLAD. Centro Latino-Americano para o desenvolvimento. Uma nova gestão pública para a América Latina. Caracas: Clad, 2008.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. Dimensões e características da Web brasileira: um estudo do .gov.br. Disponível em: <[www. W3c.br](http://www.W3c.br)>. Acesso em: 19 mai. 2011.

CONSTANTINIDES, E. The 4S Web-Marketing Mix model. **Electronic Commerce Research and Applications**. v. 1, p. 57 –76, 2002.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, P. S. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

COSTA, F.L. Brasil: 200 anos de Estado; 200 anos de administração pública; 200 anos de reformas. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro: n. 42, Set-Out, 2008.

DAMIAN, I.P.M. **Um modelo para análise dos serviços de sites de governos eletrônicos**. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, 2012.

DE PAULA, A.P.P. **Por uma nova gestão pública**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2011.

DUNNE, P.; LUSCH, R. F. **Retailing**. 3rd ed. Fort Worth: Dryden Press, 1999.

E-POUPATEMPO. Disponível em: <http://www.poupatempo.sp.gov.br/e_poupatempo/index.htm>. Acesso em: 19 jul. 2012.

ESTADO DE SÃO PAULO. Secretaria de Gestão Pública. Projeto de avaliação de sites de internet (websites) municipais do Estado de São Paulo. Disponível em: <<http://www.municipiosnaweb.sp.gov.br/portal/index.html>>. Acesso em 27 jul. 2012.

IFDM. Índice Firjam de Desenvolvimento Municipal. Rio de Janeiro: FIRJAM. Disponível em: <<http://www.firjan.org.br/ifdm/consulta-ao-indice/consulta-ao-indice-grafico.htm?UF=SP&IdCidade=354340&Indicador=2&Ano=2010>>. Acesso em: 13 Jun.2013.

FIGUEIREDO FILHO, D.B. SILVA JUNIOR, J.A. Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson. Universidade Federal de Pernambuco. **Revista Política Hoje**, v. 18, n. 1, 2009.

FINN, A.KAYANDE, U. Scale modification: alternative approaches and their consequences. **Journal of Retailing**, n. 80, p. 37–52, 2004.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços – Operações, Estratégia e Tecnologia de Informação**. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo. Atlas. 1991.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIDARLUCCI, R.V. **E-gov: para que e para quem?** Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2007.

GUJARATI, D. **Econometria Básica**. Editora: Makron Books, São Paulo, 4 ed., 2006.

GUNTHER, H. Como elaborar um questionário. **Laboratório de Psicologia Ambiental. Série: planejamento de pesquisa nas Ciências Sociais**. Brasília: Laboratório de Psicologia Ambiental, n.1, 2003.

HAIR, Jr., J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HOFFMANN, R. VIEIRA, S. **Análise de regressão: uma introdução à econometria**. Editora: Hucitec, São Paulo, 2 ed., 1987.

HONORATO, G. **Conhecendo o marketing**. São Paulo: Manole, 2004.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <www.ibge.com.br>. Acesso em 02 jun. 2012.

IBM. Knowledge Discovery and Data Mining. Disponível em: <http://researcher.watson.ibm.com/researcher/view_pic.php?id=144;> Acessado em 20 de fevereiro de 2013.

IGOV. Instituto do Governo Eletrônico. Disponível em: < <http://www.igov.com.br/> >. Acesso em: 27 jul.2012.

JARDIM, J.M. **A construção do e-gov no Brasil: configurações político-informacionais**. 2005. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/30772-32926-1-PB.pdf>>. Acesso em 22 Fev. 2012.

JOHNSON, R. L.; TSIROS, M.; LANCIONI, R. A. Measuring service quality: a systems approach. **Journal of Services Marketing**, MCB University Press, V. 9, N.5, p. 6-19, 1995.

RODRIGUES, G. Acesso gratuito é ruim e custos são segredo. **Jornal, A Cidade**. São Paulo: Ribeirão Preto, 27 jan. 2013. Cidades, p.12. Ribeirão Digital.

KACAPYR, E. **Introductory econometrics for undergraduates: a student's guide to the basics**. United States of America, ed. M.E. Sharpe, 2011.

KINNEAR, T. C. & TAYLOR, J. R. **Marketing research: an applied approach**. New York: McGraw Hill, 1996.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 2000.

KLIKSBERG, B. **Como transformar o Estado. Para além de mitos e dogmas**. Brasília, ENAP, 1992.

_____. Redesenho do Estado para o desenvolvimento sócio-econômico e a mudança: uma agenda estratégica para discussão. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, Jul.-Set., 1994.

KUMAR, V. et al. Factors for Successful e-Government Adoption: a Conceptual Framework, **Electronic Journal of e-Government**, v. 5, n. 1, p. 63 – 76, 2007.

LAKATOS, E.M. MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LAKATOS, E.M. MARCONI, M.A. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

LENK, K. ; TRAUNMULLER, R. Broadening the Concept of Electronic Government.
PRINS, J. E. J. Designing E-Government. [S. l.]. Editora: Kluwer Law International, 2001.

MAFRA, Francisco. Administração pública burocrática e gerencial. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, VIII, n. 21, Mai., 2005. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=503>. Acesso em ago 2012.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

_____. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 4ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

MALHOTRA N.K. et al. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

MARE. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Os avanços da reforma na administração pública. Brasília: MARE, 127 p., 1998. Diário Oficial (da República Federativa do Brasil).

MARCONDES, C.H. JARDIM, J.M. Políticas de Informação Governamental: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. **Revista de Ciência da Informação**. v.4 n.2, Abr. 2003. Disponível em : <http://dgz.org.br/abr03/Art_04.htm>. Acesso em: 22 fev.2012.

MATSUKUMA, C. M. O., HERNANDEZ, J. M. C. Escalas e Métodos de Análise em Pesquisa de Satisfação de Clientes, **Revista de Negócios**, v. 12, n. 2, p. 85 - 103, abr./jun. 2007.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1994.

MATTAR, F.N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 1996.

McGOLDRICK, P. J. **Retail marketing**. London: McGraw-Hill, 2000.

McNEAL, R. S., TOLBERT, C. J., MOSSBERGER, K., DOTTERWEICH, L. J., Innovating in Digital Government in the American States, *Social Science Quarterly*, v. 84, n. 1, p. 52-70, 2003.

MC DANIEL, C. GATES, R. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

MCTI. Ministério da Ciência, Tecnologia e Informação. Disponível em: <www.mcti.gov.br> Acesso em: 24 mai. 2012.

O'BRIEN, R.M. A caution regarding rule of thumb for variance inflation factors. *Journal Quality and Quantity*. p. 673-90, 2007.

OLIVER, R. L. Cognitive, affective and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research*, v. 20, p. 418-430, 1993.

OLIVER, R. L. **Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer**. New York: McGraw Hill, 1997.

OSBORNE, D. GAEBLER, T. **Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público**. Brasília: MH Comunicação, 1994.

PARENTE, J. **Varejo no Brasil: gestão e estratégica**. Editora: Atlas, 2000.

PARENTE, L. I. **O que está acontecendo com o governo eletrônico?** Políticas Públicas em foco – boletim FUNDAP-CEBRAP, 03 abr. 2009. Disponível em: <<http://www.boletim-fundap.cebrap.org.br/n3/?subject=artigo-laura-parente>>. Acesso em 26 fev. 2012. 2009.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; MALHOTRA, A. E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality, **Journal of Service Research**, v. 7, n. 3, p. 213-233, feb. 2005.

PERRI. **E-governance. Do Digital Aids Make a Difference in Policy Making?** Designing E-Government, Prins J.E.J. Editora: Kluwer Law International, 2001.

PINHEIRO, J.M.S. Topologias de Redes de Comunicação. 2006. Disponível em: <http://www.projetoderedes.com.br/artigos/artigo_topologias_de_rede.php>. Acessado em: 20 Jun. 2013.

PRADO, O. **Governo eletrônico e transparência:** a publicização das contas públicas das capitais brasileiras. 2004. 180 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo). Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2004.

PREFEITURA DE RIBEIRÃO PRETO. Ribeirão Preto. Disponível em: <<http://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/principal.php>>. Acesso em: 6 jan. 2012.

PREFEITURA DE VINHEDO. Vinhedo. Disponível em: <<http://www.vinhedo.sp.gov.br>>. Acesso em: 10 jan. 2013.

REBOUÇAS, F. **Commodities**, 2009. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/economia/commodities/>>. Acessado em 20 de fevereiro de 2013.

REINHARD, N.; DIAS, I. M. **Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives.** Congresso Internacional CLAD sobre a Reforma do Estado e da Administração Pública, 10., Santiago, Chile, Anais.18-21 Outubro, 2005.

ROSSI, C.A.V. SLONGO, L.A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de administração contemporânea** [online]. 1998, vol.2, n.1, pp. 101-125.

ROVER, A. **O governo eletrônico e a inclusão digital: duas faces da mesma moeda chamada democracia.** Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, lefis series 3, 2008.

RUEDIGER, M.A. **Governo Eletrônico ou Governança Eletrônica: conceitos alternativos no uso das tecnologias de informação para o provimento de acesso cívico aos mecanismos de governo e da reforma do Estado.** XVI Concurso de Ensaios e Monografias CLAD sobre Reforma do Estado e Modernização da Administração Pública "Gobierno Electrónico". Caracas, 2002
Disponível em:< portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico7.pdf> . Acesso em 3 mai 2011.

SANCHEZ, O.A., ARAUJO, M. **O governo eletrônico no estado de São Paulo.** Série Didática nº 7 – Jul, 2003. Disponível em: <http://www.cedec.org.br/files_pdf/DIDATI7-GOV%20ELETR.pdf>. Acesso em 20 Mai. 2012.

SERAPIONI, M. Métodos qualitativos e quantitativos na pesquisa social em saúde: algumas estratégias para a integração. **Ciência da saúde coletiva**: vol.5, n.1, pp. 187-192, 2000.

SARAIVA SILVA, C. E. Cultura Organizacional em Ambiente Burocrático. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 6, n. 1, p.187-207, 2002.

SILVA FILHO, A.M. Os três pilares da inclusão digital. **Revista Espaço Acadêmico**. Universidade Estadual de Maringá, n.24, 2003. Disponível em: <<http://www.espacoacademico.com.br/024/24amsf.htm>>. Acesso em 25 mai. 2012.

SILVEIRA, D.B.. **Patrimonialismo e a formação do estado Brasileiro**: uma releitura do pensamento de Sérgio Buarque de Holanda, Raymundo Faoro e Oliveira Vianna. Disponível em: <<http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/Daniel%20Barile%20da%20Silveira.pdf>> Acesso em: 09 mar. 2012.

SCHWARTZMAN, S. A abertura política e a dignificação do função pública. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 41, vol.112, n. 2, p.43-58, abr-jun,1984. Disponível em: <<http://www.schwartzman.org.br/simon/digna.htm>>. Acesso em 11 jan. 2012.

SPIEGEL , M. R. **Estatística**. Editora Mc Graw Hill do Brasil Ltda. São Paulo – Rio de Janeiro, 1972.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZWEERS K., PLANQUÉ K. Electronic Government. From a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach. **Journal: Designing E-Government**, Prins J.E.J. Editora: Kluwer Law International: 2001.

WELCH, W. E., HINNANT, C. C., MOON, M. J. Linking Citizen Satisfaction with E-Government and Trust in Government, **Journal of Public Administration Research and Theory**, v. 15, n. 3, p. 371-391, 2005.

WIKIPEDIA. ENCICLOPEDIA LIVRE. Disponível em: <<http://www.pt.wikipedia.org>>. Acesso em: 13 Ago. 2013

APÊNDICE A – Acordo-parceria entre pesquisadora e ONG ABRACCIA

TERMO DE CONSENTIMENTO

112

APÊNDICE A – Acordo-parceria entre pesquisadora e ONG ABRACCIA.

TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, Flávia Fernandes, portadora do RG 34.282.501-X, ao assinar esse termo estou ciente de me enquadrar na posição de responsável pela pesquisa de Dissertação de Mestrado em Administração de Organizações da Universidade de Administração, Economia e Ciência Contábeis de Ribeirão Preto - FEARP – da Universidade de São Paulo - USP- intitulada “Uma análise dos serviços públicos eletrônicos sob a ótica dos gestores públicos e dos usuários”, sob orientação do Prof. Dr. Edgard Monforte Merlo.

Para tal, será aplicado um questionário *on line* no período de 01/03/2013 a 30/04/2013 e, para cada questionário respondido, será doado um valor de vinte centavos para a Associação Brasileira de Combate ao Câncer Infantil e Adulto (ABRACCIA) que é uma Organização não governamental.

Ribeirão Preto, 01 de fevereiro de 2013.

Ciente e de acordo:



Inês Garcia Bestetti
 Presidente da ONG ABRACCIA
 Portadora do R.G.: (3.247)-3.274.408-9
 Portadora do C.P.F.: 062.633.558-24

Ciente e de acordo:



Flávia Fernandes
 Mestranda em Administração de Organizações – FEARP/USP
 Portadora do R.G.: 34.282.501- X
 Portadora do C.P.F. 338.361.738-67



ABRACCIA Associação Brasileira de Combate ao Câncer Infantil e Adulto
 Rua Barão do Amazonas, 2388 - Cep 14025-110 - Jardim Sumaré
 Fone: 3621-2201 / 3637-9644 - Ribeirão Preto-SP
 CNPJ 02.794.056/0001-90

RECIBO 69483 R\$ 124.80#

Recebemos de Flavia Fernandes

Endereço Av. Bandeirantes 1900. - FEA-USP

Bairro Monte Alegre CNPJ/CIC _____

A quantia de (cento e vinte e quatro reais e oitenta cen-
tavos) _____

Referente à doação para pesquisa

*Só Deus pode fazer o impossível,
 mas você pode fazer o que é possível*

Ribeirão Preto, 13 de agosto de 2013

Edmunda Bestetti

Assinatura

APÊNDICE B – Entrevista em profundidade com Gilberto Madeira – Prefeitura de Vinhedo

ENTREVISTA COM GILBERTO MADEIRA

Economista, Mestre em Administração, Doutorando em Eng. Elétrica.

Professor FGV – Consultor – Gestor do SIM Vinhedo Digital da Prefeitura de Vinhedo.

A seguir, se encontra a entrevista realizada com o gestor municipal do e-gov da prefeitura de Vinhedo, senhor Gilberto Madeira, realizada em 06/12/2012.

Características da entrevista:

Tipo de entrevista: entrevista em profundidade

Nome do entrevistado: Gilberto Madeira

Cargo que ocupa: Gestor Municipal do SIM (Soluções Integradas Municipais) na cidade de Vinhedo

Tempo da Entrevista: aproximadamente 3 horas

Equipamento utilizado: gravador de voz

O que foi feito em Vinhedo é que se iniciou o trabalho com um planejamento estratégico com o apoio do Prof. Dr. Denis Alcides Rezende da PUC-Paraná (Pontifícia Universidade Católica do Paraná). Aquele painel (apontou o painel na sala da entrevista) faz parte da metodologia de uns dos livros dele. O livro é sobre o planejamento de sistemas de informação e informática. Essa metodologia que foi seguida para se fazer o projeto aqui na cidade Esses armários aqui 3 e 4 é cheio de levantamentos das atividades operacionais e gerenciais das Secretarias. Exemplo: atividades municipais, telefonia, departamento de cobrança, etc...o que se faz em cada um desses setores? E então, a partir destes relatórios, (mostrou um relatório com o levantamento dessas informações na cidade de Vinhedo) para todas as secretarias e agentes do Estado, onde constam as informações gerenciais e as informações operacionais. Em cima destas informações, nós montamos todo o projeto que seria feito no planejamento estratégico.

Eu cheguei para trabalhar aqui dois meses depois dele (referindo-se ao Denis). Como se faz planejamento estratégico se não se tem informação? Planejar o que? Não tinha nada. E aí, foi que voltamos à fase zero e então, foi feito este diagnóstico do Município. O nosso método é tratar a prefeitura como única e tratar as secretarias de uma forma sistêmica, e não separadamente como ainda estão e são. Por exemplo, uma secretaria da prefeitura é vista como a “deusa” que irá resolver todos os problemas, ou seja, as decisões desta secretaria irão impactar sobre as decisões de outras secretarias. Escolas, postos de saúde, entre outros locais, não estavam interligados. Como vai fazer para tratar a questão da educação como um tema se as escolas não alimentam um banco de dados, nem o próprio banco de dados da secretaria da educação. Eles apenas faziam aqueles que são obrigatórios para se mandar para a PRODESP (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo). Bom, então, vamos interligar tudo. Apresentou-se a necessidade de se construir uma Rede Metropolitana de Dados - Infovia, e o Prefeito sabia do Prof. Dr. Leonardo de Souza Mendes, pois já havia ouvido falar dele pelo prefeito de Pedreira, SP. Então, vamos fazer uma rede municipal e vamos paralelamente caminhar com a questão dos sistemas.

Eram os mesmos sistemas em Vinhedo há 20 anos, com algumas atualizações. E agora, os fornecedores estão sendo obrigados a se modernizar. Porque, nós fizemos um banco de dados único e multifinalitário, e os sistemas satélites tem que alimentar este banco de dados. É desse banco de dados único que vai fornecer as informações para os gestores. Por exemplo, para prestar uma informação para o CadÚnico, Bolsa-Família, por exemplo, é necessário buscar informação na secretaria da saúde e da educação. Aí, as pessoas começaram a perceber que elas estavam mais interligadas do que elas imaginavam. O prefeito para conseguir uma informação de uma Secretaria, demorava cerca de 2 dias.

Um exemplo que ocorreu na cidade foi que uma vereadora da oposição, foi lá na Câmara dos vereadores e divulgou a informação de que estavam fornecendo insulina vencida e mostrou. Só que ninguém da base aliada do governo e nem o próprio prefeito tinha como se defender diante dessa informação num primeiro momento. Para levantar esta informação, demorou cerca de uma semana. O que se descobriu foi que aquele cidadão que foi reclamar com a vereadora o caso da insulina vencida é que na verdade, ele passava num posto de saúde, pegava a insulina retornando ao posto de saúde pegando novamente o mesmo medicamento.

O cidadão fazia isso com medo de faltar no futuro o medicamento e então, acabava vencendo o medicamento que estava guardado em sua residência. Mas, no momento que era

entregue a insulina para o cidadão, ela ainda não estava vencida. E, inicialmente, o prefeito não conseguia saber disso imediatamente.

Então, nós fomos pegando todas essas experiências e o objetivo maior era fazer com que o prefeito se quisesse informações estariam aqui, nós vamos te dar, com a idéia de se chegar a esse nível. “Por exemplo, se ele faz uma audiência pública onde o cidadão está na frente dele e fala assim: “ah, isso você não me deu”, ou, “ isso você nunca fez”. E então o prefeito pode responder imediatamente: você sabe quanto você custa para o município? Você custa isso, você mora em tal lugar e etc. Uma audiência aberta é feita uma vez por mês com pelo menos quinze pessoas ao mesmo tempo. E lá, se escutam coisas absurdas, do tipo, o cidadão que vai a uma dessas audiências e fala que ficou em 5º lugar no concurso público e pede para ser passado na frente dos outros. O que prefeito pode responder? É a lei e pronto. O que é o importante é tornar a coisa muito clara sem o cidadão precisar depender de ninguém.

Em cidades maiores, talvez, você encontra corrupção financeira. Em cidades menores, você encontra a corrupção do poder do Estado. Por exemplo, você chega (o cidadão) e pede uma assinatura para mim, assim, “eu” me sinto importante nessa cidade. Então, existe essa corrupção do próprio servidor que ele nem percebe, de próprio status, de (inaudível, provavelmente a palavra é ossos) do poder. Assim, uma série de benefícios o município deixa de obter, pois o servidor pode deixar de informar alguma coisa ou não elabora um projeto adequado, ele não sabe que pode tomar determinada atitude com o governo Estadual. Então, não existe gente qualificada em número suficiente para fazer a coisa acontecer. Por exemplo, esse sistema do banco de dados, eu conheço poucos secretários que vão sentar na frente daquele computador e vão buscar informação, por desconhecimento e por desinteresse. Na verdade, quem precisa saber isso profundamente é o gestor, quem tem que saber o dia-a-dia, pois o secretário cuida mais de assuntos políticos, gerar os inputs, ele precisa tomar a decisão estratégica.

A idéia é montar uma central de inteligência para dar condição aos gestores em geral (secretários também) que precisam de alguma informação, buscar aqui e o sistema vai fornecer. Até que se forme um grupo de pessoas que possa trabalhar nisso.

Para se ter uma idéia, neste setor, o comitê de tecnologia, é formado por dois secretários: secretário de governo e secretário de administração, por um gestor , eu, no caso, pelo Denis e o diretor de tecnologia da informação, o Marcelo, que participa, mas ele trata mais da parte operacional. Eu e nem o Marcelo não somos funcionários, ou seja, não somos concursados. Se vier uma proposta boa ele vai embora.

Nós temos aqui duas pessoas que estão aqui na prefeitura que ajudam desde o início do projeto na parte administrativa e mais uma pessoa aqui em baixo que mexe com sistema da informação que é formada nesta área, em ciência da computação que é a analista de sistema, mas não é uma pessoa que foque uma rede. Então, nós montamos esta situação e o projeto tomou três pernas: a parte da infraestrutura, que não existia que não existia absolutamente nada antes e nos tínhamos um data Center fechado, tínhamos 6 megabytes de banda larga , hoje temos 100 megabytes de banda larga. Existe hoje uma infraestrutura que capacita o município a voar.

Em termos de processo, em termos de gestão, aos poucos nos estamos trabalhando. Antes de ontem, teve pregação, fizemos com o comitê uma resolução, onde toda secretaria que quiser contratar qualquer sistema ela tem que passar para ser analisado os documentos, ver a viabilidade e ver a justificativa, onde estaremos obrigando as secretarias a montar uma estrutura e assim, obrigando-os a se qualificar em termos de tecnologia da informação. Fizemos um decreto de interoperabilidade, muito parecido com o que foi feito no governo federal: e-PING (Padrões de Interoperabilidade de Governo eletrônico do Brasil) e o e-MAG (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico). Temos um banco de dados, e também temos sistemas periféricos, ou seja, sistemas satélites, para conversar com esse banco de dados e buscar a informação. Porque o banco de dados é só um banco de dados, nada mais.

Cada dia a gente está qualificando mais este banco de informação, pois, são só dados, não está sendo acessado. Agora, o sistema é diferente, aliás, os sistemas. Por exemplo, o sistema de saúde, dia quatorze você vai ter que fazer prova de amostra, então o prefeito que diz que o município deve contratar um sistema se ele conseguir inter operar com o banco de dados.

As secretarias até podem ter o banco de dados delas. E pra eles é mais interessante porque, por exemplo, eu quero saber onde mora a Raquel da Silva, por exemplo. Eu encontro a casa dela, porque o município está todo georeferenciado. Outro exemplo, é que detectamos que uma escola que ficava perto de um condomínio, e foi detectado que lá tinham 3 crianças que freqüentavam a escola, mas com 6 crianças matriculadas, em termos pedagógicos, isto é o maior absurdo que pode acontecer com uma criança. Porque você tira uma criança fora da convivência com as outras, ela não se socializa. Dessa forma, o município com as informações das crianças, onde moram, onde os pais moram, onde estudam consegue racionar melhor e alocar as crianças adequadamente.

Temos duas centrais de administração de e-gov que chama SIM (Soluções Integradas Municipais). No qual o objetivo é encontrar uma resposta positiva, o município tem que dar uma resposta ao cidadão.

Um contribuinte vai abrir uma empresa, no qual um dos documentários exigidos é o habite-se, aí o secretário da fazenda falava assim: a prefeitura emite o habite-se e dá para o contribuinte que este comprovar que está tudo regularizado para a prefeitura. Ou seja, na verdade, quem deve estar com isso regularizado é a prefeitura, não é o cidadão, pois é ela a responsável pelo habite-se. Aí, isso mexeu com a secretaria de planejamento, secretaria do meio ambiente, secretaria de obras. O que se fez foi: pegamos todos os habite-se do município e escaneamos. Agora, o cidadão vai lá e pega o seu habite-se. São essas coisas que a gente se depara que se está dessa forma não dá se exigir hoje de uma prefeitura, pois se exige do legislativo e do executivo não se exige, pois não tem gente qualifica, não tem cabeça pensante.

O governo do Estado de São Paulo junto com o IPT (Instituto de Pesquisas Tecnológicas) está avaliando a nossa rede, pois nós estamos prestando serviço, que é outro lado que é a questão de inclusão em nível social. Você ajudar as pessoas, ensinar as pessoas, mas, também, disponibilizar. Você tem uma TV Cultura que tem um acervo fantástico, que é do governo do Estado, então, vai fazer esse acervo para a prefeitura para disponibilizar para o cidadão fazer pesquisa, acesso, para a educação, enfim.

O prefeito daqui tem uma boa visão, gosto de trabalhar com ele, ele te dá liberdade para trabalhar e confia. Então, o projeto de Vinhedo tem esse tripé: a parte de infraestrutura, a parte de governo eletrônico e a parte de inclusão social. É um projeto amplo, não sei até onde vai avançar, mas ainda tem alguma coisa pra ser feita. Vamos refazer o planejamento estratégico, dar uma reavaliada e repensar os próximos 4 anos, porque infelizmente, se trabalha com o tempo político.

Este ano de 2012, considero um ano meio perdido, pois a lei eleitoral proíbe que três meses antes e três meses depois das eleições é proibido fazer qualquer coisa e também, nenhum projeto novo. Então, perdemos aí seis meses. Então, o modelo é esse. O modelo testado é esse. Ele foi acontecendo o que estamos vivenciado aqui e chegou-se nesse estágio que Vinhedo chega a ser um modelo em conceito de cidade inteligente.

Aqui existe o projeto de VOIP⁴. Se eu não me engano o município gastou em 2011 um milhão e duzentos de telefonia e comunicação com internet e essas coisas. Agora, vai ter uma queda. Já ta todo mundo na rede e a gente colocando uma rede VOIP no município eu acredito que a gente tenha uma redução de 60%, mas eu falo 40% para não ser muito otimista.

Assim mesmo, é uma boa redução, dentro de um milhão e duzentos. Assim, a nossa rede se torna sustentável. Pois, assim, o projeto com a telefonia VOIP já traz esse ganho e a rede se torna sustentável. Tem outras experiências no Brasil interessantes, em Porto Alegre tem telefonia social que é muito interessante é uma briga com as tele, mas tudo bem.

Se você não pode pagar, você coloca um telefone na cidade e você se comunica com todo mundo normal, como se fosse um ramal. A rede de telefonia na cidade é infinita, é possível pendurar o que se quiser. Então, tem varias coisas que podem ser feitas e o que eu vejo de fundamental na questão do governo eletrônico são as três palavrinhas que se briga tanto: eficiência, eficácia e efetividade. Então, muda-se o processo, ganha-se o que você tem de qualidade para o município, o gestor consegue fazer políticas publicas de qualidade. Eu estava falando com a secretária pública de saúde, você tem um sistema e aparece um caso de dengue a 300 metros de distancia de uma casa para outra, você passa num posto de saúde e não dá pra perceber...aí, aparece outro caso a 100 metros ou a 500 metros. Aí, ao invés da secretária emitir um comunicado que vai jogar fumaça (veneno) na cidade inteira, é mais fácil ver o foco e jogar naquela região. Sem falar em inúmeros outros casos, por exemplo, onde tem mais idosos na região, então você vai trabalhar com esta informação de forma inteligente.

O que está acontecendo esse ano na cidade, que foi inaugurado pouco tempo é o centro de saúde da mulher, é no bairro da capela, a capela é um bairro que fica depois da Anhanguera e tem um terço da população de Vinhedo, em torno de umas vinte mil pessoas, onde é uma zona muito carente, mas para Vinhedo, porque para outras cidades aí, de pessoas carentes tem muito pouco. Aí, foi construído esse centro. Mas será que lá é o melhor lugar para fazer esse centro de saúde da mulher? Lá deve ter muita mulher carente.

Perguntas:

⁴ VoIP, ou Voz sobre Protocolo de Internet, é um método que consiste em transformar sinais de áudio analógicos, como os de uma chamada telefônica, em dados digitais que podem ser transmitidos através da Internet ou de qualquer outra rede de computadores baseada em IP (Protocolo de Internet). Uma das vantagens que isso pode trazer é que uma conexão de Internet pode se tornar uma maneira de fazer ligações telefônicas gratuitamente, embora geralmente apenas para outro sistema VoIP (ANDRADE, 2012).

1. Como surgiu a ideia de implementar um projeto de governo eletrônico na cidade de Vinhedo?

Começou com o planejamento estratégico do Denis, como explicado anteriormente.

2. Qual a filosofia que tem orientado o trabalho da equipe?

O secretário de administração da época de fazer planejamento para o governo. Não havia essa ideia, num primeiro momento não se pensou em cidade digital. Na verdade, foi em decorrência do governo eletrônico do planejamento estratégico, mas isto estava contemplado no plano de governo. Mas, o secretário de governo José Luiz quando escreveu o plano de governo, ele que escreveu o plano de governo ele colocou sobre o governo eletrônico, mas não implementou naquele momento.

3. De um modo geral, como tem sido a experiência de governo eletrônico da prefeitura de Vinhedo. Quais as principais conquistas obtidas?

As conquistas são imensas. A experiência é que eu acho que esta muito primária, é embrionária, esta começando a integração e transformação do governo não eletrônico para o governo eletrônico. Enxergar, aprender, conscientizar o que é o governo eletrônico, mas, num momento, é um processo de transição, mas de uma maneira geral ainda não se chegou a essa conscientização, eu acho que a experiência é essa.

Todos os secretários vêm o potencial dessa ideia de governo eletrônico, mas não incorporou isso como uma prática de gestão. O que se tem hoje são sistemas que foram contratados há muito tempo e não atendem não estão funcionando bem. E hoje nós temos um banco de dados que o secretário não consegue utilizar. E não é somente o secretário, mas também o gestor. Não tem que entender de programação, mas tem que entender da linguagem. O sistema é um sistema de filtro, o usuário precisa ser a inteligência para filtrar. Exemplo: eu quero as mulheres que moram em tal área, com tal idade, etc. Ou seja, um grande banco de dados. Então, a pessoa tem os dados. O que precisa é tirar a informação do sistema. Não se chegou ao momento de se apresentar o sistema para os secretários e não houve uma definição do secretário viu tem acesso aos dados da pasta dele. Tem a informação da saúde, mas, por exemplo, só o médico tem acesso, nem a enfermeiro ou prefeito tem essa informação. Esse processo que eu acho que vai levar tempo para se chegar lá. Essa transformação, a mentalidade das pessoas, não acreditava que ia chegar nisso. Pois, ouvimos muitas vezes que esse sistema não presta.

O sistema não é a melhor coisa do mundo. Mas, tem que trabalhar e ir colocando os dados lá. Saúde, educação, finanças e administração estão todos na mão de uma empresa só. Então, todas essas secretarias já estão fazendo o processo licitatório para o ano que vem para contratar sistemas que atendam as necessidades delas. Então, o comitê de tecnologia ajudou a cada secretário montar uma equipe para analisar e avaliar o mercado, no qual a gente ajudou a fazer essa ponte, falamos quais empresas estão no mercado, mas nós não sabemos por exemplo, o que o pessoal da saúde precisa na sua gestão no dia a dia deles, eles que tem que falar e saber. Mas, nós estamos aqui preparados para os dados como um todo do município e assim, jogar significado nesse dado e ser transformado em informação para o secretário.

As conquistas, hoje, tudo que a gente faz a gente coloca o SIM na frente. Antes, era aquela historia do habite-se que levava aí dias. Agora, é um portal que se você abre a sua empresa que você tem um alvará provisório em 24 horas e um definitivo obrigatoriamente em sessenta dias. Antes, era a vigilância sanitária, meio ambiente, obras, etc. Cada órgão esperava a informação do anterior para dar prosseguimento ao caso, mas isto, não era necessário, porque um órgão é independente do outro, não tem nada a ver o meio ambiente com as obras.

Hoje, a nota fiscal eletrônica é uma coisa corriqueira. Secretaria de promoção e assistência social, por exemplo, não se sabia quem eram as pessoas que se atendiam, não tinha como fazer uma avaliação de como era o atendimento. Agora, os assistentes sociais têm tirado muitas informações do sistema, pois antes havia resistência, que se falava que os assistentes estavam invadindo o cidadão. Mas, pelo contrário, as informações são restritas, só eles que tem acesso. Se o psicólogo for lá e fizer um atendimento, tem um prontuário do que já foi feito naquela família. Se depois de um tempo, mudar o psicólogo, já temos a informação da evolução do atendimento.

Hoje tem no município, um próprio banco de dados com 97,8% de acurância, a gente manda correspondência para pessoas e que o retorno é 2,5 a 3 % para manter esse contato com o cidadão.

Nós estamos com a infraestrutura de uma maneira geral e dar os primeiros passos em termos de velocidade de site, de 5 anos para cá que se pagava tudo em boleto, agora tudo pela internet, sendo muitas conquistas.

4. Sua implementação foi orientada por algum cronograma? Quais as fases que orientaram a implantação (fale sobre as já desenvolvidas e as que faltam ser desenvolvidas)?

Não houve cronograma. As coisas foram surgindo e como a gente seguiu a metodologia do Denis, em princípio, são as fases que estão contempladas no livro dele para fazer o planejamento. E as outras coisas foram sendo feitas passo a passo.

5. Quais os principais resultados observados com a experiência de Vinhedo?

Os principais resultados observados foi o que eu disse na experiência.

6. Apesar do crescimento da internet nos últimos dez anos, a população de baixa renda ainda tem pouco acesso à internet na maioria das cidades brasileiras. Como este aspecto de inclusão está sendo encarado dentro do projeto de governo eletrônico da cidade?

Este é outro ganho para a população. Vinhedo hoje está com 70% da população coberta. O PROUCA é um programa do governo federal. Mas, o governo do município, faz com que a criança que terminou o quinto ano entre no ensino médio e ganhe um notebook. Mas, ainda tem vários entraves referentes às questões jurídicas, porque esta questão da prefeitura dar alguma coisa. O fato de liberar o acesso a internet a população, nós tivemos que fazer um contrato, onde num país onde não se tem legislação adequada, como o município vai liberar a internet para qualquer pessoa acessar, se essa pessoa for um *hacker* ou pedófilo. Então, tivemos que ver se vai controlar ou se não vai controlar. Nós temos hoje condição de rastrear essa pessoa e saber o que ela faz e deixa de fazer.

A pessoa vai numa central assina um contrato com os termos de uso, e aí, recebe um *login* e uma senha para usá-la e compra o chamado kit cidadão, que nada mais é que uma antena e um radinho para receber o sinal da estação. Temos de 6 a 7 empresas credenciadas e homologadas pelo município para que o município possa controlar a qualidade da transição do serviço. Pois, se alguém falar que não estamos atendendo o cidadão como deveríamos que a qualidade do serviço não presta, aí, entra o lado político. O que não é verdade. Nós oferecemos 512 kbytes que tem mais qualidade que o Speedy de 1 mega. Durante todo o tempo é oferecido 512 kbytes. Para cada (palavra não audível) se tem um rádio em 300 metros. Só atende quem for cadastrado e for residente de Vinhedo.

7. O projeto de governo eletrônico foi inserido em um contexto de planejamento? E em relação ao planejamento municipal?

Como já falado anteriormente, o governo eletrônico na cidade de Vinhedo foi inserido no contexto de um planejamento, no qual teve início no planejamento municipal e foi incorporado somente mais tarde.

8. Qual foi o principal apoio financeiro obtido? Como é o investimento do governo federal e do governo estadual para as prefeituras no que tange ao desenvolvimento e manutenção de um site eletrônico?

O principal apoio financeiro obtido foi da própria cidade. O governo federal e o governo estadual não ajudaram em nada financeiramente para incorporarmos tais idéias no município. A cidade de Vinhedo tem uma renda per capita muito alta se comparada ao restante das cidades brasileiras o que torna possível tais investimentos para a população.

9. Quais áreas da prefeitura foram mais beneficiadas?

Todas. Pois, como é um sistema integrado, a principal função é evitar o retrabalho das secretarias, então todos os setores da prefeitura acabam sendo beneficiados.

10. Como a população, fornecedores e funcionários têm percebido o programa?

A população tem percebido o programa de forma positiva, pois o acesso a internet traz a possibilidade de maior informação para a população, além da agilidade dos serviços prestados aos cidadãos nos órgãos da prefeitura. Os funcionários ainda precisam ser melhor qualificados para compreender melhor o programa, ou seja, o sistema que está sendo utilizado e assim usufruir melhor do banco de dados e as informações que podem ser buscadas nele, sendo necessário a atualização deste banco para que as informações sempre sejam atuais. Mas, de uma maneira geral, tem visto de maneira positiva. Já os fornecedores não têm visto de uma forma positiva, no caso os fornecedores seriam as telefonias privadas, pois deixam de aumentar a sua cartela de clientes com a venda de internet banda larga na cidade. E, além disso, não existe uma única empresa fornecedora do kit cidadão, logo, estas empresas sempre têm que buscar aperfeiçoar a qualidade do seu serviço para terem a preferência do cidadão quando efetuarem a compra do kit cidadão.

11. O que o senhor considera como sendo um governo eletrônico público de qualidade?

Em sua opinião, como está o desenvolvimento dos sites eletrônicos públicos da maioria das cidades do Estado de São Paulo?

Os agentes de Vinhedo saem com um ⁵*Tablet* fotografando e acessam a rede, pois nós ainda, não liberamos *Hot Spots*⁶. Eles estão enviando estes dados e informações em tempo real para a secretaria. Então, vai se fazendo um mapeamento do que ta acontecendo. Agora, a secretaria da saúde sabe onde eles estão. Antes, outro beneficio, é que eu fui e tava fechado, e não era mapeado. O próprio sistema já esta rastreando. Coisas básicas do dia a dia que a gente vê que não é percebido no dia a dia, uma pesquisa que é feita ele pode jogar o viés que ele quiser e ele joga alguma informação falsa e destrói uma pesquisa.

Então, um governo público de qualidade é aquele que atende o cidadão, a qualidade do serviço é a que vai dar a resposta ao cidadão. Não adianta ter um produto muito bom, mas que se as pessoas não percebam, a usabilidade é fundamental.

12. Cada prefeitura é responsável pelo desenvolvimento de seu site eletrônico. O senhor acredita que uma linearidade entre os sites, ou seja, todas as páginas eletrônicas com um perfil padrão facilitaria o desenvolvimento daqueles sites municipais que estão muito abaixo das expectativas do cidadão? Tem algum órgão federal ou estadual que ajuda ou orienta sobre como deve ser o desenvolvimento dos sites de governo eletrônico municipal?

O único padrão que existe é o padrão do portal da transparência. Só precisa mostrar a receita, despesa. Mas, agora, parece que houve uma regulamentação e eles aprofundaram um pouco mais. Isso mudou de um ano pra cá. O padrão de Vinhedo fez uma nota de padronização de *sites*. Tem-se o portal da prefeitura e a execução é feita por varias secretarias. Você entra no portal do cidadão, com usuário e senha e aí você acessa as suas informações, só você. Ainda não tem espaço para reclamações. O *site* da prefeitura (portal) ainda esta muito longe do padrão. Quem cuida disso é o departamento de comunicação que é ligado à secretaria de governo, aqui, existem dois canais que a prefeitura tem utilizado que tem sido muito úteis e muito ricos que os cidadãos usam para reclamar que são as redes sociais: Facebook e Twitter. Determinada pessoa reclamou no Facebook que o caminhão do lixo não passava na rua dele. Aí, a cidade é pequena, as pessoas se conhecem, aí, o pessoal da comunicação ligou pra cá,

⁵ *Tablet* é um tipo de computador portátil, de tamanho pequeno, fina espessura e com tela sensível ao toque (*touchscreen*). É um dispositivo prático com uso semelhante a um computador portátil convencional, no entanto, é mais destinado para fins de entretenimento que para uso profissional (WIKIPEDIA, 2013)

⁶ *Hotspot* WiFi é o nome de um lugar onde pode acessar-se a internet, e é um termo que vem do inglês. *Hotspot* significa “lugar quente” e WiFi significa rede sem fio, ou seja, um local, geralmente estabelecimentos comerciais onde pode-se utilizar a internet sem a necessidade de fios ou cabos (WIKIPEDIA, 2013).

viu onde o fulano da reclamação mora e pegou o telefone. E o problema foi resolvido. Hoje, para as principais reclamações têm as jornalistas dedicadas a isso. Mas, não é informatizado e sistematizado. O *site* da prefeitura é basicamente informatizado. Isso é uma crítica. Pois, a idéia é levar o serviço e não somente a reclamação. O próprio cidadão não reclama. É mais fácil ele reclamar via *Facebook* que se cadastrar e entrar no próprio site da prefeitura.

13. Faça uma análise dos principais pontos (PEST) do movimento de e-gov em Vinhedo e no Brasil.

Tudo está muito embrionário. Eu acho que o tecnológico está mais desenvolvido por causa da infraestrutura. No político, ainda tem mais espaço aqui em Vinhedo. Por exemplo, nas cidades aqui em volta alguns prefeitos na eleição passada colocaram internet gratuita para o cidadão. O acesso a internet é importante a partir do momento que você também está dando acesso aos serviços que o município pode prestar a esse cidadão. Às vezes, percebo que o lado político é muito míope em relação à estrutura organizacional pública é uma colcha de retalho, que é problema que eu acho seriíssimo. O prefeito mudou-se aí. Mudou toda estrutura de cargo e salário. Eu acho que o secretário de governo, não tenho certeza, ele entende que o secretário é um cargo político, ou seja, agente político. Mas, precisa ter algum técnico tocando essa secretaria. Se esse secretário muda, a secretaria continua em pleno funcionamento. O governo federal, já adotou esse modelo, o secretário executivo é o cara que toca a secretaria o ministro fica mais na questão estratégica. Cerca de 60% da câmara de vereadores de Vinhedo foi renovada. A câmara de vereadores foi muito mudada. De dez vereadores, ficaram apenas quatro. E também, aumentou para quinze e entraram outros. E esses que saíram estavam a cinco mandatos. Essa renovação não tem a ver com governo eletrônico. Vinhedo tem se adiantado em relação ao governo federal (Brasil). O governo federal tem trabalhos muito legais, tanto a secretaria de TI (Tecnologia de Informação) quanto a secretaria de logística. Eu acho que o governo federal pode pagar melhor, concursos públicos difíceis que a qualidade tem subido, mas os municípios ficam a mercê das pessoas de boa vontade e é bem complicada a gestão pública municipal. Em todos os pontos citados eu vejo como embrionária. E que essa facilidade tem a ver com o tamanho da cidade. Os sistemas se tornam mais caros porque não tem mão de obra qualificada nos países.

14. Do ponto de vista do cidadão, existe alguma pesquisa que indique como os cidadãos estão avaliando o programa de governo eletrônico existente? E a sua satisfação em relação ao serviço oferecido pelo site?

Não. Mas temos interesse, pois é fundamental. Ainda não foi feito nada porque se vive o momento da implantação da tecnologia, agora, implementar, é difícil. No governo eletrônico, a implementação é difícil porque causa impacto em todos os pontos de uma gestão.

15. Quais as principais dificuldades enfrentadas do ponto de vista: (do gestor; da qualificação da equipe; da infra-estrutura; aspecto político; do apoio de outros órgãos governamentais, outros).

As principais dificuldades enfrentadas são que o município tem muito mais a dar para o governo e que o governo federal tem pouco a dar pra gente. Os poderes no Brasil, eles não se conversam, a ignorância de uma maneira geral, os nossos gestores são muito velhos. Eles não viveram a internet. Não é cultura. Então, talvez, quando essas gerações estiverem lá, isso possa mudar.

16. Relate como os aspectos a seguir estão sendo abordados no atual sistema de e-gov:

a) eficiência, b) realização, c) disponibilidade, d) privacidade, e) site,
f) (sinergia, g) sistema, h) facilidade de uso, i) qualidade do serviço e j) risco percebido.

Os principais aspectos foram falados a maioria ao longo da entrevista.

O que não foi falado foi o risco percebido. Que existem pessoas que tem certo receio, o receio do desconhecimento. O fato de a pessoa ser rastreada no shopping, quando entra e sai do domínio, etc. A lei, principalmente a defesa do consumidor, tem evoluído bastante, pois proíbe que você diga que vendeu determinado equipamento, A lei da informação, e a própria sociedade esta se mobilizando. E como hoje atinge ao topo e a presidente da república esta sujeita as mesmas coisas que eu estou, Há uma movimentação política para coibir essas coisas. Você acha que os deputados fizeram a lei rapidamente da Carolina Dieckman, mas na verdade, foi só pra se proteger.

A disponibilidade no caso da rede de vinhedo ela pode se quebrar, romper, mas como foi feito em círculo, em anel, os dados circulam. Se romper um lado, nada acontece. Na verdade, teria que romper dois espaços. E aí, isso é controlado e rapidamente se resolve o problema.

17. Quem é o responsável pelas publicações (informações) do site?

O departamento de comunicação da prefeitura.

18. Como é feito este critério de seleção da equipe? Como a equipe é formada? Com qual periodicidade as informações são atualizadas?

Tem um diretor, não sei se tem algum critério e tem vários jornalistas e outras pessoas que estão aqui, tem 4 ou 5 jornalistas. A integração entre você que está implementando o e-gov com esta equipe de comunicação. Na verdade, eles estão lá só para colocar informações da cidade, somente divulgar, escrever o texto e colocar no site. Pois, eles estão ligados na secretaria de governo, aqui, na cidade Vinhedo. Na semana passada, colocamos mais onze postes, aí, passamos a informação para a secretaria de comunicação, aí põe em *site*, em jornal, etc para fazer a divulgação.

19. Quais os pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades que o senhor identifica para na sua experiência com o e-gov de Vinhedo e como seria sua análise desses pontos para o e-gov em geral?

Em termos de pontos fortes de tudo o que já foi falado: a infraestrutura é boa, a disposição política, esse apoio, são pontos fortes, a própria aceitação por parte do servidor público que existe e que ele ainda não experimentou, mas ele vê que é importante que valha a pena. Os pontos fracos estão relacionados ao processo em si de mudança que é mesmo difícil, não da pra num estalar de dedos mudarem a mentalidade toda uma cultura e o modo de fazer, então, vejo isso como um ponto muito negativo. A falta de infraestrutura é algo muito negativo. Fizemos a infraestrutura externa e interna. Porque não existe uma rede lógica dentro dos prédios, então, foi feita uma licitação e foi feito um mapeamento lógico de todos os prédios, mas em muitos lugares é complicado para interligar tudo isso aí. Hoje, em Vinhedo, só não tem um computador na mesa, quem trabalha externo. Ameaças: seria a falta de investimento já é uma ameaça para a tecnologia. Da mesma forma que o não investimento é uma ameaça essa estrutura de um governo eletrônico tem um impacto absurdo. Uma empresa de fora quer instalar numa cidade dessas, porque aquela cidade é organizada, confiável, aquela cidade tem uma boa estrutura, então atrai empresas e aumenta as oportunidades para a cidade.

20. Em um site eletrônico municipal, o que você considera ser o aspecto mais relevante para atender o cidadão no que tange aos serviços oferecidos?

Não focamos ainda em desenvolvimento de *site*. A facilidade é a coisa mais importante para o cidadão, a capacidade de resposta. O ideal seria um poupatempo *on line*. Com essas centrais que a gente tem. A nossa intenção é transformar essa central e dar tanta credibilidade pra elas que se o cidadão levar apenas um documento da central para trabalhar um banco de dados bem criterioso e facilitar para o cidadão que deseja abrir uma empresa, por exemplo. Hoje, tudo é intranet.

21. E quantos aos serviços oferecidos no site? Está correta a diversificação dos serviços?

Para Vinhedo, o único impedimento é a decisão política, no caso de política pública, por exemplo, interesse dos políticos em investir nisso. Porque, o que eu percebo é que o governo federal tem idéias muito interessantes, mas, ainda não tem infraestrutura para fazer com que as pessoas utilizem, ele tem um portal de *software* livre maravilhoso e sistemas de e-gov ótimos, mas não tem que dê o suporte, ou não tem como fazer uma customização ou então, não tem quem ajude. Ou seja, você não usa, não tem quem possa usar. Não adianta ter água se você não tem o cano para fazer a canalização para a cidade.

22. As características técnicas do site podem ser consideradas boas em termos de política de segurança e de privacidade?

Hoje tem nota fiscal eletrônica.

Vagas de creche que tinha pressão política são complicadas, então, hoje, é feita de forma transparente, não é feita via *site* ainda.

Vaga de escola, transporte, inscrição de transporte escolar no município, campeonato de futebol , ou seja, são coisas menores que já acontecem na forma *on line*.

23. Você tem mais alguma contribuição que não tenha sido citada nessa entrevista? Deseja relatar alguma experiência de governo eletrônico que não seja na Prefeitura de Vinhedo?

O *site* está mais como intranet. O portal do servidor público e do cidadão, hoje não é emitido holerite, ele entra no *site* e tira o holerite, do portal do servidor.

Não tive experiência anterior, o aprendizado foi todo aqui.

APÊNDICE C – Entrevista pessoal com Leonardo Mendes – Prefeitura de Vinhedo

ENTREVISTA COM LEONARDO MENDES

A seguir, se encontra a entrevista realizada com o Professor da UNICAMP, Leonardo Mendes, responsável pelo desenvolvimento técnico da rede de governo eletrônico desenvolvido para a prefeitura de Vinhedo realizada em 24 de janeiro de 2013.

Características da entrevista:

Tipo de entrevista: entrevista em profundidade

Nome do entrevistado: Leonardo Mendes

Cargo que ocupa: professor na UNICAMP do curso de engenharia da computação

Tempo da Entrevista: aproximadamente 2 horas e meia

Equipamento utilizado: gravador de voz

A internet virou uma ⁷*commodity*. *Commodity* porque é comum. Nesse caso, você compra pelo menor preço. Ela virou o supra-sumo da *commodity*.

A rua tem preço zero. Ninguém paga para usar a rua. Você paga, claro. Mas, com outras coisas. Todo o seu imposto é proporcional. A idéia é que a Infovia seja uma avenida, uma rua, mantida pelo município.

Quando a gente começou, isso aqui era limitado. Hoje em dia, não. Mas, fora isso aqui não tinha muita coisa. O problema é saúde ou educação ou assistência social ou faturamento. Aí, como resolvo? E o problema do geoprocessamento que todo mundo está falando? Aí, como é que eu resolvo?

Aí, aqui contrata a empresa A. Pedreira tinha trinta e nove mil habitantes. A empresa A tinha mais ou menos cento e cinquenta mil cadastros. A empresa B tinha quarenta mil cadastros. Pedreira tem 8 ou 9 mil alunos. A assistência social tinha mais X cadastros. Aí, você vai ver o cadastro é duplicado, não tem manutenção adequada. E ainda, não consegue identificar quem

⁷ No idioma inglês, *commodities* significa mercadoria, sendo um termo de referência de produtos de base em estado bruto, considerado “matéria-prima”. Além do nível de matéria-prima, é aquele produto que apresenta grau mínimo de industrialização (REBOUÇAS, 2009).

é a pessoa de cada área. A solução é prever um mar de informação, ou seja, uma “nuvem”. Eu escrevo um mar de informação na nuvem. Ou seja, “nuvem elástica”, como visto na figura 18.

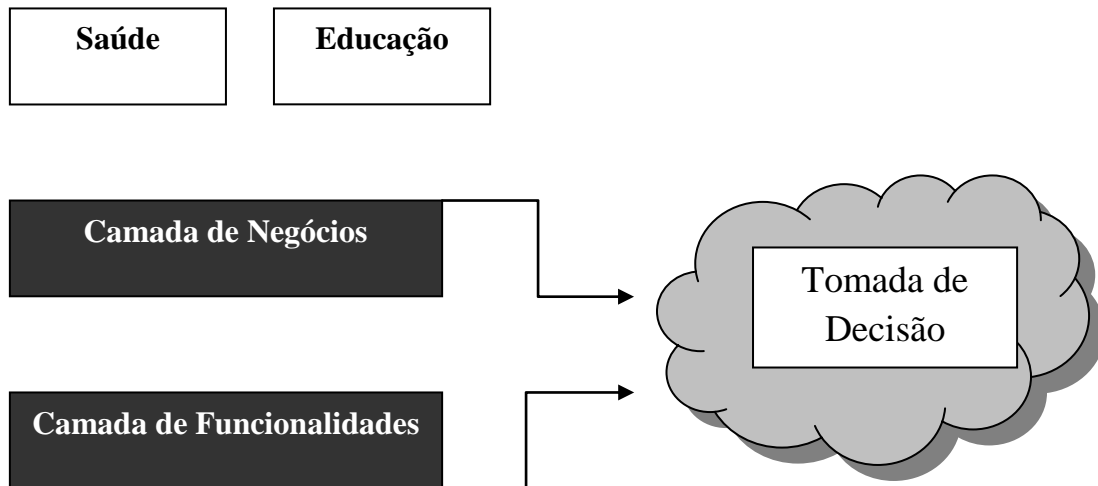


Figura 18 - Conceito de “nuvem elástica”

Fonte: Elaborada pela autora (2013).

Os meus primeiros projetos começaram em 2001. O projeto de Pedreira que demarcou o primeiro projeto foi em 2006.

Esse projeto foi em 2006. Então, você tem um cadastro único do cidadão ou da cidadania ou do povo, o que você quiser dar, ou seja, o cadastro do município. Aí, aqui, temos uma camada de funcionalidades. Aqui, nós temos uma camada de negócios e essas duas são únicas, e aqui em cima a gente escreveria as visões. Visão: saúde, educação, social, recursos humanos, etc. Mas, com visões particulares. Porque tem aplicado a característica do gestor. A visão é especializada. Na verdade, são muitos sistemas que ele entra no sistema e gera uma visão automatizada uma visão particular. Ou seja, ele só enxerga o que ele tem que enxergar.

O gestor municipal ou administrador ou executivo do setor público ele faz uma tomada de decisão, ele decide todo dia, toda hora. Então, é um instrumento altamente sofisticado em tempo real. Se você tem a informação, você tem que construir uma máquina de processamento. O problema de gestão é operacional. A tomada de decisão altera a gestão. Isso é processo.

Por exemplo: quantos alunos estão entrando na escola nesse momento? Entre os que não entraram na escola quantos deram entrada no posto de saúde?

Outro exemplo é que acabou de chegar ao bairro tal uma cobrança de IPTU (sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana) com 15% de aumento. O papel que chega lá é o reflexo do que está aqui. Se um cidadão falar alguma coisa negativa contra um político, na hora, o político tem como dizer que o cidadão está errado, se for o caso.

O cadastro é completo, mas as visões estão em construção. Isso aqui está terminando, eu preciso terminar esse sistema completo em junho de 2013. E eu estou desenvolvendo isso desde 2003. O que eu não vou entregar é o sistema financeiro e também, o BI (*business intelligence*). E o BI é extremamente complicado e nós estamos entrando numa outra coisa hoje. Depois, que você colocar alguma coisa aqui dentro você pode tirar, mas isso é bobagem. Depois que você colheu o dado e colocou uma identidade nele você nem precisa olhar pra ele. Deixa lá. O interessante é você vir com outra máquina, a mineração, um *Data Mining* (Mineração de Dados) automático, aliás, mais do que isso, no *Data Mining* onde você põe uma forma e tira uma forma. É como usar uma rede para pescar peixe, mas cada rede tem um tamanho específico. A gente entra com uma maquininha e avalia o tipo de rede, onde estamos usando as redes neurais. Quando isso te volta, isso é informação e diz que tipo de informação está lá dentro, aí, você vê o tipo de informação que está lá dentro e você decide o que vai buscar. Isso chama *Data Intensive Research*. Que surgiu com uma brincadeira chamada SETI (search for extraterrestrial intelligence). Hoje em dia, existem máquinas que tem capacidade para fazer esta pesquisa, então não precisa fazer a técnica do SETI. Tais como: IBM, Google, etc. Uma nova geração de pesquisa de análise de informação de *Data Mining* usando o *Data Intensive Research* e usando a técnica pra descobrir é o ⁸*Knowledge Discovery* (*Descoberta do Conhecimento*). Que é o trabalho dos mapas auto-organizáveis.

Eu tenho várias pessoas que trabalham comigo, chamo de “meninos”, que falam muito bem física, matemática. O que eu propus para o meu pessoal é que existe a teoria e existe a técnica.

⁸ Descoberta de Conhecimento e Mineração de Dados (KDD) é uma área interdisciplinar focando metodologias para a extração de conhecimento útil a partir de dados. O contínuo crescimento rápido de dados on-line devido à Internet e à utilização generalizada de bancos de dados criaram uma imensa necessidade de metodologias de KDD. O desafio de extrair conhecimento a partir de dados baseia-se em pesquisas nas estatísticas, bases de dados, reconhecimento de padrões, aprendizagem automática, visualização de dados, otimização e computação de alto desempenho, para entregar business intelligence e soluções de web de descoberta (IBM, 2012).

Eu fiz parcerias com os municípios e eu preciso entregar resultados. Então, se eu fosse rigoroso nos modelos a inércia de desenvolvimento é “n”. Então, vamos focar nos resultados.

O município é uma colcha de retalhos mal construída, mal desenvolvida. O que nós desenvolvemos é uma arquitetura limpa e focada na informação. Então, eu monto e desmonto com muita facilidade.

A primeira cidade que nos iniciamos este trabalho foi São José do Rio Preto, com esta proposta de arquitetura integrada. Hoje, este projeto está sendo terminado na UNICAMP (Universidade Estadual de Campinas) e nós estamos transferindo para uma empresa e levando para o mercado empresarial.

Na realidade, a possibilidade de dar continuidade ao projeto que eu tinha antes se esgotou na UNICAMP. Então, transformei isso em produto e joguei isso para o mercado. Então, eu preciso reinventar o meu modelo de relacionamento com a cidade, e atenção, tem um modelinho bastante interessante aqui e esse sistema nosso é como se fosse um joguinho de montar. Nós já fizemos o primeiro passo. Agora, o cenário é ensinar as cidades a falar uma linguagem formal.

Uma das grandes áreas de pesquisa é a chamada usabilidade. O nosso sistema foi feito com o gestorzinho da ponta, o cara que opera informação. A primeira interface dele é útil pra quem sabe ler.

Agora, nos estamos numa segunda face, que estamos fazendo uma interface útil para o cidadão comum.

O Gilberto apresentou o cadastro técnico municipal. O cadastro nosso não é o cadastro único do município. O cadastro lá é disponível para o cidadão e também, para o município. E essas informações são plugadas. O proprietário da informação é o cidadão, não o município. Toda informação que trata de você, pertence a você. O município não tem o direito de segurar. Ou seja, o correto é gerar informação no cadastro da pessoa. Mas, eles seguram tudo. E o governo federal, estadual, municipal e ter acesso a parte desse cadastro, segundo autorização temporária daquela pessoa. Mas, tem gradações comuns que afetam o estado inteiro. O Estado é uma pessoa. Nas transações comuns, cruzadas, eles têm o direito de compartilhar. Esse sistema é de uma complexidade absurda. E é um sistema histórico e não pode perder nenhuma informação. E mais, não pode perder informação e a descrição processual de geração daquela

informação porque isso é legal. Quando você fala que não tem modelo que descreva isso. Esse modelo tem que ser reconstruído e rediscutido.

O Brasil é um país cartorial, voltado ao cartório, não existe em nenhum outro lugar no mundo. Então, política e cartórios estão intimamente ligados. Tem que reconstruir isso.

Então, precisa fazer um congresso enorme e chamar várias pessoas para que possamos discutir isso e falar dessa reconstrução, da quantificação.

Eu fiz uma quantificação em Morungaba, porque eles tinham que refazer o sistema de saúde. Em Morungaba, foi em 2002, cidade com dez mil habitantes. Gastavam-se na época, milhões de médicos, não sei dizer quantos, mas a questão era a seguinte: 95% dos caso médicos de tratamento médico, gastava na ordem de quarenta e sete mil reais por mês em saúde era o custo da conta saúde e 95% do atendimento não era bem sucedido. Ou seja, o cidadão era encaminhado para UNICAMP. A resolutividade era de 5%. E então, encaminhava 95% para a UNICAMP. O médico na UNICAMP chegava no cidadão e carregava-o de exames, aí o SUS vai pagar outros quarenta e sete mil reais. Então, esse cidadão custava uma ordem de cem mil reais por mês para Morungaba, ou melhor, o país. Essa estimativa é hipotética. E resolvia 94% dos problemas totais, com um custo alto.

O programa saúde da família que surgiu lá em Cuba. Um médico, um clínico geral por cinco mil habitantes e eu sugeri que a prefeitura mandasse todos os meios embora e contrata-se dois médicos da família. A resolutividade foi entre 85% e 90% quantos seriam encaminhados para a UNICAMP? Se a gente comparar, a prefeitura vai gastar para atingir os 95% vai gastar dois médicos de família, na época cada médico de família era custado cinco mil reais e mais contribuição social vinte mil reais e mais oito mil reais na UNICAMP. Melhor que os cem mil reais.

Eu tornei o sistema um sistema de saúde pública. 85% o sistema tem resolução com saúde pública. Nos EUA, um país que não atende sem o sistema de saúde, mas tem os grandes centros distribuídos no país inteiro. O Brasil precisa de grandes centros de saúde, grandes hospitais com especialidade, e qualquer cidadão brasileiro não poderia ficar 150 km distante de um centro desses. Talvez, isso não funcione na Amazônia, mas no resto do país vai. E lá na Amazônia, vamos resolver de outra forma.

Então, o custo do sistema de saúde vai ser dividido por quatro e corresponde a uma economia de 30 a 40% em termos de Brasil. Isso aqui torna o sistema do INSS (Instituto Nacional de Seguro Social) viável.

Estas escolinhas de medicina fracas vão mudar. Porque você vai mudar as especialidades em grandes centros de especialização.

Aí, colocam helicópteros, melhores ambulâncias.

Aí, precisamos de um médico que vá ao Conselho Regional de Medicina para comprar a briga e apoiado por nós.

Agora, estamos publicando bastante. De janeiro de 2007 até hoje eu atrai sozinho quinze milhões de reais sem ajuda de nenhum outro professor e eu mostrei para a universidade.

Eu busco que a universidade seja um potencial de atração de negócios.

Eu fiz uma estimativa do potencial anual de faturamento do projeto, o projeto visa cem milhões de reais de recursos por ano. E riram da minha cara.

Eu publiquei tudo o que eu tinha feito. Na empresa, estamos buscando a empresa reconstruir tudo em cima de software livre. Eu sou um servidor da sociedade e não sou servidor da UNICAMP. Se a Unicamp for servidor da sociedade, eu também sou. Se a UNICAMP for mesquinha, que perde tempo, aí eu não perco tempo. Eu fiz meu doutorado nos Estados Unidos, e lá, eles não perdem dinheiro. Ganhar dinheiro é trazer dinheiro para Universidade. Eu pago para a UNICAMP, se você vai levar 22% para a Universidade, eu preciso de sala, energia, internet e isso têm que ser quantificado. Se a gente for fazer convênio para o município tem que ser quantificado todos os gastos. Esse projeto é de cunho social.

Eu ganhei um projeto na universidade de “professor inventor de construção de ponte com a sociedade”. Então, o que a gente precisa fazer é que temos um setor público e uma política pública desconhecida, mal formulada, aliás, nem existente. Os prefeitos não sabem o que é isso, os secretários não sabem o que é isso, os gestores não sabem o que é isso, e quer saber?! Nós nem sabemos o que é isso.

Eu sou engenheiro. E engenheiro quer fazer o quê? Carro, prédio, computador.

E quando eu cheguei pra fazer as minhas coisas que é a rede. E que descobri que a rede não serve pra nada se não tiver o serviço na rede. Então, eu acabei me transformando em produtor

de serviço na rede. E eu não tenho força para fazer isso contra o formalismo. Então, precisamos fazer uma equipe grande, por isso que não é só treinamento, é pesquisa, é discussão. É pegar uma cidade e reformar essa cidade.

O processo cartorial das coisas que usamos deveria ser feito de uma maneira muito simples pelo setor público, isso é função pública e não função de cartório. Precisamos ser a base de registros mantida pelo Estado. O Estado é muito mais confiável que o cartório.

O fim do nosso trabalho é a sociedade incorporando essa cultura e conhecimento. A publicação é meio. Estamos fazendo uma Universidade focada em gerar *paper* para as revistas estrangeiras. São as riquezas saindo daqui para gerar riqueza lá. Não gera a cultura local. Então, eu tenho uma crítica que a Universidade precisa de dinheiro, se você pegar a manutenção do emprego do professor na Universidade americana, eles só contratam e só dão o (palavra não audível) para quem quer dinheiro. Tem uma correlação muito forte em trazer dinheiro e publicar, porque quem traz dinheiro, publica muito. A publicação vem antes ou depois do dinheiro? Ela vem depois do dinheiro. Mas, a Universidade não te tolera, ela não aceita. No Brasil é só ponto.

No longo prazo, este trabalho que a gente faz ele põe o dedo na ferida. Num primeiro momento, não podemos fazer isso. O objetivo final é uma sociedade limpa e clara. Tem uma expressão que eu uso que é o seguinte: “a carroça está atolada, e você não arranca ela da lama sem sujar o pé”.

Você nem pode contar muito para o sujeito que vai limpar a casa. Um belo dia o sujeito vai chegar e a casa estará limpa. O negócio é “comer pela beirada, pois se meter a colherada no meio vai queimar a língua”.

APÊNDICE D – Entrevista com Francisco Sérgio Danci, Neide Morgado e Tiago Cintra – Prefeitura de Ribeirão Preto

ENTREVISTA COM FRANCISCO SÉRGIO DANCI, NEIDE MORGADO E TIAGO CINTRA

A seguir, se encontra a entrevista realizada com alguns funcionários da área de *softwares*, infraestrutura e de conteúdo (assim departamentalizada pela prefeitura) do governo eletrônico da prefeitura de Ribeirão Preto, senhores Francisco e Danci e Tiago, realizada em 09/04/2012.

Características da entrevista:

1º entrevistado:

Tipo de entrevista: entrevista em profundidade

Nome do entrevistado: Francisco Sérgio Danci

Cargo que ocupa: Analista de Sistemas

Local: Coderp – Cia. De Desenvolvimento Econômico de Ribeirão Pret

Tempo da Entrevista: aproximadamente 3 horas e 30 minutos

Forma de coleta dos dados: anotações e correções das informações via e-mail

2º entrevistado:

Tipo de entrevista: entrevista em profundidade

Nome do entrevistado: Tiago Cintra

Cargo que ocupa: desenvolvedor técnico do site da prefeitura de Ribeirão Preto

Local: Coderp – Cia. De Desenvolvimento Econômico de Ribeirão Preto

Tempo da Entrevista: aproximadamente 3 horas e 30 minutos

Forma de coleta dos dados: anotações e correções das informações via e-mail

Observação: a entrevista com o Francisco e com o Tiago ocorreram simultaneamente, ou seja, estavam presentes na mesmo horário e local com a presença do entrevistador, o que fez com que um complementasse a idéia do outro.

3º entrevistado:

Tipo de entrevista: entrevista em profundidade

Nome do entrevistado: Neide Morgado

Cargo que ocupa: Jornalista – Coordenadora do Portal da Prefeitura de Ribeirão Preto.

Local: Coderp – Cia. De Desenvolvimento Econômico de Ribeirão Pret

Local: Palácio Rio Branco – Ribeirão Preto

Forma de coleta dos dados: anotações das informações via e-mail

Observação: a entrevista não foi feita em sua forma presencial devido à indisponibilidade da entrevistada, no entanto, foi enviada as respostas das perguntas em sua forma escrita, via e-mail.

Perguntas:

1. Como surgiu a ideia de implementar um projeto de governo eletrônico na cidade de Ribeirão Preto?

A idéia de implementar um projeto de governo eletrônico surgiu ha aproximadamente dez anos atrás, em 2003, devido a necessidade de filas em diversos departamentos públicos, tais como DAERP (Departamento de água e esgoto de Ribeirão Preto) , Secretaria da Fazenda entre outros.

2. Qual a filosofia que tem orientado o trabalho da equipe?

A coordenadoria de comunicação social – CCS - que está vinculada a prefeitura/ gabinete da prefeitura, no qual existe uma divisão de departamento, ou seja, a departamentalização por áreas: saúde, educação, cultura, lazer é o que caracteriza a filosofia do governo eletrônico de Ribeirão Preto. Ou seja, ocorre um trabalho específico para cada secretaria de governo.

Dessa forma, em cada uma das atividades diárias de cada departamento ocorrerá uma diminuição do tempo, aumento da qualidade, diminuição do tempo de coordenação, etc.

3. De um modo geral, como tem sido a experiência de governo eletrônico da prefeitura de Ribeirão Preto. Quais as principais conquistas obtidas?

As conquistas foram tanto no aspecto do cidadão como dos órgãos públicos.

Por exemplo:

- Satisfação e comodidade para os munícipes, que na maioria dos casos, não precisam mais se deslocar até os órgãos públicos;
- Melhor atendimento nos órgãos públicos, pois o público diminuiu com a implantação de serviços *on-line*, diminuindo as filas internas de atendimento dentro dos órgãos.

No que diz respeito à infraestrutura, podemos citar que houve um aumento da infraestrutura física de conexão. Pois foram contratados dois links: VIVO e CTBC , sendo o VIVO o link principal com 200 mega e o CTBC um link secundário com 50 mega.

Todos os serviços foram implementados com essa nova estrutura.

Até início de 2009 existia 2,3 Km de fibra lançadas, de 2009 até o momento (2013) houve um crescimento em torno 117 Km, interligando secretarias, autarquias, algumas escolas e alguns postos de saúde os locais que não são atendidos pela fibra viabilizamos a conexão através de Rádio.

A topologia de rede da Prefeitura é mista, hoje temos o tipo estrela para fibra e fechamos um anel nas estações de Rádio Base.

Sobre o projeto do Anel de Fibra, na verdade existe somente um estudo e ainda não foi fechado nenhum projeto de como faremos.

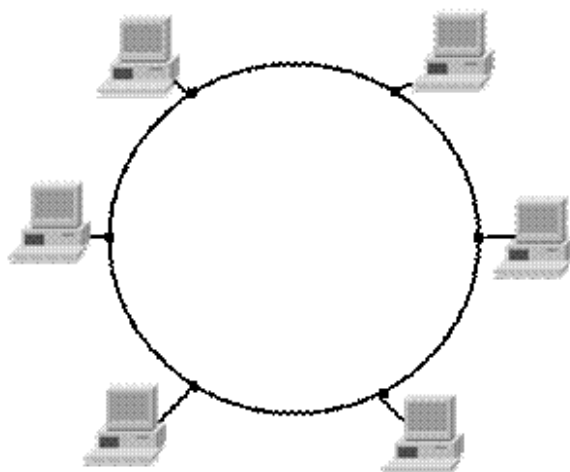


Figura 19 - Topologia em anel

Fonte: Pinheiro (2006).

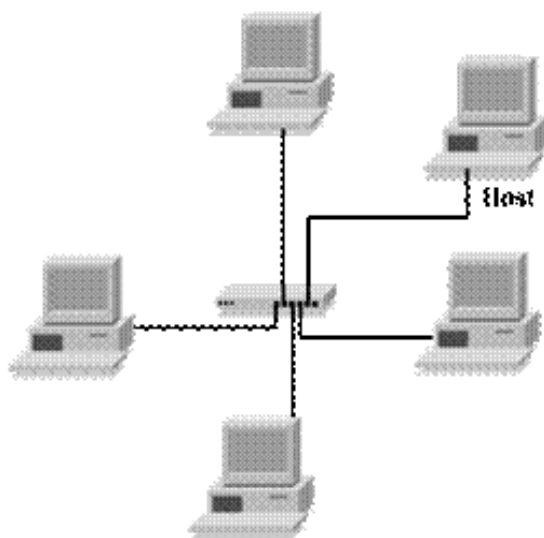


Figura 20 - Topologia em estrela

Fonte: Pinheiro (2006).

4. Sua implementação foi orientada por algum cronograma? Quais as fases que orientaram a implantação (fale sobre as já desenvolvidas e as que faltam ser desenvolvidas)?

Sim, apenas numa fase inicial, mas, posteriormente, não houve nenhum cronograma. Quando tínhamos apenas serviços *on-line* de emissão de 2ª via de débitos. Orientados pela CCS – Coordenadoria de Comunicação Social e Secretaria da Fazenda elaboramos o projeto de banco de dados e posteriormente os programas, para colocar no ar a emissão de 2ª via de débitos. Com o retorno favorável, sentido pela Secretaria da Fazenda – diminuição de filas e quantidade de documentos recebidos através da emissão via internet, seguiu-se ampliando os serviços aos cidadãos, com implantação de serviços do DAERP (Departamento de água e esgoto de Ribeirão Preto), TRANSERP (Empresa de Trânsito e Transporte Urbano de Ribeirão Preto), COHAB (Conjunto Habitacional), além de outras secretarias, certidões, alvará de funcionamento, além de outros. Estes itens assim como é hoje, foram sendo implantados, na ordem de importância, na ordem que eram mais solicitados nos “fale conosco” das empresas. Dessa maneira, atendia-se como prioridade o que o cidadão queria.

Estamos em desenvolvimento, por exemplo, do Portal da Transparência, onde serão centralizadas todas as informações para os cidadãos, que trata de receita e despesas do município, concursos e licitações. “A responsabilidade com o dinheiro público”.

O que orientou a implementação foi o portal da transparência que já estava em desenvolvimento pelo Governo Federal na época da criação do governo eletrônico de Ribeirão Preto.

5. Quais os principais resultados observados com a experiência de Ribeirão Preto?

Os principais resultados observados foram:

- a. Facilidades na oferta de serviços *on-line* para municípios;
- b. Rapidez nas informações oferecidas para veículos de imprensa;
- c. Divulgação de serviços – campanhas – concursos – audiências públicas – oferecidos pelo Governo Municipal
- d. Facilitação do trâmite de informações entre a população e o governo e entre as empresas e o governo , o que deu abertura para que as licitações, dentre elas os requisitos e escolha das empresas ficassem mais transparentes para os cidadãos.

Além disso, a quantidade de documentação e informações disponíveis no site da prefeitura fez com que os serviços IPTU, água e esgoto, leis na íntegra, portarias, facilitassem o acesso da população a estes documentos que são de propriedade e direito das mesmas que antes existia grande morosidade para levantar a situação atual desses serviços ou informações de cada imóvel da cidade.

6. Apesar do crescimento da internet nos últimos dez anos, a população de baixa renda ainda tem pouco acesso à internet na maioria das cidades brasileiras. Como este aspecto de inclusão está sendo encarado dentro do projeto de governo eletrônico da cidade?

A Prefeitura procura encarar este problema com dignidade e respeito, tendo tomando várias ações na tentativa de auxiliar os menos favorecidos.

A inclusão digital propriamente dita ainda não existe na cidade de Ribeirão Preto e não há um projeto para solucionar tal problema.

A Prefeitura Municipal em parceria com a CODERP desenvolveu o projeto “Ribeirão Digital”, fornecendo internet gratuita à população em vários pontos da cidade. Veja-se a seguir os pontos de internet gratuita na cidade de Ribeirão Preto.

Há também outro projeto da Prefeitura chamado “É pra já”, que implantou uma unidade móvel (ônibus) para levar os principais serviços do município para moradores de baixa renda e de bairros longínquos e que muitas vezes tem dificuldades para arcar com os custos de transporte, por isso não tem acesso às informações mais simples sobre seus direitos e deveres com o município. Além disso, estabelecer parcerias com instituições pública e privada, associações, entidades e com administrações regionais para melhor acolher a população de baixa renda.

Os locais para a instalação, em geral são selecionados segundo os seguintes critérios:

- 1) Bairros de grandes necessidade social.
- 2) Atendimento às solicitações das Comunidades, associações e poder publico municipal.
- 3) Locais de visibilidade para a população
- 4) Pontos estratégicos para atingir mais de um bairro
- 5) Condições físicas (terreno, apoio logístico etc) para instalação da unidade.
- 6) Possibilidade para estabelecer parcerias.

A prefeitura também implantou no Poupatempo quase todos os setores existentes aqui no centro e bairros. Isso foi há muitos anos atrás, mas devido ao aumento crescente da demanda e da procura por outros serviços, os serviços que ainda não eram disponibilizados, agora já estão sendo gradativamente, pois requer um aumento na infraestrutura de instalações e humanas. Também foram implantadas linhas de ônibus bairro / centro / Poupatempo.

7. O projeto de governo eletrônico foi inserido em um contexto de planejamento? E em relação ao planejamento municipal?

Não foi incluído em um contexto de planejamento, foi um esforço isolado que ocorreu em função da resposta às necessidades que foram surgindo.

E em relação ao planejamento municipal, também não estava incluso.

Como dito anteriormente, a partir do portal da transparência é que surgiu o interesse em disponibilizar serviços públicos em sua forma eletrônica para a população no site da prefeitura de Ribeirão Preto.

8. Qual foi o principal apoio financeiro obtido? Como é o investimento do governo federal e do governo estadual para as prefeituras no que tange ao desenvolvimento e manutenção de um site eletrônico?

O principal apoio financeiro obtido é através da própria prefeitura de Ribeirão Preto.

A CODERP é uma empresa de economia mista a qual presta serviços para a prefeitura de Ribeirão Preto, no entanto, não tem a obrigatoriedade de ter a exclusividade destes serviços somente à prefeitura de Ribeirão Preto.

Dessa forma, a CODERP é uma empresa independente, onde os funcionários que lá atuam e a empresa (estrutura física) são independentes do gabinete da prefeitura. Sendo os seus salários fixos e pagos pela prefeitura.

A CODERP atualmente não atende outros clientes devido à falta de pessoal qualificado e suficiente para atender novas empresas.

9. Quais áreas da prefeitura foram mais beneficiadas?

Em escala decrescente foram as secretarias da Fazenda, Saúde e Educação.

Tanto na área de atendimento quanto na área de solicitação em cada um dos departamentos acima citados.

A Secretaria da Fazenda foi a área da prefeitura mais beneficiada devido a quantidade de serviços que são disponíveis aos munícipes. Pois, tanto a saúde quanto a educação o desenvolvimento do sistema eletrônico ocorreu mais internamente.

10. Como a população, fornecedores e funcionários têm percebido o programa?

A população, fornecedores e funcionários têm visto o programa de forma positiva.

Abaixo, está descrito o ponto de vista de cada uma dessas figuras, do ponto de vista dos gestores:

- Funcionários: de forma positiva no que tange ao atendimento entre os departamentos;
- Fornecedores: mais transparente, tempo de comunicação e de negociação mais rápidos.
- População: facilidade em buscar informações, comodidade e diminuição do tempo gasto em filas e deslocamento entre diferentes departamentos para buscar um serviço.

11. O que o senhor considera como sendo um governo eletrônico público de qualidade? Em sua opinião, como está o desenvolvimento dos sites eletrônicos públicos da maioria das cidades do Estado de São Paulo?

A qualidade só será alcançada quando houver mais espaço de comunicação e participação entre o governo e a sociedade, não adianta somente disponibilizar serviços é preciso ouvir os cidadãos, fazer com que ele participe. Os serviços prestados precisam ser de maior qualidade, dando maior transparência aos projetos, receitas e despesas do governo.

É necessário também que os processos administrativos dentro das instituições sejam mais eficientes, dessa maneira conseguiremos trazê-los da mesma forma para o e-gov.

Acredito que o desenvolvimento dos sites de governo eletrônico estão apenas iniciando, apenas as grandes cidades já tem conteúdo desenvolvido, há entraves jurídicos a serem resolvidos, principalmente na divulgação dos salários dos servidores, muitos já entraram na justiça, contra a divulgação em São Paulo. Ainda há baixa utilização das tecnologias da internet para divulgação das informações e serviços e em contra partida há deficiência de infraestrutura na maioria das cidades consideradas pequenas.

12. Cada prefeitura é responsável pelo desenvolvimento de seu site eletrônico. O senhor acredita que uma linearidade entre os sites, ou seja, todas as páginas eletrônicas com um perfil padrão facilitaria o desenvolvimento daqueles sites municipais que estão muito abaixo das expectativas do cidadão? Tem algum órgão federal ou estadual que ajuda ou orienta sobre como deve ser o desenvolvimento dos sites de governo eletrônico municipal?

Sim. Acredito que, se todos os sites sobre governo eletrônico fossem linear, ou seguissem um padrão, seria o ideal para os cidadãos. Mas isso é mais complicado do que parece, há cidades em que pouca coisa é informatizada, então não teriam como disponibilizar informações e serviços na internet. Não tenho conhecimento sobre algum órgão que oriente este desenvolvimento.

Alguns aspectos deveriam ser levados em consideração:

- Comunicação adequada entre site da prefeitura e os munícipes;
- Mesma linguagem em todos os sites de prefeitura;
- Ação vir do Governo Federal;
- *Layout* padronizado (fontes, letras, disposição das informações, serviços disponíveis, forma de apresentação, etc)
- Prazo de adequação para as prefeituras;
- Criação de leis que orientasse que algumas informações seriam obrigatórias e outras, secundárias.
- Serviços para cidadãos disponíveis padronizados, tanto na prestação dos serviços quanto nas prestações das informações.

13. Faça uma análise dos principais pontos (PEST) do movimento de e-gov em Ribeirão Preto e no Brasil.

Em todos os pontos da análise PEST (Política, Econômica, Social e Tecnológica), o Brasil é visto como o desenvolvimento do governo eletrônico sendo lento.

Cidades muito pequenas, onde não há governo eletrônico, recorrem ao governo Federal, sendo que o mesmo não está desenvolvido para atendê-las.

Já no caso da cidade de Ribeirão Preto, tanto no aspecto social quanto no aspecto econômico são vistos como estando de forma adequada em seu desenvolvimento.

O aspecto tecnológico tem que melhorar ainda mais, no entanto, não vejo como um sério problema a ser solucionado rapidamente.

E o aspecto político, é linear, nunca teve nenhum entrave político, apenas há uma paralisação das atividades no período de eleição.

14. Do ponto de vista do cidadão, existe alguma pesquisa que indique como os cidadãos estão avaliando o programa de governo eletrônico existente? E a sua satisfação em relação ao serviço oferecido pelo site?

Não. Somente através dos Fale Conosco de cada secretaria e do Fala Cidadão, que é geral, toda solicitação / reclamação que chega que diz respeito a serviços do governo eletrônico, e verificada e tabulada, melhorando os serviços já existentes e dando a noção do que ainda pode ser implantado, do que é mais solicitado pelos cidadãos.

Além disso, através das redes sociais: *twitter e facebook*, a prefeitura também recebe elogios, críticas e sugestões.

15. Quais as principais dificuldades enfrentadas do ponto de vista: (do gestor; da qualificação da equipe; da infra-estrutura; aspecto político; do apoio de outros órgãos governamentais, outros).

Do ponto de vista da infraestrutura, a topografia é um grave problema. Pois, para passar os cabos entre os postes, instalar a fibra, disponibilizar a rede via rádio (ondas) fica bem complicada alisá-la somente graficamente, é necessário conhecer muito bem o local geograficamente para depois instalar os fios para que assim a internet seja disponível nessas áreas.

Do ponto de vista do gestor, as secretarias são concorrentes entre si. Pois, cada secretaria quer que o seu serviço seja priorizado em detrimento do outro. Por exemplo, a saúde é mais importante que a educação ou vice-versa? Não há como medir isso. Por isso que, quando há a necessidade de atualizar, corrigir ou atender os departamentos, a equipe da CODERP responsável pela parte técnica destes, sempre visa a ordem de chegada ou de importância conforme ordena a atual prefeita da cidade Dárcy Vera.

Do ponto de vista da qualificação da equipe, o grande problema existente e claramente visto tanto pela infraestrutura quanto pelo pessoal do *software* é a qualificação de Mao de obra qualificada e pouco pessoal para atender a demanda. O necessário seria a abertura de novos concursos com novo pessoal capacitado e aumento do número de funcionários na CODERP.

16. Relate como os aspectos a seguir estão sendo abordados no atual sistema de e-gov:

a) eficiência, b) realização, c) disponibilidade, d) privacidade, e) site,

f) (sinergia, g) sistema, h) facilidade de uso, i) qualidade do serviço e j) risco percebido.

Eficiência: positiva, o atendimento é conforme as expectativas do cidadão, fornecedores, etc.

Realização: dificuldade em relação à gestão, isso é determinado pela prefeitura quando há excesso de tarefas.

Disponibilidade: positiva, aumento do número de serviços.

Privacidade: positiva, adequada e não precisa de ajustes.

Site: sempre pode ser melhorado, buscando aperfeiçoar através de outros sites.

Sinergia: positiva, mas sempre tem que melhorar, pois falta maior rapidez na tramitação das informações entre os setores.

Sistemas: qualidade elevada.

Facilidade de uso: redundância de informações.

Qualidade de serviços: tão bom quanto o serviço físico, não sai do ar. São 24 horas por dia nos sete dias da semana. Pois existe um pessoal treinado para operar instantaneamente nas 24 horas do dia, caso alguma fibra seja cortada ou o site fique fora do ar.

Risco percebido: quem é responsável por essa parte de conteúdo é o jurídico, a fim de não disponibilizar informações que possam danificar a imagem da prefeitura de Ribeirão Preto ou então, que tenha conteúdo inadequado.

17. Quem é o responsável pelas publicações (informações) do site?

Conforme a senhora Neide informou, a mesma é responsável por analisar e avaliar se o conteúdo entra ou não no Portal, por ser governamental e a ética prevalece, não a cor partidária do governo em ação. Também sou responsável por editar todo conteúdo que vai ser inserido nos sites do Portal.

18. Como é feito este critério de seleção da equipe? Como a equipe é formada? Com qual periodicidade as informações são atualizadas?

Conforme a senhora Neide informou, a mesma é da equipe de jornalistas da Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) – responsável pela produção de material de divulgação de ações e obras do governo. Tenho assistente que me auxilia na inserção de notícias e fotos diariamente, mas sou responsável pelo Portal da Prefeitura de Ribeirão Preto.

19. Quais os pontos fortes e fracos, ameaças e oportunidades que o senhor identifica para na sua experiência com o e-gov de Vinhedo e como seria sua análise desses pontos para o e-gov em geral?

O cidadão poder fazer diversos serviços em sua própria residência, economizando seu tempo, recursos financeiros tanto próprio quanto dos órgãos públicos já é um grande ponto forte, mas além disso as ações governamentais tem maior transparência, há diminuição da inadimplência e o cidadão passa a conhecer melhor seus direitos e os benefícios que o município lhe oferece.

Não chega a ser um ponto fraco, mas ainda pode haver informações a serem disponibilizadas no site, isso é sempre em conjunto com a CCS, podemos ainda melhorar (e estamos trabalhando nisso) a apresentação das informações, a acessibilidade do site, melhorando o entendimento da população e o acesso aos serviços de forma rápida e precisa.

Para o governo eletrônico em geral, tudo precisa evoluir, alguém sempre colocar a culpa em outro então o governo federal precisa melhorar a infraestrutura e cobrar mais responsabilidade das operadoras como Embratel / Vivo / outras; também precisa desenvolver sites padronizados e disponibilizá-los para as prefeituras, ou criar as regras que deverão ser seguidas por todos os municípios. E os municípios por sua vez, elaborar um trabalho mais amplo, sem erros e que chegue a toda a população.

20. Em um site eletrônico municipal, o que você considera ser o aspecto mais relevante para atender o cidadão no que tange aos serviços oferecidos?

- Facilidade de encontrar os serviços procurados;
- Separação mesmo, como é em nosso site – serviços para cidadão e serviços para empresa;
- Facilidade e clareza nas explicações que são exibidas antes mesmo do cidadão usar aquele “serviço”;
- Usabilidade do programa que presta o serviço, ou seja, que o programa que emite certidões, ou 2^{as} vias e outros seja fácil de usar, que exiba mensagens claras e passo a passo.

21. E quanto aos serviços oferecidos no site? Está correta a diversificação dos serviços?

Sempre há como melhorar. Como citado acima está sendo desenvolvido o Portal da Transparência, que não é um serviço propriamente dito, mas é igualmente importante na minha opinião, de forma mais clara e organizada em sub-site estarão todas as informações financeiras, sobre concursos, licitações e outras da Prefeitura, permitindo que o cidadão acompanhe um pouco, pelo menos, do dinheiro público. O processo de proposição é baseado na maior procura, nas próprias secretarias e autarquias o atendentes e chefias percebem a maior procura, o que dá mais trabalho para o cidadão, além das solicitações registradas nos “fales” e “fala cidadão”. Esta necessidade é informada para a CCS – Coordenadoria de Comunicação Social, que então solicita à Coderp um estudo ou projeto para atender àquele novo serviço.

22. As características técnicas do site podem ser consideradas boas em termos de política de segurança e de privacidade?

Sim, são ótimas. Mas mesmo assim estão sendo melhoradas, os sistemas existentes estão sendo migrados para a plataforma java, mais robusta e segura. A questão de segurança não para e atualizada constantemente.

23. Você tem mais alguma contribuição que não tenha sido citada nessa entrevista? Deseja relatar alguma experiência de governo eletrônico que não seja na Prefeitura de Ribeirão Preto?

Infelizmente, não. Também não conheço o governo eletrônico de outras prefeituras pessoalmente, seu desenvolvimento e estrutura. Conheço apenas pela própria internet.

APÊNDICE E – Questionário aplicado sobre o site da Prefeitura de Ribeirão Preto e do Poupatempo em relação a satisfação dos usuários

QUESTIONÁRIO: RIBEIRÃO PRETO X POUPATEMPO

Questionário para avaliação da Satisfação geral da população em relação aos serviços públicos eletrônicos: Estadual (*Site* do Poupatempo) e Municipal (*Site* da Prefeitura de Ribeirão Preto).

Para cada questionário respondido obtido, será doada uma quantia simbólica de R\$ 0,20 para a ONG ABRACCIA (Associação Brasileira de Combate ao Câncer Infantil e Adulto) situada na cidade de Ribeirão Preto.

Qual é o seu sexo?

- Masculino
 Feminino

Reside atualmente em:

- Ribeirão Preto
 Outro: Qual? _____

Qual é a sua idade?

- De 16 a 20 anos
 De 21 a 30 anos
 De 31 a 40 anos
 De 41 a 50 anos
 De 51 a 60 anos
 Acima de 60 anos

Grau de instrução:

- () pós-graduação concluído (mestrado doutorado, pós doutorado ou qualquer outro tipo de curso de MBA ou especialização concluído)
- () pós-graduação incompleto doutorado, pós doutorado ou qualquer outro tipo de curso de MBA ou especialização em andamento)
- () superior completo
- () superior incompleto
- () segundo grau completo
- () segundo grau incompleto
- () primeiro grau completo
- () outros _____

Orientações: Avalie sua resposta dentro da escala de 1 a 5, sendo que 1 refere-se a "Discordo Totalmente" e 5 a "Concordo Totalmente". Caso não possua uma posição definida sobre alguma questão ou tenha desconhecimento sobre certo assunto, busque optar pela alternativa que mais se aproxima da sua opinião. Por favor, todas as questões necessitam ser respondidas.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

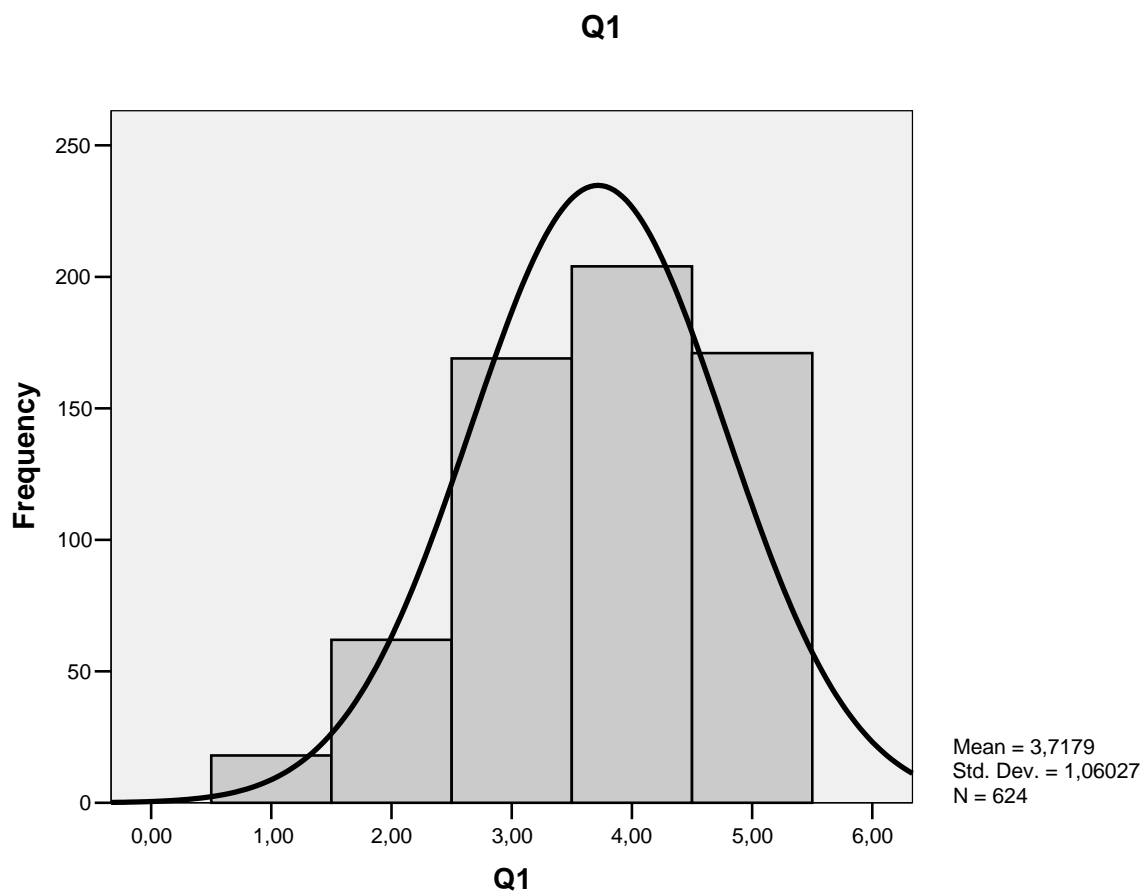
Discordo Totalmente ----- Concordo Totalmente

Perguntas	Poupatempo	Pref. de Ribeirão Preto
1 Foi fácil utilizar o site	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2 O <i>site</i> ofereceu o que era esperado	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
3 O <i>site</i> forneceu opções de comunicação	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
4 O <i>site</i> apresentou claramente os serviços oferecidos	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
5 O <i>site</i> sinalizou a existência de mecanismos de segurança	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
6 O <i>site</i> disponibilizou FAQ (respostas às perguntas mais frequentes)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
7 Os <i>links</i> (as conexões com outras páginas) funcionaram corretamente	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
8 O <i>site</i> me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
9 As informações fornecidas foram de qualidade	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
10 Dê uma nota em relação a sua satisfação geral com o <i>site</i> (de 1 a 5)	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5

Obrigada! Para maiores informações sobre a pesquisa, por gentileza, enviar e-mail para:
fernandes_fla@hotmail.com

APÊNDICE F – Histogramas do site de Ribeirão Preto

HISTOGRAMAS DE RIBEIRÃO PRETO

**Gráfico 6 - Questão 1 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto****Fonte:** Elaborado pela autora (2013).

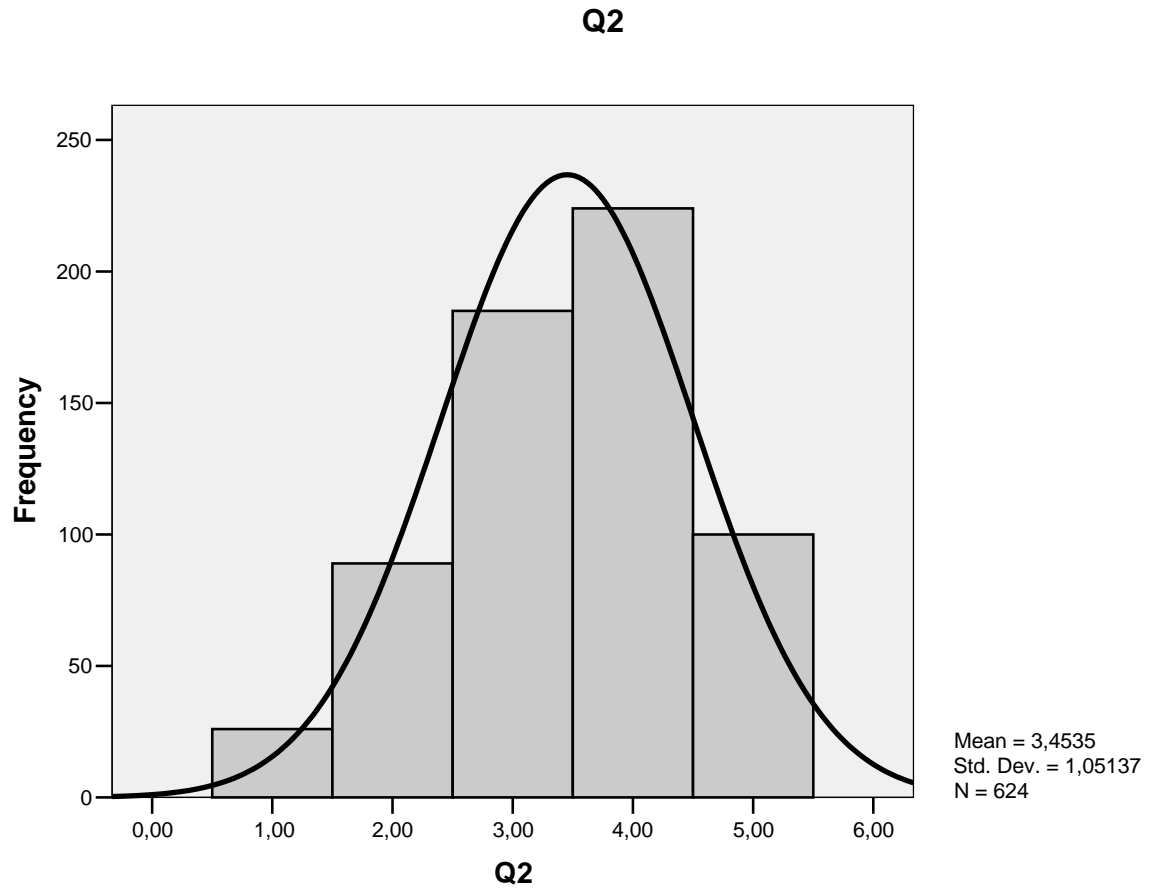


Gráfico 7 - Questão 2 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

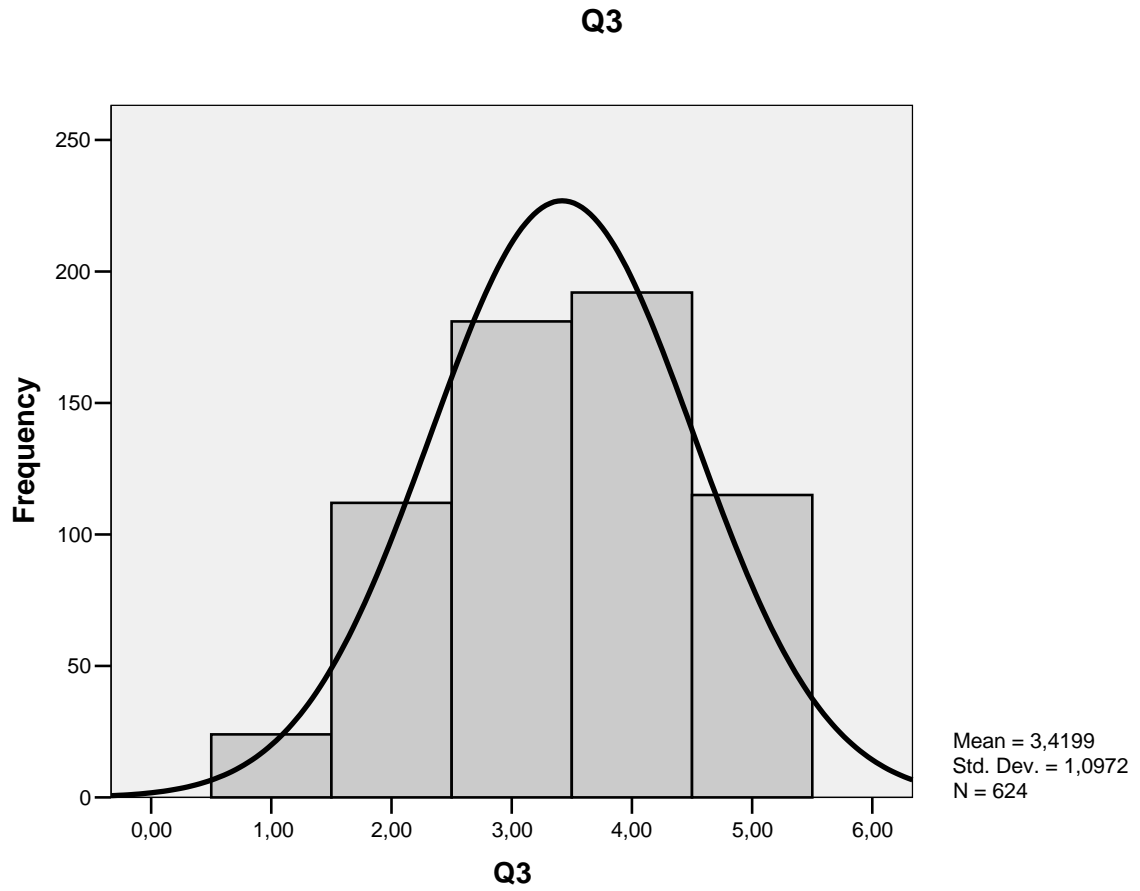


Gráfico 8 - Questão 3 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborado pela autora (2013).

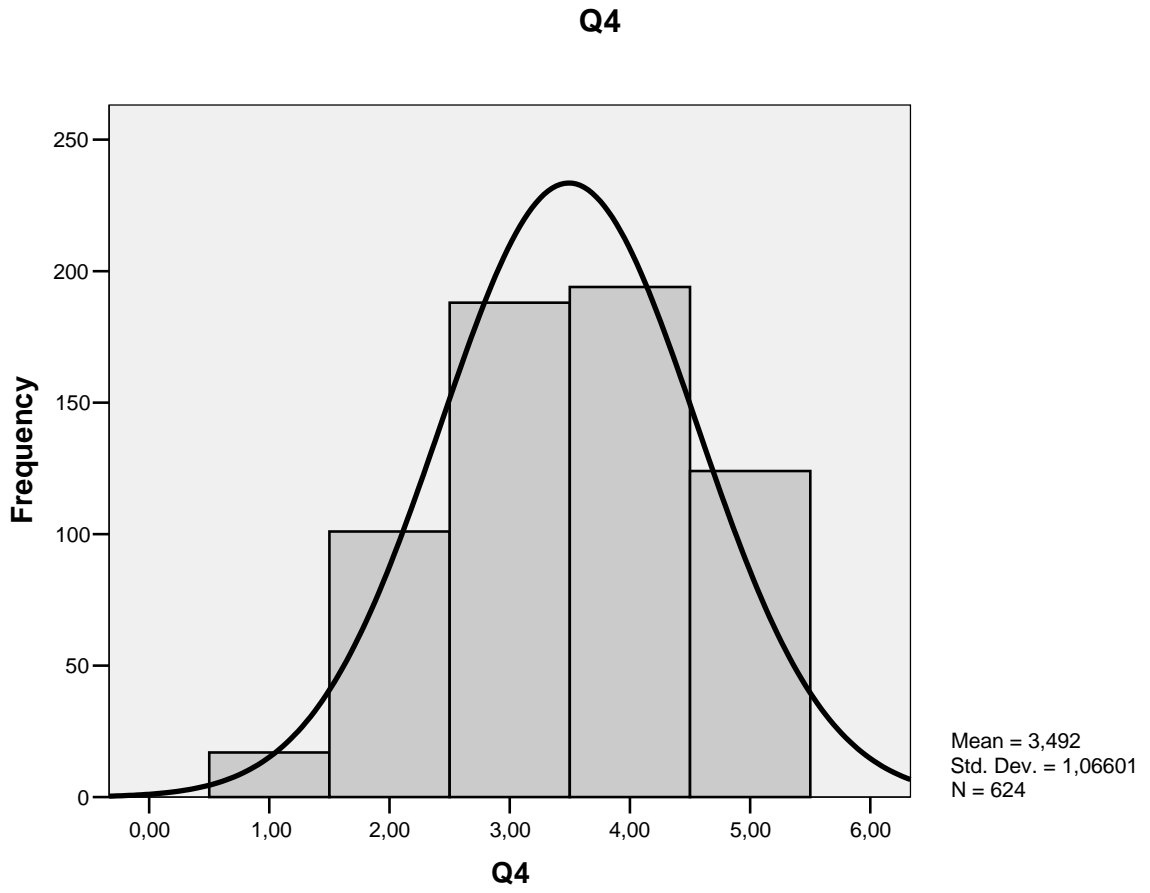


Gráfico 9 - Questão 4 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

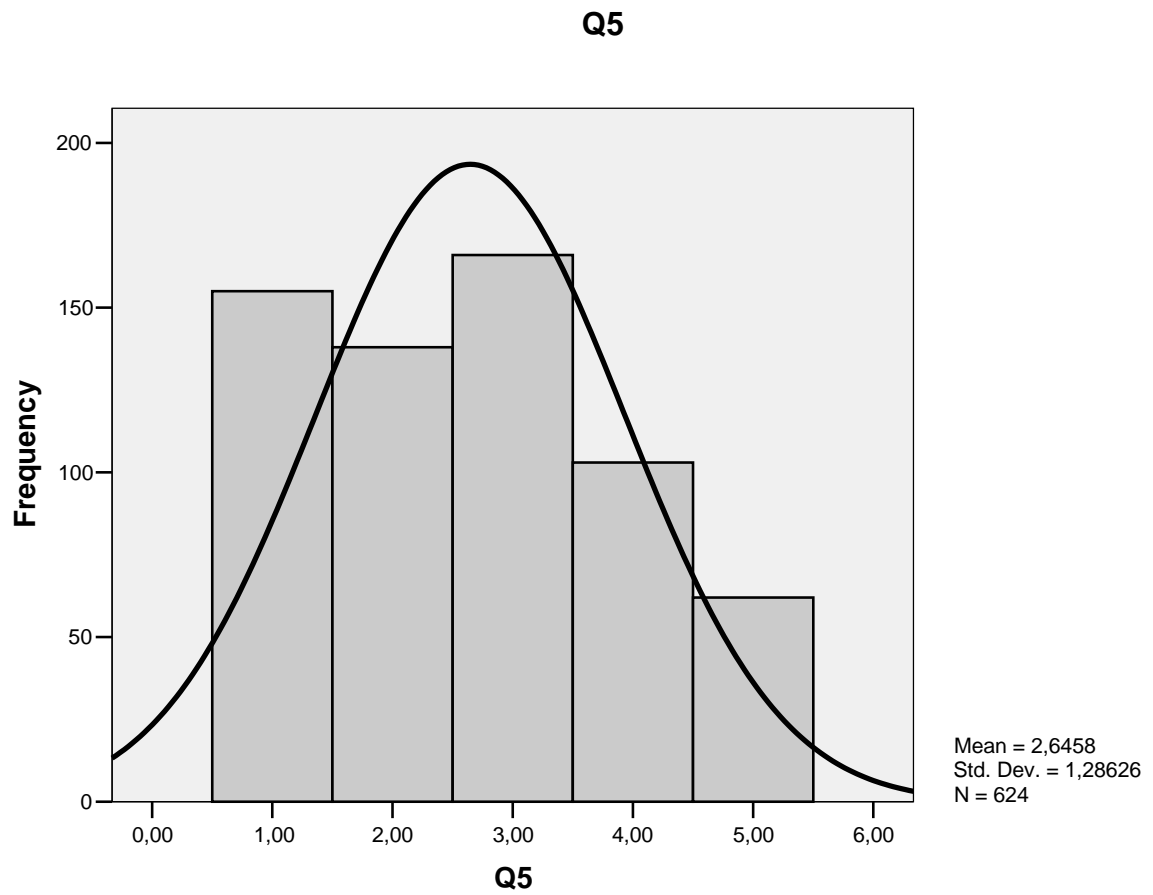


Gráfico 10 - Questão 5 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

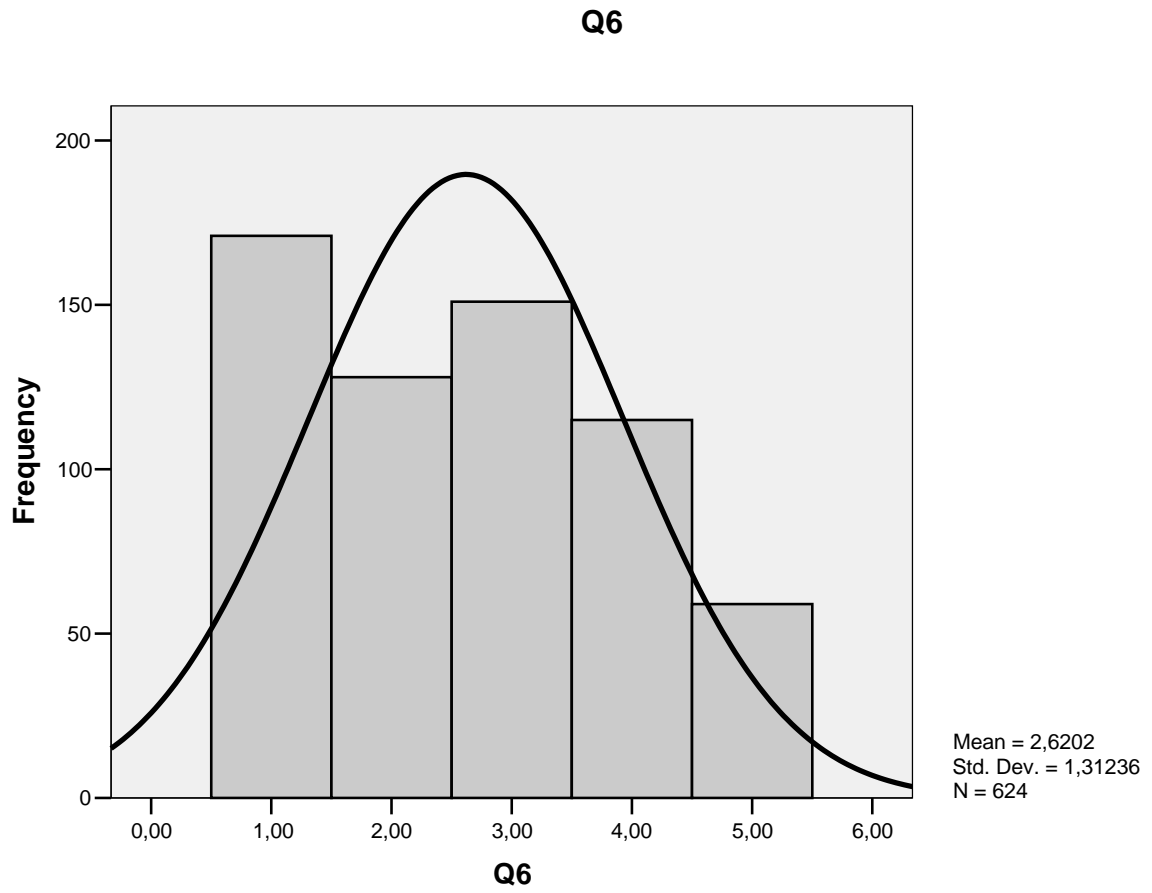


Gráfico 11 - Questão 6 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

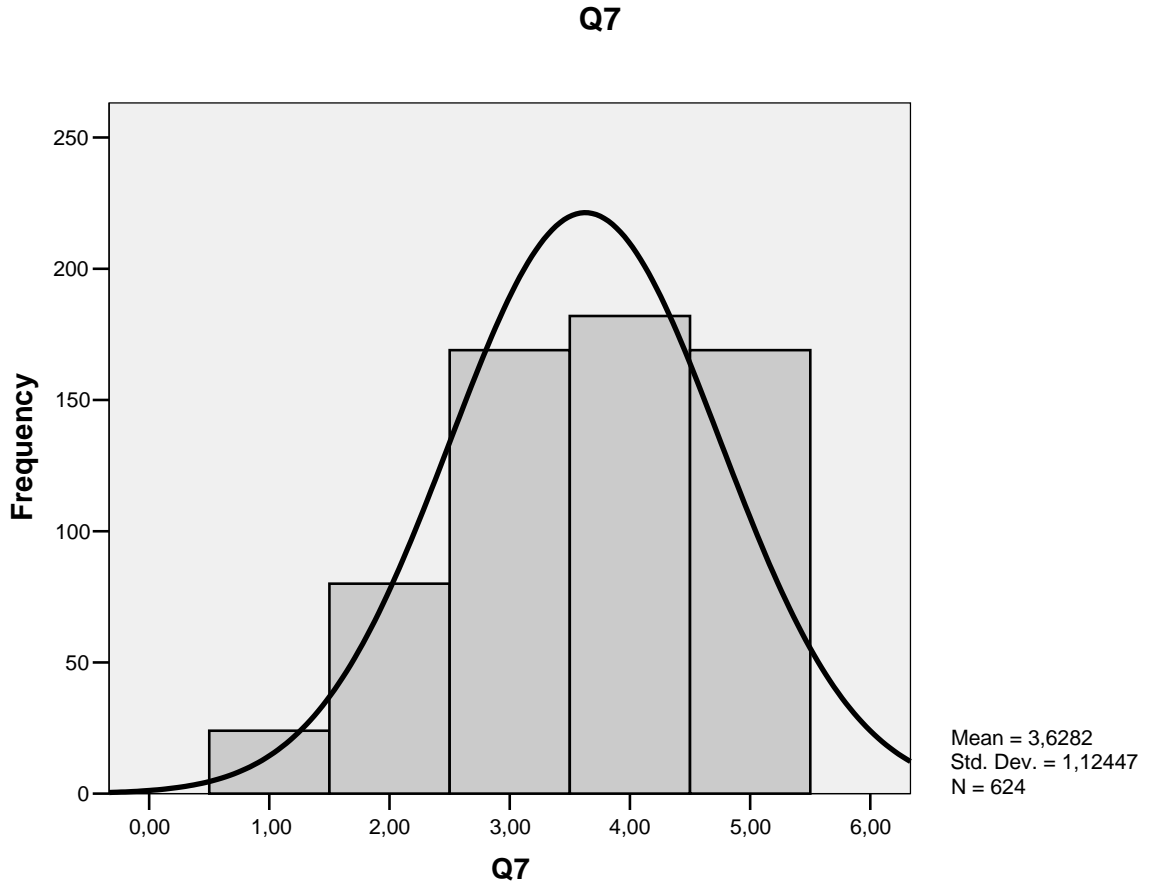


Gráfico 12 - Questão 7 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

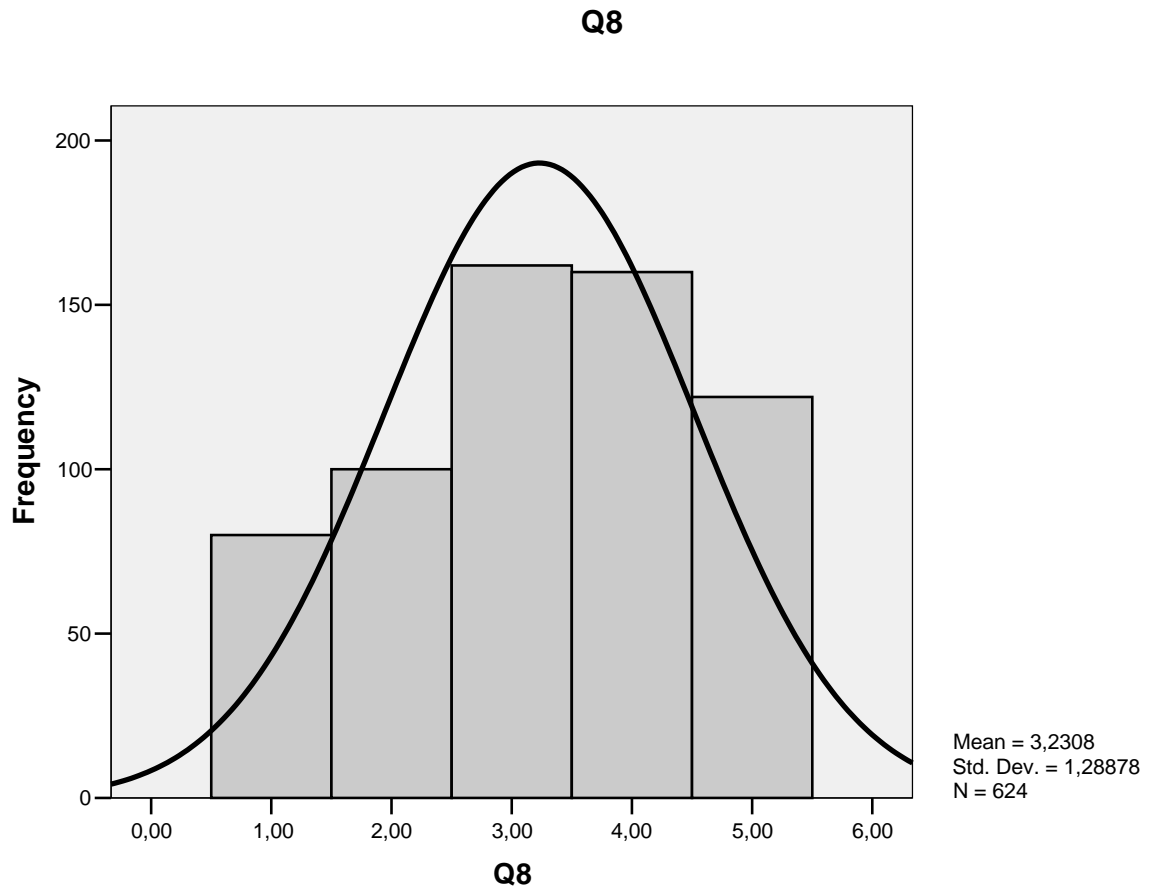


Gráfico 13 - Questão 8 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

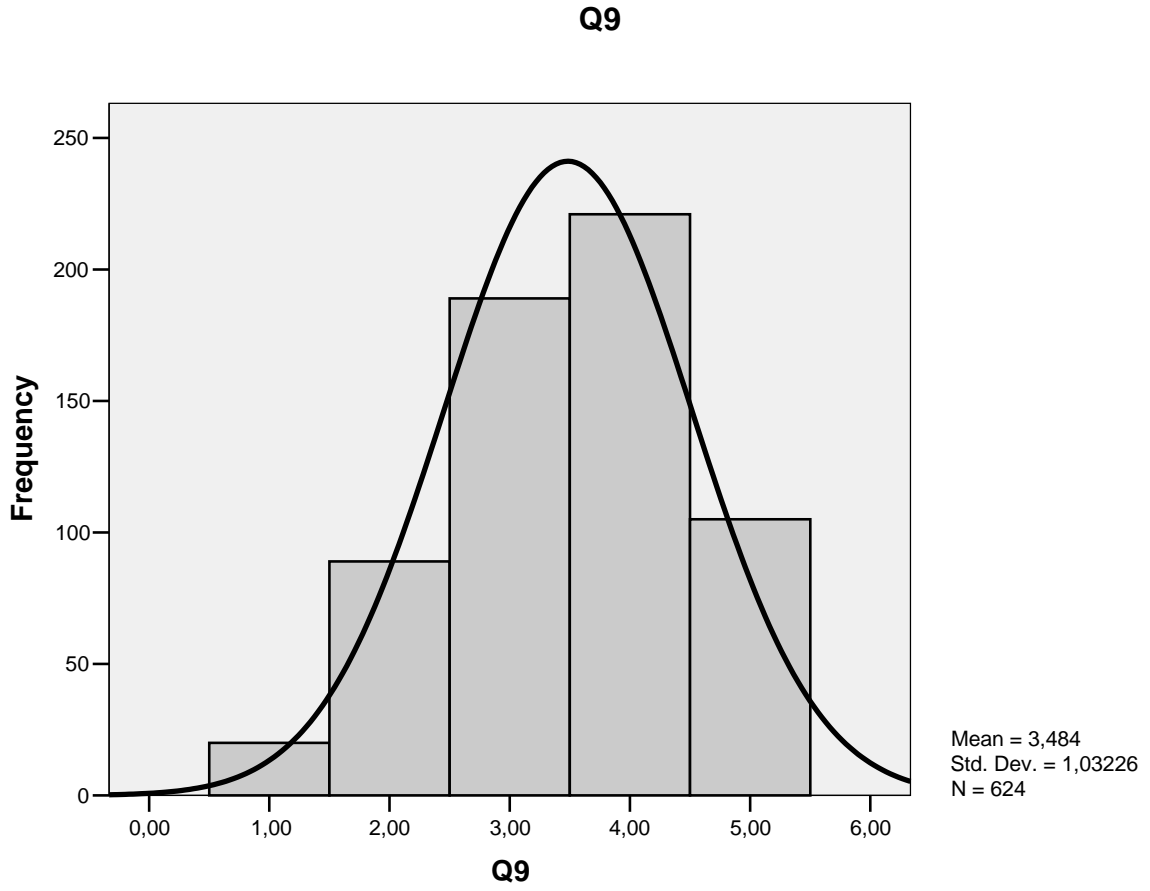


Gráfico 14 - Questão 9 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

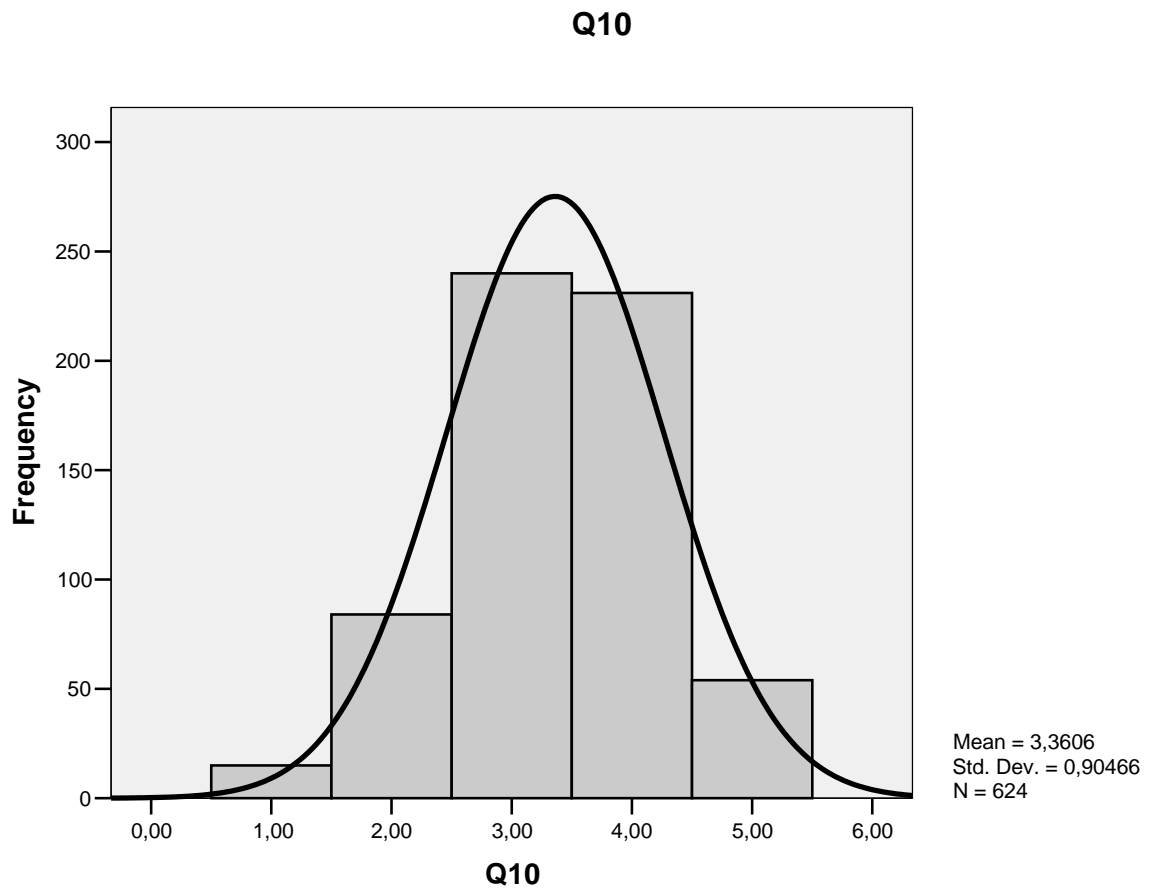
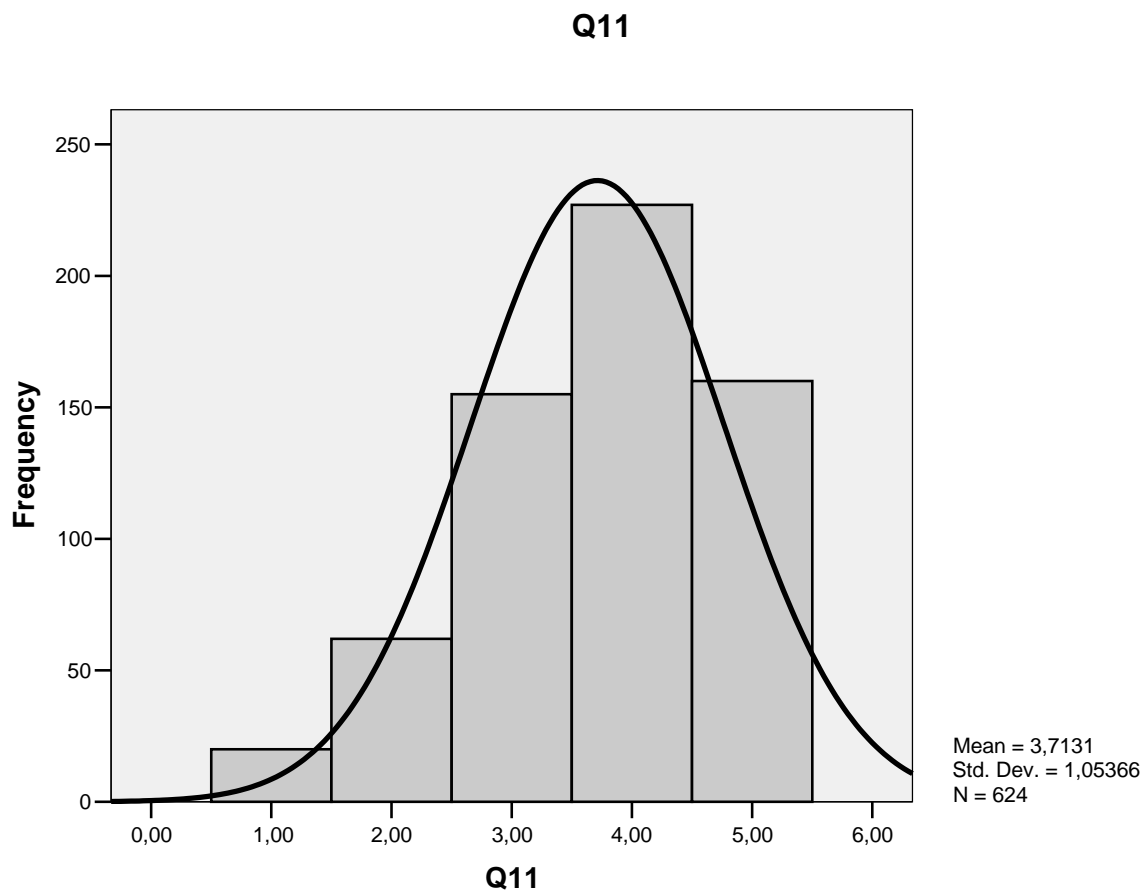


Gráfico 15 - Questão 10 do site da Prefeitura de Ribeirão Preto
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

APÊNDICE G – Histogramas do site do Poupatempo

HISTOGRAMAS DO SITE DO POUPATEMPO**Gráfico 16 - Questão 11 do site do Poupatempo****Fonte:** Elaborado pela autora (2013).

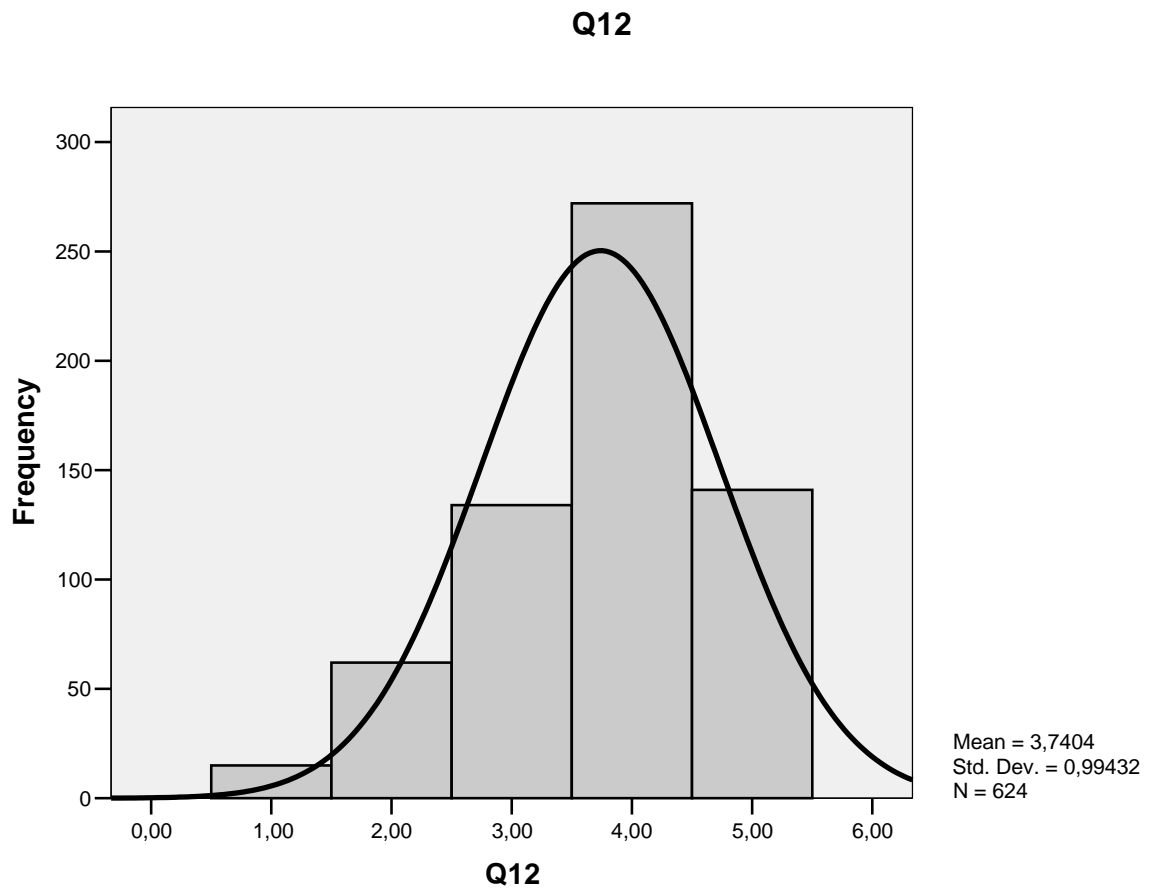


Gráfico 17 - Questão 12 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

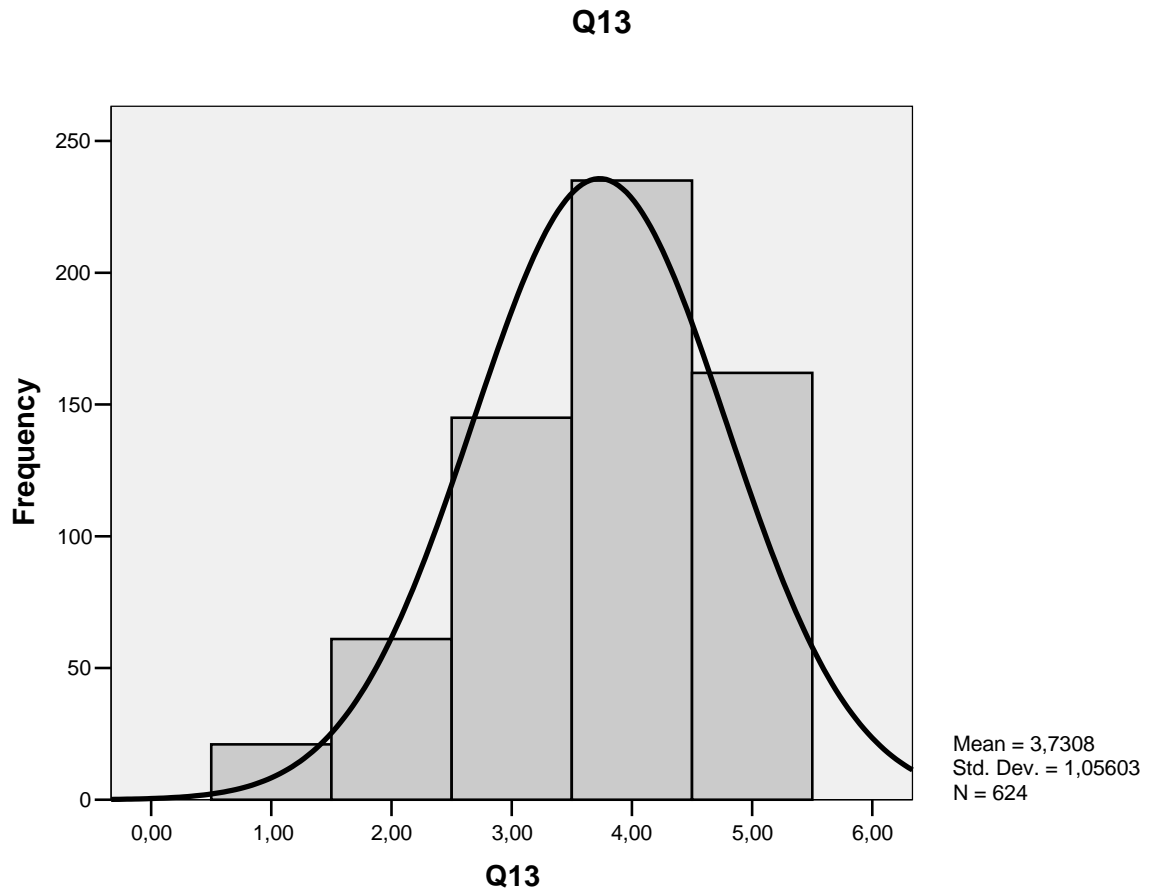


Gráfico 18 - Questão 13 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

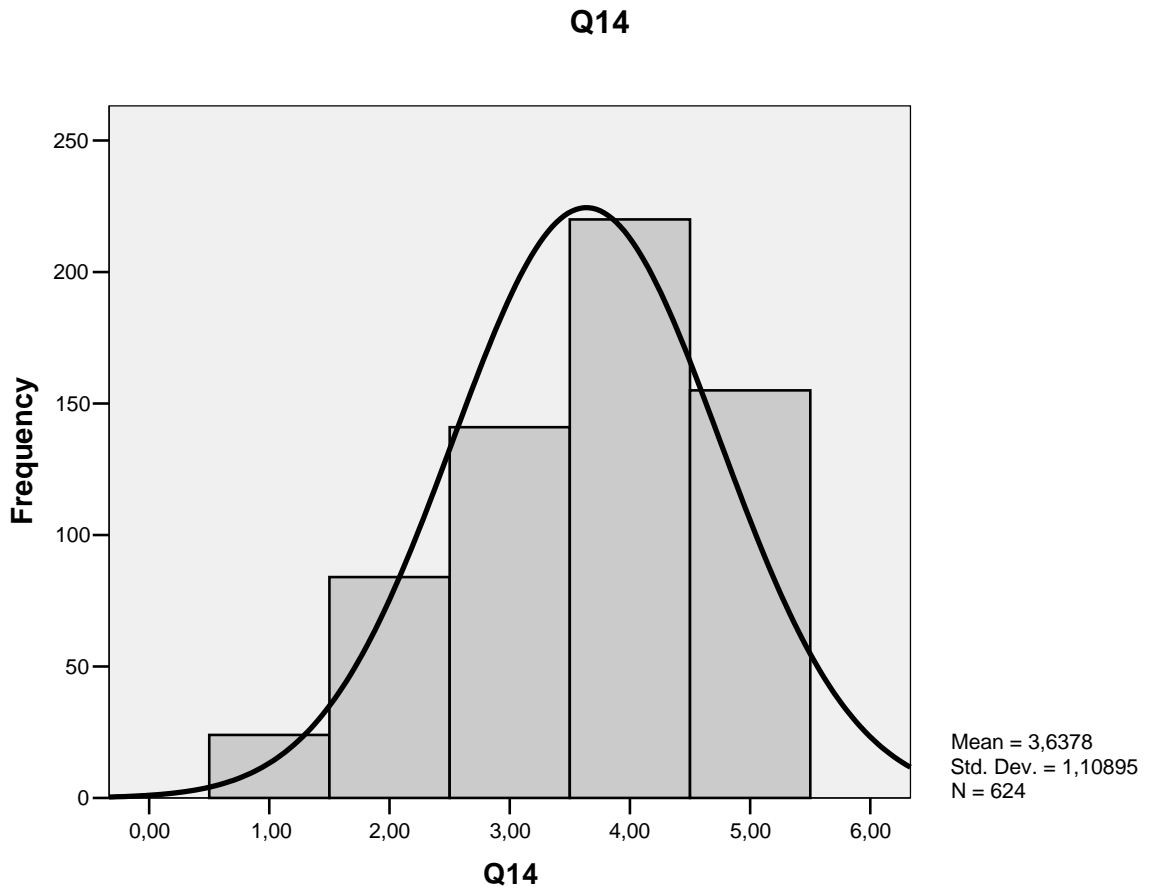


Gráfico 19 - Questão 14 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

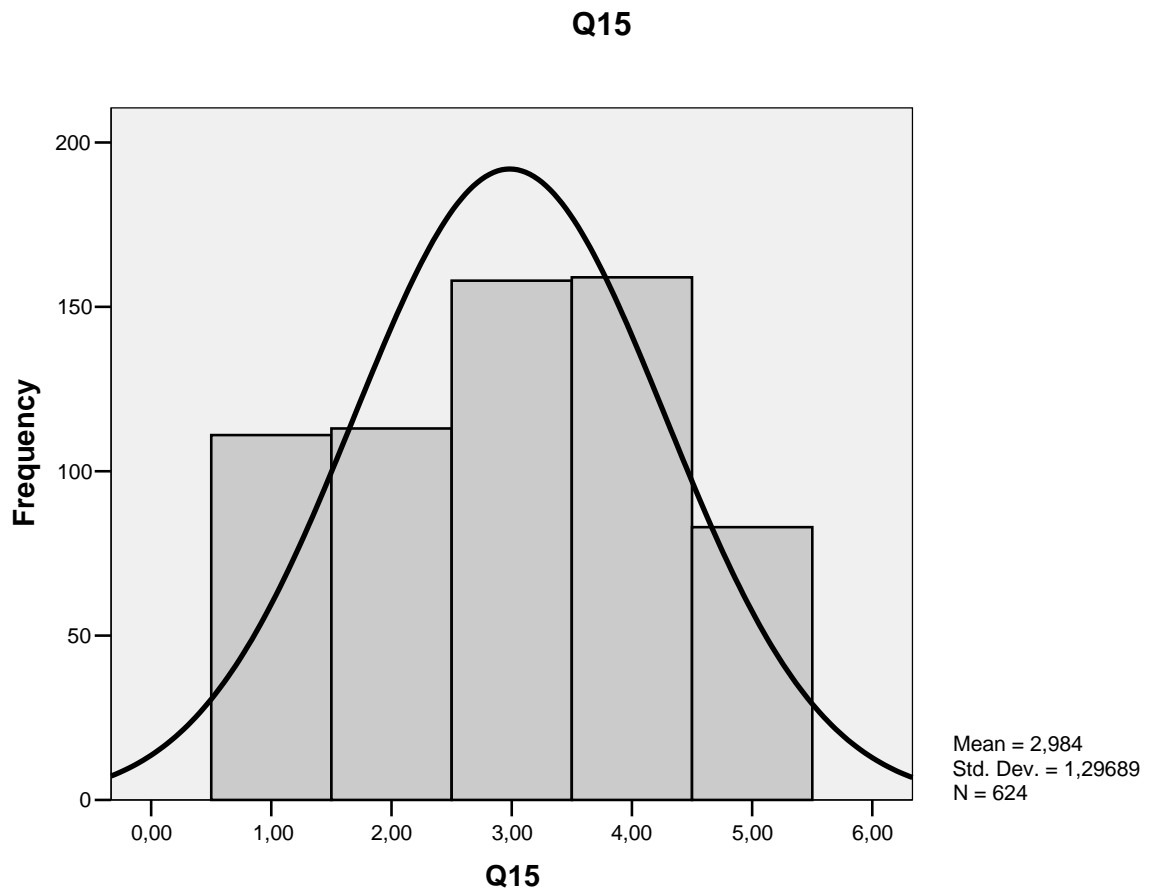


Gráfico 20 - Questão 15 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

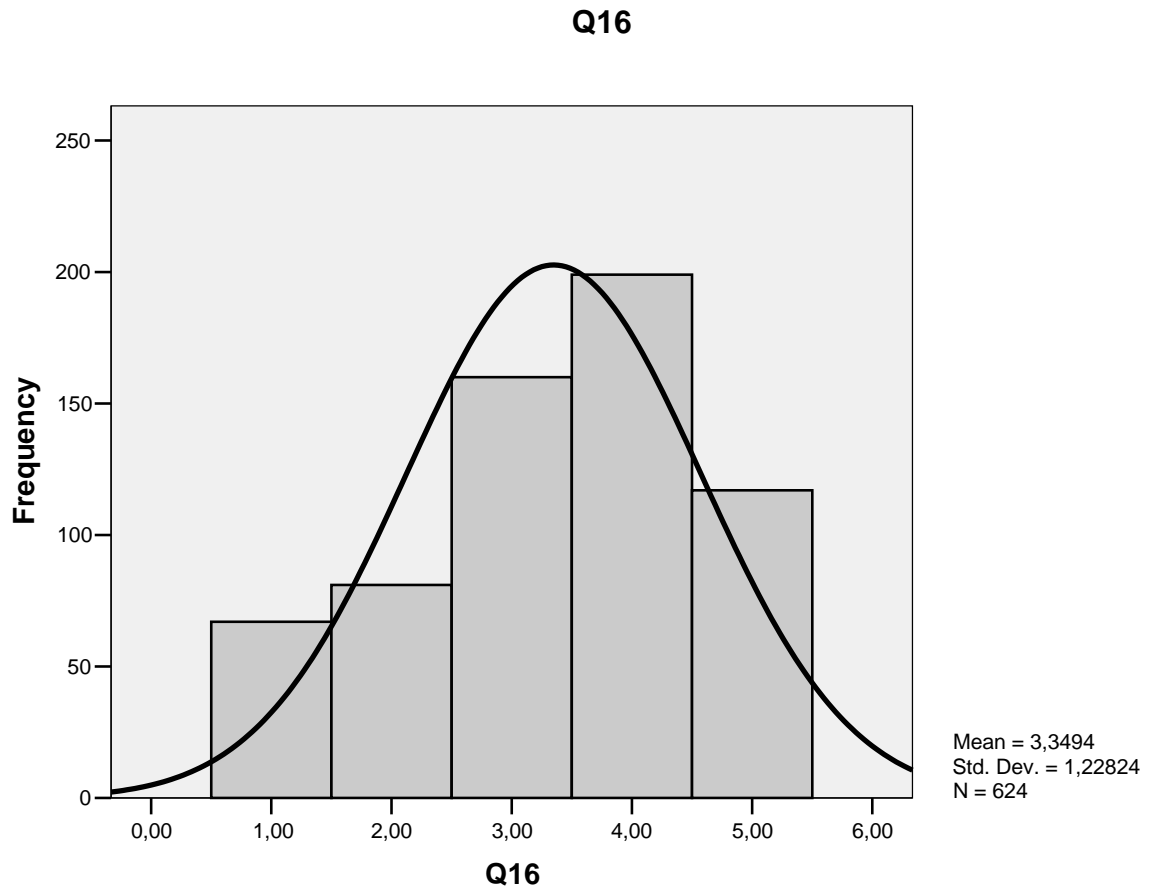


Gráfico 21 - Questão 16 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

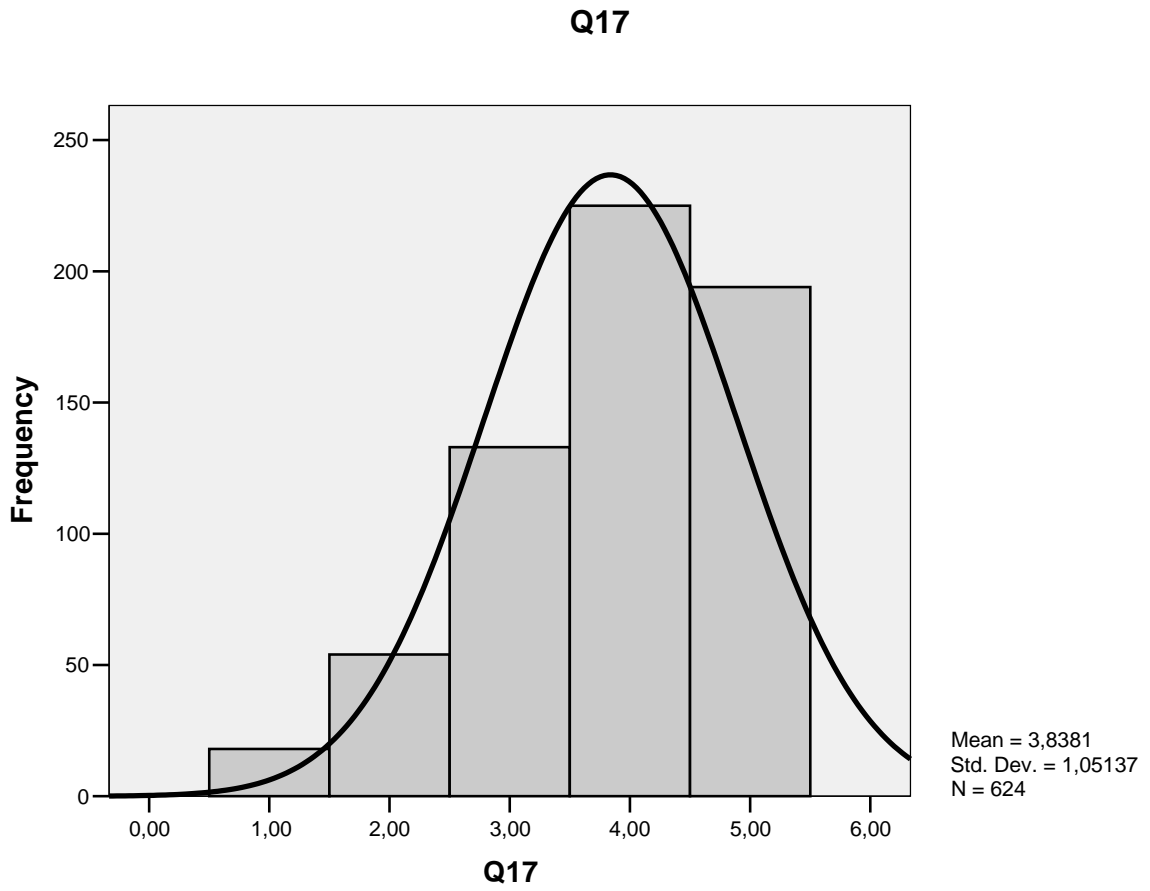


Gráfico 22 - Questão 17 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

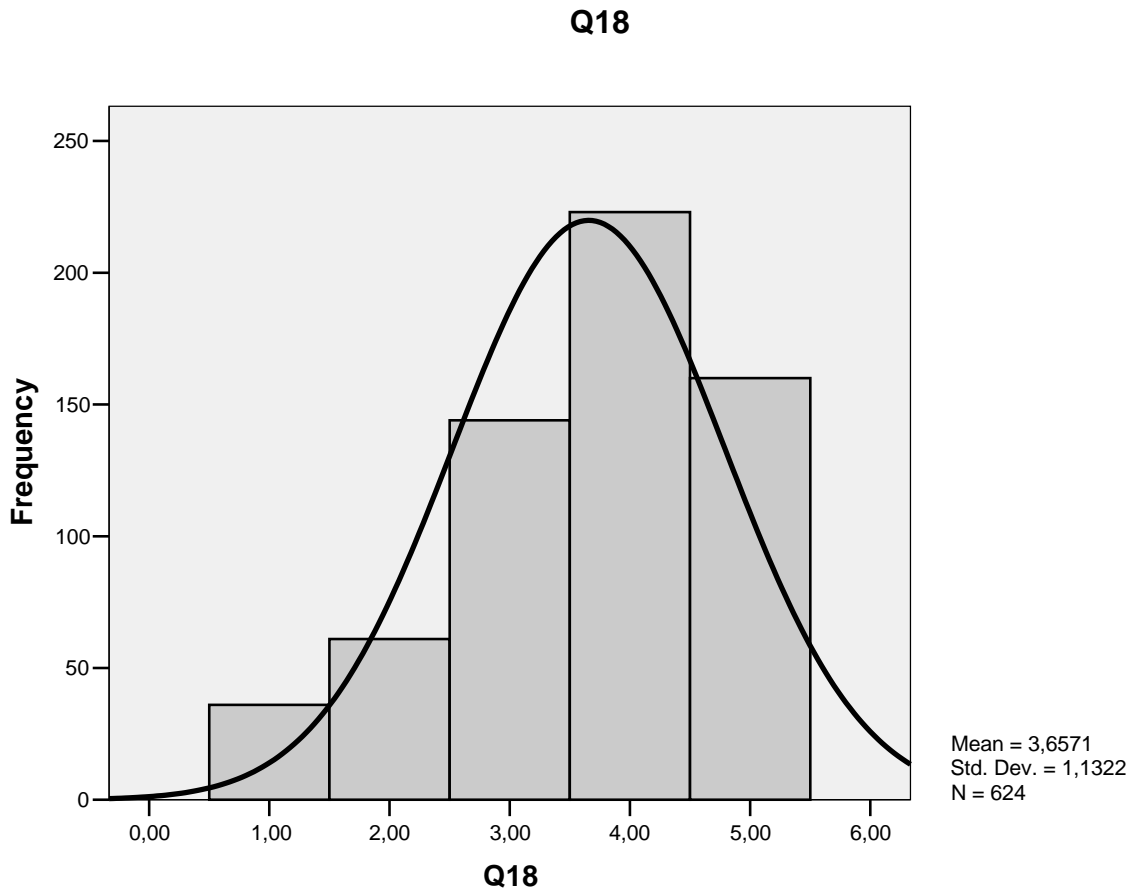


Gráfico 23 - Questão 18 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

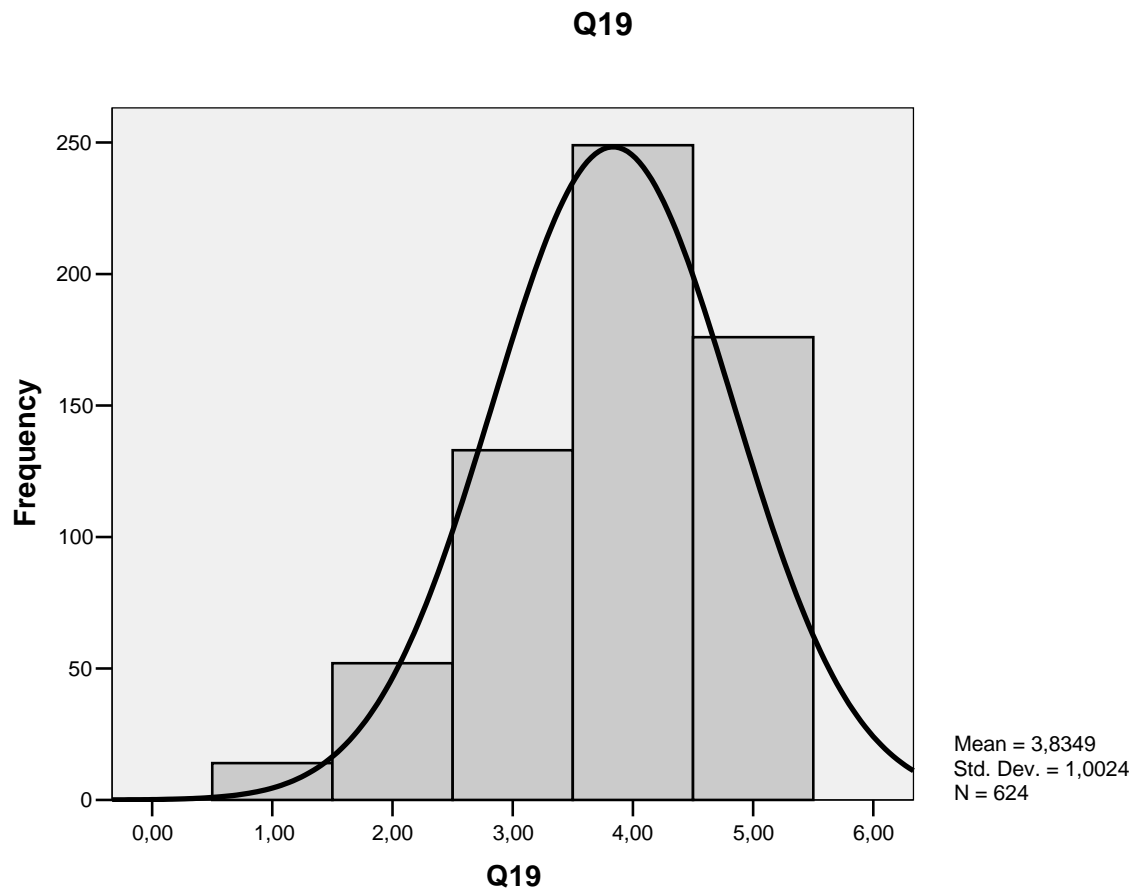


Gráfico 24 - Questão 19 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

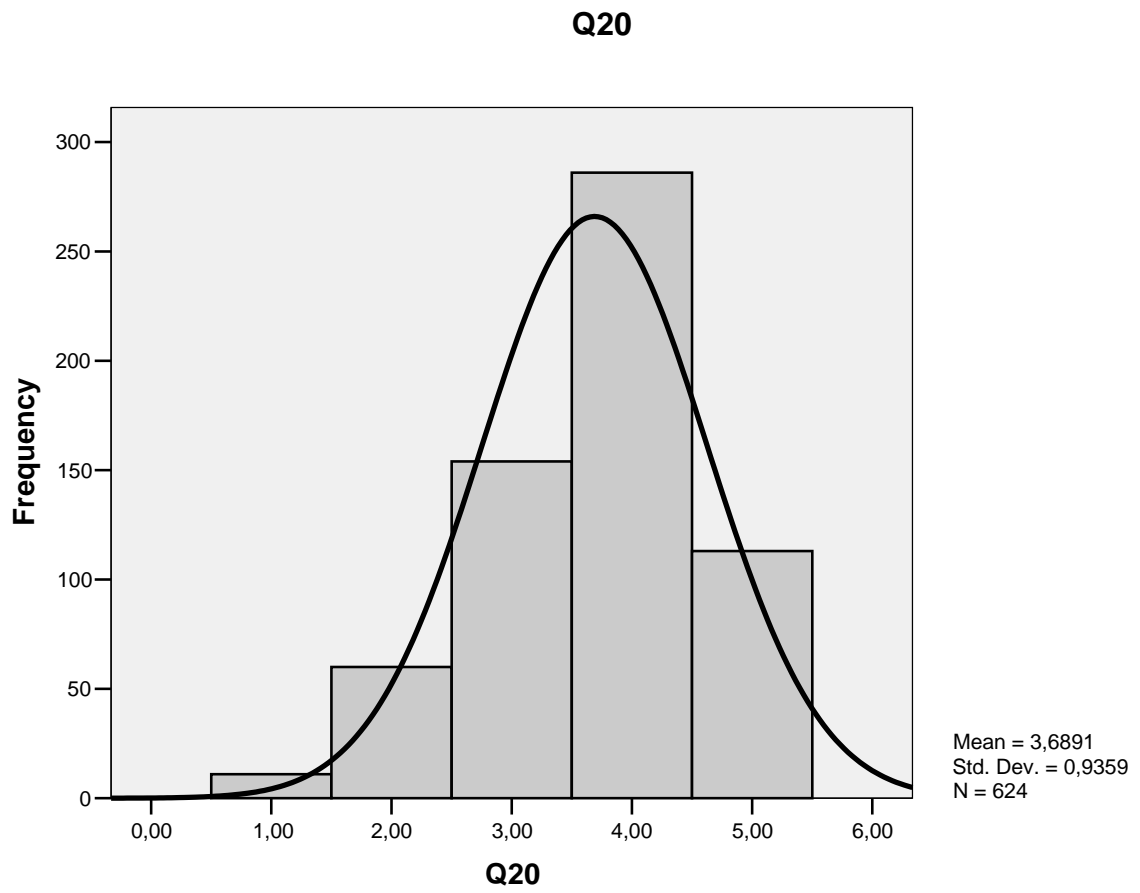


Gráfico 25 - Questão 20 do site do Poupatempo
Fonte: Elaborado pela autora (2013).

APÊNDICE H – VIF do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

VIF DO SITE DA PREFEITURA DE RIBEIRÃO PRETO

Colinearidade Estatística

Questões relacionadas ao modelo 4	Tolerância	VIF
Q8 - O site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo	0,407	2,457
Q9 - As informações fornecidas foram de qualidade	0,422	2,369
Q2 - O site ofereceu o que era esperado	0,505	1,980
Q5 - O site sinalizou a existência de mecanismos de segurança	0,806	1,241

Tabela 1 - Tabela VIF do site da Prefeitura de Ribeirão Preto**Fonte:** Elaborada pela autora (2013).

APÊNDICE I – VIF do site do Poupatempo

VIF DO SITE DO POUPATEMPO

Colinearidade Estatística

Questões relacionadas ao modelo 4	Tolerância	VIF
Q18 - O site me estimulou como cidadão a voltar a utilizá-lo	0,288	3,473
Q19 - As informações fornecidas foram de qualidade	0,320	3,121
Q11 - Foi fácil utilizar o site	0,415	2,412
Q14 - O site apresentou claramente os serviços oferecidos	0,408	2,454

Tabela 2 - Tabela VIF do site do Poupatempo

Fonte: Elaborada pela autora (2013).

APÊNDICE J – Modelo da correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

MODELO DA CORRELAÇÃO DO SITE DA PREFEITURA DE RIBEIRÃO PRETO

Correlations

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Q1 Pearson Correlation	1	,707**	,513**	,643**	,281**	,239**	,588**	,634**	,632**	,663**
Q1 Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Q1 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q2 Pearson Correlation	,707**	1	,554**	,628**	,347**	,300**	,549**	,652**	,649**	,700**
Q2 Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Q2 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q3 Pearson Correlation	,513**	,554**	1	,575**	,457**	,368**	,464**	,532**	,573**	,585**
Q3 Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
Q3 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q4 Pearson Correlation	,643**	,628**	,575**	1	,371**	,282**	,548**	,625**	,605**	,646**
Q4 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
Q4 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q5 Pearson Correlation	,281**	,347**	,457**	,371**	1	,629**	,223**	,422**	,382**	,478**
Q5 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
Q5 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q6 Pearson Correlation	,239**	,300**	,368**	,282**	,629**	1	,235**	,384**	,348**	,417**
Q6 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
Q6 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q7 Pearson Correlation	,588**	,549**	,464**	,548**	,223**	,235**	1	,581**	,588**	,579**
Q7 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
Q7 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q8 Pearson Correlation	,634**	,652**	,532**	,625**	,422**	,384**	,581**	1	,719**	,764**
Q8 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
Q8 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q9 Pearson Correlation	,632**	,649**	,573**	,605**	,382**	,348**	,588**	,719**	1	,762**
Q9 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
Q9 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q10 Pearson Correlation	,663**	,700**	,585**	,646**	,478**	,417**	,579**	,764**	,762**	1
Q10 Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
Q10 N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabela 3 - Tabela da correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborada pela autora através do SPSS (2013).

**MODELO RESUMIDO DA CORRELAÇÃO DO SITE DA PREFEITURA DE
RIBEIRÃO PRETO**

Modelos Resumidos			
Modelos	R	R Square	Erro estimado
1	0,764 a	0,584	0,5839
2	0,823 b	0,677	0,514
3	0,841 c	0,707	0,49113
4	0,850 d	0,722	0,47853
5	0,853 e	0,728	0,47362
6	0,855 f	0,731	0,47137

Tabela 4 - Tabela do modelo resumido da correlação do site da Prefeitura de Ribeirão Preto

Fonte: Elaborada pela autora através do SPSS (2013).

APÊNDICE K – Modelo da correlação do Poupatempo

MODELO DA CORRELAÇÃO DO SITE DO POUPATEMPO

Correlations

	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
Q11 Pearson Correlation	1	,753**	,671**	,695**	,439**	,435**	,504**	,706**	,668**	,741**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q12 Pearson Correlation	,753**	1	,666**	,693**	,432**	,441**	,534**	,766**	,772**	,788**
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q13 Pearson Correlation	,671**	,666**	1	,631**	,438**	,486**	,526**	,661**	,613**	,667**
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q14 Pearson Correlation	,695**	,693**	,631**	1	,491**	,430**	,499**	,704**	,684**	,743**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q15 Pearson Correlation	,439**	,432**	,438**	,491**	1	,578**	,303**	,499**	,423**	,533**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q16 Pearson Correlation	,435**	,441**	,486**	,430**	,578**	1	,387**	,480**	,441**	,525**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q17 Pearson Correlation	,504**	,534**	,526**	,499**	,303**	,387**	1	,584**	,620**	,585**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q18 Pearson Correlation	,706**	,766**	,661**	,704**	,499**	,480**	,584**	1	,803**	,826**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q19 Pearson Correlation	,668**	,772**	,613**	,684**	,423**	,441**	,620**	,803**	1	,811**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624
Q20 Pearson Correlation	,741**	,788**	,667**	,743**	,533**	,525**	,585**	,826**	,811**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	624	624	624	624	624	624	624	624	624	624

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabela 5 - Tabela da correlação do site do Poupatempo

Fonte: Elaborado pela autora através do SPSS (2013).

MODELO RESUMIDO DA CORRELAÇÃO DO SITE DO POUPATEMPO

Modelos Resumidos			
Modelos	R	R quadrado ajustado	Erro estimado
1	0,826 a	0,683	0,5275
2	0,863 b	0,744	0,474
3	0,879 c	0,772	0,447
4	0,886 d	0,785	0,435
5	0,891 e	0,793	0,427
6	0,894 f	0,799	0,421
7	0,895 g	0,802	0,419

Tabela 6 - Tabela do modelo resumido da correlação do site do Poupatempo**Fonte:** Elaborado pela autora através do SPSS (2013).

ANEXO A – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

A PRESIDENTA DA REPÚBLICA faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime desta Lei:

I - os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, e Judiciário e do Ministério Público;

II - as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios.

Art. 2º Aplicam-se as disposições desta Lei, no que couber, às entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos públicos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contrato de gestão, termo de parceria, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

Parágrafo único. A publicidade a que estão submetidas as entidades citadas no caput refere-se à parcela dos recursos públicos recebidos e à sua destinação, sem prejuízo das prestações de contas a que estejam legalmente obrigadas.

Art. 3º Os procedimentos previstos nesta Lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

II - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

III - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

IV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

V - tratamento da informação: conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

VI - disponibilidade: qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

VII - autenticidade: qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

VIII - integridade: qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

IX - primariedade: qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações.

Art. 5º 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.

CAPÍTULO II

DO ACESSO A INFORMAÇÕES E DA SUA DIVULGAÇÃO

Art. 6º Cabe aos órgãos e entidades do poder público, observadas as normas e procedimentos específicos aplicáveis, assegurar a:

- I - gestão transparente da informação, propiciando amplo acesso a ela e sua divulgação;

II - proteção da informação, garantindo-se sua disponibilidade, autenticidade e integridade; e

III - proteção da informação sigilosa e da informação pessoal, observada a sua disponibilidade, autenticidade, integridade e eventual restrição de acesso.

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

§ 1º O acesso à informação previsto no caput não compreende as informações referentes a projetos de pesquisa e desenvolvimento científicos ou tecnológicos cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

§ 2º Quando não for autorizado acesso integral à informação por ser ela parcialmente sigilosa, é assegurado o acesso à parte não sigilosa por meio de certidão, extrato ou cópia com ocultação da parte sob sigilo.

§ 3º O direito de acesso aos documentos ou às informações neles contidas utilizados como fundamento da tomada de decisão e do ato administrativo será assegurado com a edição do ato decisório respectivo.

§ 4º A negativa de acesso às informações objeto de pedido formulado aos órgãos e entidades referidas no art. 1º, quando não fundamentada, sujeitará o responsável a medidas disciplinares, nos termos do art. 32 desta Lei.

§ 5º Informado do extravio da informação solicitada, poderá o interessado requerer à autoridade competente a imediata abertura de sindicância para apurar o desaparecimento da respectiva documentação.

§ 6º Verificada a hipótese prevista no § 5º deste artigo, o responsável pela guarda da informação extraviada deverá, no prazo de 10 (dez) dias, justificar o fato e indicar testemunhas que comprovem sua alegação.

Art. 8º É dever dos órgãos e entidades públicas promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas.

§ 1º Na divulgação das informações a que se refere o caput, deverão constar, no mínimo:

I - registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das respectivas unidades e horários de atendimento ao público;

II - registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;

III - registros das despesas;

IV - informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;

V - dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades; e

VI - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

§ 2º Para cumprimento do disposto no caput, os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos de que dispuserem, sendo obrigatória a divulgação em sítios oficiais da rede mundial de computadores (internet).

§ 3º Os sítios de que trata o § 2º deverão, na forma de regulamento, atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

I - conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;

II - possibilitar a gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;

III - possibilitar o acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;

IV - divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;

V - garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;

VI - manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;

VII - indicar local e instruções que permitam ao interessado comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade detentora do sítio; e

VIII - adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008.

§ 4º Os Municípios com população de até 10.000 (dez mil) habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet a que se refere o § 2º, mantida a obrigatoriedade de divulgação, em tempo real, de informações relativas à execução orçamentária e financeira, nos critérios e prazos previstos no art. 73-B da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal).

Art. 9º O acesso a informações públicas será assegurado mediante:

I - criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas para:

a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

b) informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;

c) protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e

II - realização de audiências ou consultas públicas, incentivo à participação popular ou a outras formas de divulgação.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso

Art. 10. Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida.

§ 1º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Os órgãos e entidades do poder público devem viabilizar alternativa de encaminhamento de pedidos de acesso por meio de seus sítios oficiais na internet.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

Art. 12. O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

Parágrafo único. Estará isento de ressarcir os custos previstos no caput todo aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 13. Quando se tratar de acesso à informação contida em documento cuja manipulação possa prejudicar sua integridade, deverá ser oferecida a consulta de cópia, com certificação de que esta confere com o original.

Parágrafo único. Na impossibilidade de obtenção de cópias, o interessado poderá solicitar que, a suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a conservação do documento original.

Art. 14. É direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Seção II

Dos Recursos

Art. 15. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência.

Parágrafo único. O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias.

Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à Controladoria-Geral da União, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:

I - o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - a decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e

IV - estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria-Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 2º Verificada a procedência das razões do recurso, a Controladoria-Geral da União determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

§ 3º Negado o acesso à informação pela Controladoria-Geral da União, poderá ser interposto recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35.

Art. 17. No caso de indeferimento de pedido de desclassificação de informação protocolado em órgão da administração pública federal, poderá o requerente recorrer ao Ministro de Estado da área, sem prejuízo das competências da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, previstas no art. 35, e do disposto no art. 16.

§ 1º O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido às autoridades mencionadas depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior à autoridade que exarou a decisão impugnada e, no caso das Forças Armadas, ao respectivo Comando.

§ 2º Indeferido o recurso previsto no caput que tenha como objeto a desclassificação de informação secreta ou ultrassecreta, caberá recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações prevista no art. 35.

Art. 18. Os procedimentos de revisão de decisões denegatórias proferidas no recurso previsto no art. 15 e de revisão de classificação de documentos sigilosos serão objeto de regulamentação própria dos Poderes Legislativo e Judiciário e do Ministério Público, em seus respectivos âmbitos, assegurado ao solicitante, em qualquer caso, o direito de ser informado sobre o andamento de seu pedido.

Art. 19. (VETADO).

§ 1º (VETADO).

§ 2º Os órgãos do Poder Judiciário e do Ministério Público informarão ao Conselho Nacional de Justiça e ao Conselho Nacional do Ministério Público, respectivamente, as decisões que, em grau de recurso, negarem acesso a informações de interesse público.

Art. 20. Aplica-se subsidiariamente, no que couber, a Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, ao procedimento de que trata este Capítulo.

CAPÍTULO IV

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 21. Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

Parágrafo único. As informações ou documentos que versem sobre condutas que impliquem violação dos direitos humanos praticada por agentes públicos ou a mando de autoridades públicas não poderão ser objeto de restrição de acesso.

Art. 22. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

Seção II

Da Classificação da Informação quanto ao Grau e Prazos de Sigilo

Art. 23. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de classificação as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

I - pôr em risco a defesa e a soberania nacionais ou a integridade do território nacional;

II - prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações internacionais do País, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados e organismos internacionais;

III - pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;

IV - oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do País;

V - prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos das Forças Armadas;

VI - prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico nacional;

VII - pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades nacionais ou estrangeiras e seus familiares; ou

VIII - comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Art. 24. A informação em poder dos órgãos e entidades públicas, observado o seu teor e em razão de sua imprescindibilidade à segurança da sociedade ou do Estado, poderá ser classificada como ultrassecreta, secreta ou reservada.

§ 1º Os prazos máximos de restrição de acesso à informação, conforme a classificação prevista no caput, vigoram a partir da data de sua produção e são os seguintes:

I - ultrassecreta: 25 (vinte e cinco) anos;

II - secreta: 15 (quinze) anos; e

III - reservada: 5 (cinco) anos.

§ 2º As informações que puderem colocar em risco a segurança do Presidente e Vice-Presidente da República e respectivos cônjuges e filhos(as) serão classificadas como reservadas e ficarão sob sigilo até o término do mandato em exercício ou do último mandato, em caso de reeleição.

§ 3º Alternativamente aos prazos previstos no § 1º, poderá ser estabelecida como termo final de restrição de acesso a ocorrência de determinado evento, desde que este ocorra antes do transcurso do prazo máximo de classificação.

§ 4º Transcorrido o prazo de classificação ou consumado o evento que defina o seu termo final, a informação tornar-se-á, automaticamente, de acesso público.

§ 5º Para a classificação da informação em determinado grau de sigilo, deverá ser observado o interesse público da informação e utilizado o critério menos restritivo possível, considerados:

I - a gravidade do risco ou dano à segurança da sociedade e do Estado; e

II - o prazo máximo de restrição de acesso ou o evento que defina seu termo final.

Seção III

Da Proteção e do Controle de Informações Sigilosas

Art. 25. É dever do Estado controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção. (Regulamento)

§ 1º O acesso, a divulgação e o tratamento de informação classificada como sigilosa ficarão restritos a pessoas que tenham necessidade de conhecê-la e que sejam devidamente credenciadas na forma do regulamento, sem prejuízo das atribuições dos agentes públicos autorizados por lei.

§ 2º O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.

§ 3º Regulamento disporá sobre procedimentos e medidas a serem adotados para o tratamento de informação sigilosa, de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados.

Art. 26. As autoridades públicas adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado hierarquicamente conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações sigilosas.

Parágrafo único. A pessoa física ou entidade privada que, em razão de qualquer vínculo com o poder público, executar atividades de tratamento de informações sigilosas adotarás providências necessárias para que seus empregados, prepostos ou representantes observem as medidas e procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação desta Lei.

Seção IV

Dos Procedimentos de Classificação, Reclassificação e Desclassificação

Art. 27. A classificação do sigilo de informações no âmbito da administração pública federal é de competência: (Regulamento)

I - no grau de ultrassecreto, das seguintes autoridades:

- a) Presidente da República;
- b) Vice-Presidente da República;
- c) Ministros de Estado e autoridades com as mesmas prerrogativas;
- d) Comandantes da Marinha, do Exército e da Aeronáutica; e
- e) Chefes de Missões Diplomáticas e Consulares permanentes no exterior;

II - no grau de secreto, das autoridades referidas no inciso I, dos titulares de autarquias, fundações ou empresas públicas e sociedades de economia mista; e

III - no grau de reservado, das autoridades referidas nos incisos I e II e das que exerçam funções de direção, comando ou chefia, nível DAS 101.5, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores, ou de hierarquia equivalente, de acordo com regulamentação específica de cada órgão ou entidade, observado o disposto nesta Lei.

§ 1º A competência prevista nos incisos I e II, no que se refere à classificação como ultrassecreta e secreta, poderá ser delegada pela autoridade responsável a agente público, inclusive em missão no exterior, vedada a subdelegação.

§ 2º A classificação de informação no grau de sigilo ultrassecreto pelas autoridades previstas nas alíneas “d” e “e” do inciso I deverá ser ratificada pelos respectivos Ministros de Estado, no prazo previsto em regulamento.

§ 3º A autoridade ou outro agente público que classificar informação como ultrassecreta deverá encaminhar a decisão de que trata o art. 28 à Comissão Mista de Reavaliação de Informações, a que se refere o art. 35, no prazo previsto em regulamento.

Art. 28. A classificação de informação em qualquer grau de sigilo deverá ser formalizada em decisão que conterà, no mínimo, os seguintes elementos:

I - assunto sobre o qual versa a informação;

II - fundamento da classificação, observados os critérios estabelecidos no art. 24;

III - indicação do prazo de sigilo, contado em anos, meses ou dias, ou do evento que defina o seu termo final, conforme limites previstos no art. 24; e

IV - identificação da autoridade que a classificou.

Parágrafo único. A decisão referida no caput será mantida no mesmo grau de sigilo da informação classificada.

Art. 29. A classificação das informações será reavaliada pela autoridade classificadora ou por autoridade hierarquicamente superior, mediante provocação ou de ofício, nos termos e prazos previstos em regulamento, com vistas à sua desclassificação ou à redução do prazo de sigilo, observado o disposto no art. 24. (Regulamento)

§ 1º O regulamento a que se refere o caput deverá considerar as peculiaridades das informações produzidas no exterior por autoridades ou agentes públicos.

§ 2º Na reavaliação a que se refere o caput, deverão ser examinadas a permanência dos motivos do sigilo e a possibilidade de danos decorrentes do acesso ou da divulgação da informação.

§ 3º Na hipótese de redução do prazo de sigilo da informação, o novo prazo de restrição manterá como termo inicial a data da sua produção.

Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

I - rol das informações que tenham sido desclassificadas nos últimos 12 (doze) meses;

II - rol de documentos classificados em cada grau de sigilo, com identificação para referência futura;

III - relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

§ 1º Os órgãos e entidades deverão manter exemplar da publicação prevista no caput para consulta pública em suas sedes.

§ 2º Os órgãos e entidades manterão extrato com a lista de informações classificadas, acompanhadas da data, do grau de sigilo e dos fundamentos da classificação.

Seção V

Das Informações Pessoais

Art. 31. O tratamento das informações pessoais deve ser feito de forma transparente e com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais.

§ 1º As informações pessoais, a que se refere este artigo, relativas à intimidade, vida privada, honra e imagem:

I - terão seu acesso restrito, independentemente de classificação de sigilo e pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; e

II - poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

§ 3º O consentimento referido no inciso II do § 1º não será exigido quando as informações forem necessárias:

I - à prevenção e diagnóstico médico, quando a pessoa estiver física ou legalmente incapaz, e para utilização única e exclusivamente para o tratamento médico;

II - à realização de estatísticas e pesquisas científicas de evidente interesse público ou geral, previstos em lei, sendo vedada a identificação da pessoa a que as informações se referirem;

III - ao cumprimento de ordem judicial;

IV - à defesa de direitos humanos; ou

V - à proteção do interesse público e geral preponderante.

§ 4º A restrição de acesso à informação relativa à vida privada, honra e imagem de pessoa não poderá ser invocada com o intuito de prejudicar processo de apuração de irregularidades em que o titular das informações estiver envolvido, bem como em ações voltadas para a recuperação de fatos históricos de maior relevância.

§ 5º Regulamento disporá sobre os procedimentos para tratamento de informação pessoal.

CAPÍTULO V

DAS RESPONSABILIDADES

Art. 32. Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público ou militar:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Lei, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros; e

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte de agentes do Estado.

§ 1º Atendido o princípio do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, as condutas descritas no caput serão consideradas:

I - para fins dos regulamentos disciplinares das Forças Armadas, transgressões militares médias ou graves, segundo os critérios neles estabelecidos, desde que não tipificadas em lei como crime ou contravenção penal; ou

II - para fins do disposto na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e suas alterações, infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, segundo os critérios nela estabelecidos.

§ 2º Pelas condutas descritas no caput, poderá o militar ou agente público responder, também, por improbidade administrativa, conforme o disposto nas Leis nºs 1.079, de 10 de abril de 1950, e 8.429, de 2 de junho de 1992.

Art. 33. A pessoa física ou entidade privada que detiver informações em virtude de vínculo de qualquer natureza com o poder público e deixar de observar o disposto nesta Lei estará sujeita às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa;

III - rescisão do vínculo com o poder público;

IV - suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a administração pública por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

V - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública, até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

§ 1º As sanções previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, assegurado o direito de defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º A reabilitação referida no inciso V será autorizada somente quando o interessado efetivar o ressarcimento ao órgão ou entidade dos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV.

§ 3º A aplicação da sanção prevista no inciso V é de competência exclusiva da autoridade máxima do órgão ou entidade pública, facultada a defesa do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista.

Art. 34. Os órgãos e entidades públicas respondem diretamente pelos danos causados em decorrência da divulgação não autorizada ou utilização indevida de informações sigilosas ou informações pessoais, cabendo a apuração de responsabilidade funcional nos casos de dolo ou culpa, assegurado o respectivo direito de regresso.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à pessoa física ou entidade privada que, em virtude de vínculo de qualquer natureza com órgãos ou entidades, tenha acesso a informação sigilosa ou pessoal e a submeta a tratamento indevido.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. (VETADO).

§ 1º É instituída a Comissão Mista de Reavaliação de Informações, que decidirá, no âmbito da administração pública federal, sobre o tratamento e a classificação de informações sigilosas e terá competência para:

I - requisitar da autoridade que classificar informação como ultrassecreta e secreta esclarecimento ou conteúdo, parcial ou integral da informação;

II - rever a classificação de informações ultrassecretas ou secretas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observado o disposto no art. 7º e demais dispositivos desta Lei; e

III - prorrogar o prazo de sigilo de informação classificada como ultrassecreta, sempre por prazo determinado, enquanto o seu acesso ou divulgação puder ocasionar ameaça externa

à soberania nacional ou à integridade do território nacional ou grave risco às relações internacionais do País, observado o prazo previsto no § 1º do art. 24.

§ 2º O prazo referido no inciso III é limitado a uma única renovação.

§ 3º A revisão de ofício a que se refere o inciso II do § 1º deverá ocorrer, no máximo, a cada 4 (quatro) anos, após a reavaliação prevista no art. 39, quando se tratar de documentos ultrassecretos ou secretos.

§ 4º A não deliberação sobre a revisão pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações nos prazos previstos no § 3º implicará a desclassificação automática das informações.

§ 5º Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento da Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observado o mandato de 2 (dois) anos para seus integrantes e demais disposições desta Lei. (Regulamento)

Art. 36. O tratamento de informação sigilosa resultante de tratados, acordos ou atos internacionais atenderá às normas e recomendações constantes desses instrumentos.

Art. 37. É instituído, no âmbito do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Núcleo de Segurança e Credenciamento (NSC), que tem por objetivos: (Regulamento)

I - promover e propor a regulamentação do credenciamento de segurança de pessoas físicas, empresas, órgãos e entidades para tratamento de informações sigilosas; e

II - garantir a segurança de informações sigilosas, inclusive aquelas provenientes de países ou organizações internacionais com os quais a República Federativa do Brasil tenha firmado tratado, acordo, contrato ou qualquer outro ato internacional, sem prejuízo das atribuições do Ministério das Relações Exteriores e dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Regulamento disporá sobre a composição, organização e funcionamento do NSC.

Art. 38. Aplica-se, no que couber, a Lei nº 9.507, de 12 de novembro de 1997, em relação à informação de pessoa, física ou jurídica, constante de registro ou banco de dados de entidades governamentais ou de caráter público.

Art. 39. Os órgãos e entidades públicas deverão proceder à reavaliação das informações classificadas como ultrassecretas e secretas no prazo máximo de 2 (dois) anos, contado do termo inicial de vigência desta Lei.

§ 1º A restrição de acesso a informações, em razão da reavaliação prevista no caput, deverá observar os prazos e condições previstos nesta Lei.

§ 2º No âmbito da administração pública federal, a reavaliação prevista no caput poderá ser revista, a qualquer tempo, pela Comissão Mista de Reavaliação de Informações, observados os termos desta Lei.

§ 3º Enquanto não transcorrido o prazo de reavaliação previsto no caput, será mantida a classificação da informação nos termos da legislação precedente.

§ 4º As informações classificadas como secretas e ultrassecretas não reavaliadas no prazo previsto no caput serão consideradas, automaticamente, de acesso público.

Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei;

II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto nesta Lei; e

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto nesta Lei e seus regulamentos.

Art. 41. O Poder Executivo Federal designará órgão da administração pública federal responsável:

I - pela promoção de campanha de abrangência nacional de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

II - pelo treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

III - pelo monitoramento da aplicação da lei no âmbito da administração pública federal, concentrando e consolidando a publicação de informações estatísticas relacionadas no art. 30;

IV - pelo encaminhamento ao Congresso Nacional de relatório anual com informações atinentes à implementação desta Lei.

Art. 42. O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a contar da data de sua publicação.

Art. 43. O inciso VI do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 116.

.....

VI - levar as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo ao conhecimento da autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, ao conhecimento de outra autoridade competente para apuração;

.....” (NR)

Art. 44. O Capítulo IV do Título IV da Lei nº 8.112, de 1990, passa a vigorar acrescido do seguinte art. 126-A:

“Art. 126-A. Nenhum servidor poderá ser responsabilizado civil, penal ou administrativamente por dar ciência à autoridade superior ou, quando houver suspeita de envolvimento desta, a outra autoridade competente para apuração de informação concernente à prática de crimes ou improbidade de que tenha conhecimento, ainda que em decorrência do exercício de cargo, emprego ou função pública.”

Art. 45. Cabe aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, em legislação própria, obedecidas as normas gerais estabelecidas nesta Lei, definir regras específicas, especialmente quanto ao disposto no art. 9º e na Seção II do Capítulo III.

Art. 46. Revogam-se:

I - a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005; e

II - os arts. 22 a 24 da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.

Art. 47. Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Brasília, 18 de novembro de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF

José Eduardo Cardoso

Celso Luiz Nunes Amorim

Antonio de Aguiar Patriota

Miriam Belchior

Paulo Bernardo Silva

Gleisi Hoffmann

José Elito Carvalho Siqueira

Helena Chagas

Luís Inácio Lucena Adams

Jorge Hage Sobrinho

Maria do Rosário Nunes

ANEXO B – Serviços oferecidos no site da Prefeitura de Ribeirão Preto

SERVIÇOS OFERECIDOS NO SITE DE RIBEIRÃO PRETO

Os serviços referentes aos cidadãos são: contas e impostos (2ª via de débito da água, 2ª via de débito da COHAB, 2ª via de IPTU, ITBI, limpeza de terrenos, parcelamento de débitos, parcelamento de débitos - 2ª Via, simples nacional, taxa Selic), formulários (certidão negativa de débito, certidão de vistoria do DAERP, habite-se, requerimento padrão), jovens (alistamento militar, atividade esportiva, calendário escolar, cartão eletrônico, educação no trânsito, escolinhas de futebol, núcleos de atendimento à criança e ao adolescente, Ribeirão jovem, unidades escolares), lazer e cultura (agenda de eventos, atividades esportivas, agenda de visitas em parques municipais, autorização para eventos no calçadão, bibliotecas), moradia (água, alvará de construção 2ª via, aprovação de planta, aprovação de plantas – cópia, árvores, cancelamento de auto de infração, certidão, certidão negativa de débitos (CND) – geral, código de obras, COHAB, construção de boca-de-lobo, doações e permutas de áreas, esgoto, extensão de rede energia elétrica, fiscalização de obras, galeria de águas pluviais, habite-se, habite-se - 2ª via, hidrojateamento de galerias, iluminação pública - colocação e instalação, limpeza de bocas-de-lobo e poços de visita, limpeza de terrenos particulares, limpeza dos logradouros públicos, muro e passeio em terrenos particulares, número para imóvel, pavimentação de asfalto, pesquisa de processos, poda e extração de árvores sem autorização, prorrogação de prazo, rebaixamento de guias, relação de obras aprovadas, reparo e colocação de paralelepípedos, reparo e execução de sarjetões e canaletas, reposição de calçadas, restrições de loteamento, tapa-buraco) saúde (Cerest, farmácia da gente, programas, unidades de saúde), trânsito (área azul, bilhetagem eletrônica, informações sobre serviços de transporte público, interdições de vias, itinerários de ônibus, leva e traz, localização de radares, multas, pontos de táxi, veículos apreendidos), utilidade pública (administrações regionais, assistência social – endereços, banco do povo, bombeiros - consulta de processos, cartórios, cemitério: Bom Pastor, Cemitério da Saudade, Cemitério de Bonfim Paulista, centro de qualificação social e profissional, Conselho Regional de Contabilidade (CRC-SP), defesa civil, emergência, entidades assistenciais, feiras livres, feriados, guia do cidadão, horários de vôos, justiça, pesquisa de CEP, Poupatempo, PROCON, programação de cinema, SAM – Serviço

de Atendimento ao Múncipe, secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, serviços telefônicos, unidades escolares, unidades de saúde).

Os serviços referentes às empresas são: alvará (2ª via de alvará firmas, 2ª via de alvará de feirante, de funcionamento – concessão, instantâneo – pesquisa, para horário especial, para realização de eventos), ambulante (alteração de endereço ou atividade de ambulante, comércio eventual, encerramento de atividade, inscrição, renovação) autônomos (alteração de endereço ou atividade, cancelamento de lançamento do ISS autônomo, inscrição, recurso /revisão de estimativa de ofício, segunda via FIC, segunda via de carnê de ISS) banca de jornal (alteração de endereço ou atividade, autorização para colocação de banca de jornal e revista, encerramento, inscrição, segunda via FIC) certidões (atividade, estabelecimento, negativa de débito referente a todos os tributos municipais, negativa de débitos (CND) – geral, negativa de débitos (CND) – IPTU, negativa de débitos (CND) – ISS, negativa de IPTU, negativa de ISS, táxi, tempo de serviço, de existência de firma, de taxas e licenças), como abrir uma empresa (certidão de atividade, inscrição de ISS, licenças ambientais, manual prático de orientação), contas e impostos (água, dívida ativa, IPTU, ISS, informação de débitos e emissão de recibos, limpeza de terreno, parcelamento de débitos, parcelamento de débitos, 2ª via parcelamento de ISS Espontâneo), distrito empresarial (distrito empresarial), entidades sem fins lucrativos (alteração de endereço ou atividade, alteração de sócios e capital, encerramento de atividade, inscrição, isenção ou imunidade), feira livre (2ª via de alvará de feirante, acréscimo de produto, afastamento da atividade de feirante, alteração de atividades, aumento de área, encerramento de feirante, inscrição de feirante, mudança de produto, segunda via de carnê de ISS, segunda via de FIC) fiscalização geral (autorização para colocação de mesas e cadeiras na calçada, autorização para eventos no calçadão, cancelamento de auto de infração, poluição sonora – estabelecimentos comerciais, prorrogação de prazo) formulários (alvará de licença de localização, bipe, certidão negativa de débito, certidão de vistoria do DAERP, declaração de sem movimento, FIC - construção civil, habite-se, impresso para AIDF, instrução normativa 01/2007 - Planof - planilha de notas fiscais dos materiais incorporados à obra nova – FIC, pedido de parcelamento, pedido de regime especial para escrituração de livros fiscais, pedido de regime especial para impressão de documentos fiscais - A.I.D.F, requerimento padrão), ISS (acerto de crédito tributário, alteração, cancelamento de lançamento do ISS autônomo, cancelamento ou revisão da taxa de publicidade ou da taxa de funcionamento, comércio eventual, consulta sobre aplicação de normas tributárias, declaração sem movimento ISS variável, denúncia espontânea de

infração, por falta de pagamento, por estar com notas fiscais em duplicidade, devolução de carnê, devolução de importância paga a maior ou por erro, emissão de recibos ISS variável, encerramento de atividade, inscrição, isenção ou imunidade, pagamento de auto de infração, pagamento em atraso, pagamento por regime de estimativa, prazo de recurso, restituição, revisão de alíquota, segunda via da FIC, segunda via de carnê de ISS, vencimento), imóvel (alvará de construção 2ª via, aprovação de plantas – cópia, certidão de demolição, certidão de nada consta, certidão de número e nome da rua, código de obras, fiscalização de obras, habite-se, habite-se - 2ª via, número para imóvel, relação de obras aprovadas) legislação (código tributário, código de obras, leis municipais, parcelamento, uso e ocupação do solo), livro fiscal (autorização livro de prestação de serviços), mercado municipal (aluguel de box), nota fiscal (autorização, autorização de regime especial, eletrônica, extravio, roubo, furto ou inutilização criminosa), publicidade (autorização para colocação de faixa de propaganda, autorização para distribuição de panfletos, autorização para instalação de painéis e outdoor), serviços (banco do povo, pesquisa de processos), táxi e condutor escolar (alteração de endereço ou atividade do proprietário ou ponto de táxi e condutor escolar, certidão de táxi, encerramento de atividade, inscrição de táxi e condutor escolar, segunda via de carnê de ISS, segunda via de FIC, táxi - nova permissão).

Os serviços referentes ao governo são: administração municipal (autoridades do executivo, conselhos, Diário Oficial do Município, governo municipal, notícias, ouvidoria) funcionário público (assistência médica – Sassom, canal do servidor, holerite, IPM - serviços aos segurados, informe de rendimentos, intranet, webmail), gestão transparente (aplicação no ensino, audiências – LRF, balanço geral do município – 2007, balanço geral do município – 2008, balanço geral do município – 2009, balanço geral do município – 2010, balanço geral do município – 2011, balanço geral do município – 2012, balanços da administração direta, consulta de pagamentos a fornecedores, detalhamento da receita, detalhamento das despesas, Lei de Diretriz Orçamentária, Lei de Responsabilidade Fiscal, orçamento, orçamentos e pagamentos, parecer do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCE - SP) relativo às contas anuais, plano plurianual, receita arrecadada, recursos federais, saúde, prestação de contas), legislativo (câmara municipal de Ribeirão Preto, Lei Orgânica), legislação (código tributário, código de obras, estatuto do funcionário público, estatuto do magistério público municipal, legislação municipal, organização administrativa da prefeitura de Ribeirão Preto, parcelamento, uso e ocupação do solo), licitações, serviços, (concursos, construção de boca de lobo, defesa civil, extensão de rede energia elétrica, feriados, galerias de águas pluviais,

hidrojateamento de galerias, limpeza de bocas-de-lobo e poços de visita, pavimentação de asfalto, pesquisa de processos, rebaixamento de guias, reparo e colocação de paralelepípedos, reparo e execução de sarjetões e canaletas, SAM – Serviço de Atendimento ao Munícipe, tapa-buraco).

ANEXO C – Serviços oferecidos no site da Prefeitura de Vinhedo

SERVIÇOS OFERECIDOS NO SITE DE VINHEDO

Os principais serviços e informações oferecidos até a data da pesquisa no site de Vinhedo não estão divididos por categorias e são os seguintes serviços: secretarias (prefeito, fundo social de solidariedade, chefia de gabinete, administração, controladoria geral, cultura e turismo, educação, esportes e lazer, fazenda, governo, habitação, indústria, comércio e agricultura, negócios jurídicos, obras, meio ambiente e urbanismo, assistência social, saúde, serviços, transportes e defesa social), comunicação (notícias, álbum de fotos, vídeos, boletim municipal, informativos), pontos turísticos (Vinhedo 360º), arquivos (documentos, normas e legislação e tributos), telefones úteis, licitações e contato.