

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO**  
**Instituto de Ciências Sociais Aplicadas**  
**Departamento de Ciências Administrativas**

**Guilherme Augusto Santos**

**PERCEPÇÕES DE GOVERNO ELETRÔNICO POR FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS  
MUNICIPAIS: UM ESTUDO DE CASO**

**Mariana**

**2017**

**Guilherme Augusto Santos**

**PERCEPÇÕES DE GOVERNO ELETRÔNICO POR FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS  
MUNICIPAIS: UM ESTUDO DE CASO**

Artigo apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como pré-requisito necessário para obtenção do título Bacharel em Administração.

**Orientador:** Profa. Dra. Fernanda Maria Felício Macedo de Boava

**Mariana**

**2017**

8237p Santos, Guilherme Augusto  
Percepções de Governo Eletrônico por funcionários  
públicos municipais [recurso eletrônico] : um estudo  
de caso/Guilherme Augusto Santos / Guilherme Augusto  
Santos.-Mariana, MG, 2017.  
1 CD-ROM; (4 3/4 pol.)

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade  
Federal de Ouro Preto, Instituto de Ciências Econômicas  
e Gerenciais DECEG/ICSA/UPOP

1. Administração - Teses. 2. MEM. 3. Administração  
pública - Teses. 4. Monografia. 5. Tecnologia da informação  
- Administração - Teses. 6. Tecnologia da Informação  
na Gestão Pública - Teses. 7. Governança - Teses.  
I.Boava, Fernanda Maria Felício Macedo de. II.Universidade  
Federal de Ouro Preto - Instituto de Ciências Sociais  
Aplicadas - Departamento de Ciências Econômicas e  
Gerenciais. III. Título.

CDU: Ed. 2007 -- 658.3  
: 15  
: 1417666



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
Universidade Federal de Ouro Preto  
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas - ICSA  
COLEGIADO CURSO ADMINISTRAÇÃO



---

## FICHA DE APROVAÇÃO

**GUILHERME AUGUSTO SANTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador(a): Dra. Fernanda Maria Felício Macedo Boava

### COMISSÃO EXAMINADORA

---

Professor (a) Dra. Fernanda Maria Felício Macedo Boava  
Orientador(a) e Presidente da Banca

---

Professor (a) Dr. Diego Luiz Teixeira Boava  
Membro Avaliador

---

Professor (a) Má. Thays Aparecida de Oliveira  
Membro Avaliador

Mariana, 20 de março de 2017.

## RESUMO

Atualmente, o termo governo eletrônico ou *e-gov* têm-se tornado mais difundido no cenário nacional. O termo em questão encontra-se presente na administração pública através da utilização de tecnologias da informação e comunicação. O Governo Eletrônico proporciona ao cidadão a realização de serviços via internet para tornar o atendimento mais eficiente e evitar filas e transtornos. É um meio de aproximar a população dos órgãos públicos, bem como, de disponibilizar a transparência de gastos e custos dentro desses órgãos a fim de serem fiscalizados e reclamados pela população. Entretanto, para parte da população e também para funcionários de organizações públicas municipais, estaduais e federais este termo ainda apresenta contornos semânticos pouco definidos. Assim sendo, este estudo visa apresentar as percepções dos funcionários públicos municipais sobre o governo eletrônico no caso de uma Prefeitura do interior do estado de Minas Gerais. Para isso, realizou-se uma pesquisa de caráter qualitativo. Foram realizadas 16 entrevistas semiestruturadas com funcionários da organização pública em questão. Os dados foram interpretados a partir da técnica de análise de conteúdo. Pode-se concluir que a maioria dos servidores utiliza o site da prefeitura diariamente para buscarem informações sobre determinados assuntos. Porém, percebeu-se que há funcionários que desconhecem o significado de Governo Eletrônico. Estes servidores não acessam o Portal da Transparência. Portanto, faz-se necessário desenvolver ações de aproximação dos funcionários desta nova ferramenta de gestão pública.

**Palavras-chave:** Administração Pública; Governo Eletrônico; Tecnologia da Informação e Comunicação.

## ABSTRACT

Currently, the term electronic government or e-gov have become more widespread in the national scene. The term in question is present in the public administration with information and communication technologies. The Electronic Government provides to the citizen, of the possibility mating services the internet to make customer service more efficient and avoid queues and inconvenience. It is a means of bringing the population of public bodies, as well as, to provide the transparency of expenses and costs within these components to be monitored and demanded by the population. However, for part of the population and for employees of public municipal, state and federal, organizations this term still presents semantic contours little defined. Thus, this study aims to present the perceptions of public officials on municipal e-government in the event of a municipality in the state of Minas Gerais. For this reason, we carried out a survey of a qualitative nature. Were performed 16 semi-structured interviews with officials of the public organization in question. The data was interpreted from the content analysis technique. It can be concluded that the majority of the servers uses the site of the municipality daily to seek information about certain subjects. However, it became apparent that there are employees who are unaware of the significance of e-Government. These servers do not access the Transparency Portal. Therefore, it is necessary to develop actions to bring the staff of this new tool of public management.

**Keywords:** Public Administration; Electronic Government; Information and Communication Technology.

## LISTA DE SIGLAS

*E-gov* - Governo Eletrônico

FG - Função Gratificada

G2 - *Government to Employees* ou Governo para Servidores

G2B - *Government to Business* ou Governo para Empresas e Fornecedores

G2C - *Government to Citizens* ou Governo para Cidadãos

G2G - *Government to Government* ou Governo para Governo

TIC's - Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Administração Pública .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Características Gerais .....</b>	<b>9</b>
<b>2.2</b>	<b>Governo Eletrônico.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Características Gerais .....</b>	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>MÉTODO DE PESQUISA .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1</b>	<b>Delineamento.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2</b>	<b>Lócus da pesquisa .....</b>	<b>18</b>
<b>3.3</b>	<b>Sujeitos de pesquisa .....</b>	<b>19</b>
<b>3.4</b>	<b>Processo de coleta de dados .....</b>	<b>19</b>
<b>3.5</b>	<b>Técnica de análise de dados .....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>LIMITAÇÕES .....</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS .....</b>	<b>26</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>27</b>
	<b>APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....</b>	<b>31</b>



## 1 INTRODUÇÃO

No mundo globalizado e a ampliação da democratização da internet, a disponibilização das informações para a população torna-se um papel essencial para os governos, sejam eles Federal, Estadual ou Municipal. Com isso é muito importante que estas sejam divulgadas com qualidade, facilidade de entendimento e transparência, buscando credibilidade e confiabilidade por parte da população.

Tem-se então, o Governo Eletrônico ou *e-gov*, plataformas de divulgação de informações e serviços públicos para os cidadãos. Com informações de interesses de empresas, dos funcionários e da população em geral, que a partir destas podem desempenhar um papel fiscalizador e participativo de maneira mais efetiva.

O Governo Eletrônico, encontra-se relacionado a um processo de atualização da utilização de tecnologias da informação e comunicação (TIC's) da administração pública como também de um aperfeiçoamento da competência dos procedimentos operacionais e administrativos dos governos, podendo ser municipais, estaduais ou federal (AGUNE e CARLOS, 2005; OSBORNE, 1997). Conta ainda com a disponibilização através da internet da prestação de serviços públicos para os órgãos públicos (RONAGHAN, 2002; MEDEIROS, 2004; GRANT e CHAU, 2005). A internet, como portador de proximidade das funções da Administração Pública com o cidadão, é um dispositivo considerável de modo a tornar o setor público cada vez mais 'eletrônico'.

Deste modo, este artigo tem como problema de pesquisa: quais as percepções dos funcionários públicos municipais sobre Governo Eletrônico no âmbito de uma Prefeitura do interior de Minas Gerais?

Por este problema objetiva-se verificar as percepções dos funcionários públicos municipais sobre o tema, através de entrevistas semiestruturadas com servidores de carreira, ou seja, servidores com vínculo efetivo. O objetivo geral é analisar a percepção dos servidores sobre as ações de governo eletrônico do município, de forma a compreender ainda se as informações disponíveis nas plataformas de e-gov do Município influenciam no dia-a-dia de trabalho e tomada de decisão.

Para isso, estrutura-se o trabalho em uma breve apresentação sobre os conceitos de administração pública e governo eletrônico, aportes teóricos da investigação. Na sequência, descreve-se o percurso metodológico seguido para o desenvolvimento do trabalho. Por fim, tem-se a apresentação e análise dos dados coletados na busca por percepções acerca de governo eletrônico.

Portanto, este trabalho se faz relevante em analisar como um fenômeno recente na administração pública, a questão do uso de tecnologia para divulgar dados públicos é compreendido por funcionários que atuam nesta esfera.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 Administração Pública**

A ação de administrar avança pela preparação, planejamento, realização e administração dos recursos, visando alcançar os objetivos organizacionais (MAXIMIANO, 2006).

Segundo Bateman e Snell (2009, p.27), “administração é o processo de trabalhar com pessoas e recursos para realizar objetivos organizacionais”. Seguindo o pensamento de Fayol, diz que administração é um processo de planejamento, organização, comando, coordenação e controle.

Já no âmbito público, Moreira Neto (2005), conceitua administração pública como sendo o agrupamento de meios financeiros, materiais, institucionais e humanos destinados ao andamento das decisões políticas.

Para Cavalheiro e Flores (2017, p.14) administração pública pode ser entendida como sendo a:

Obediência compulsória aos princípios constitucionais básicos da legalidade, moralidade, impessoalidade ou finalidade, publicidade, eficiência, razoabilidade, proporcionalidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, motivação e supremacia do interesse público.

A administração pública pode ser classificada em centralizada e descentralizada. Sendo a primeira característica, exercida pelo Estado e a segunda exercida por pessoas distintas do Estado. A administração pública pode ser direta e indireta, sendo que direta “é a que constitui dos serviços integrados na estrutura administrativa da Presidência da República e dos Ministérios e a indireta é a que engloba as categorias de entidades atribuídas de cunho jurídico: autarquias, empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações públicas” (MELO, 2011, 156-157).

Meirelles (2003, p.63), conceitua Administração Pública, como sendo:

Em sentido formal, é o governo de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas. A administração não pratica atos de governo; pratica, tão somente, atos de execução, com maior ou menor autonomia funcional, segundo a competência de órgão e de seus agentes. São os chamados atos administrativos, que, por sua variedade e importância, merecem estudo em capítulo especial.

Já Nascimento (2010) cita que a administração pública pode ser classificada em burocrática e gerencial. Sendo que a Administração Pública Burocrática se concentra diretamente no processo, é responsável pela definição dos procedimentos para a contratação de novos colaboradores, compra de bens de consumo, atende as expectativas da sociedade e possui a administração dos procedimentos. Já a Administração Pública Gerencial é voltada para os resultados, para a população, combate o favorecimento para familiares de políticos e a corrupção; não adota regras firmes, expõe os indicadores de desempenho e lida com contratos de gestão. Contudo, o autor ainda afirma que a Administração Pública Gerencial, procura meios eficientes capazes de combater a crise fiscal do Estado como estratégia para minimização de gastos a fim de se tornar mais eficiente a administração pelos serviços que são de responsabilidade do Estado, bem como um mecanismo de cuidado ao patrimônio público.

O gestor público é responsável por zelar o patrimônio público da qual representa, cumprindo as funções com o objetivo de preservar de manter o perfeito funcionamento dos serviços prestados à população. Compõe as responsabilidades do administrador público, a organização das repartições públicas, a maximização dos recursos financeiros disponíveis, atenção com a infraestrutura e colaboradores, além dos bens materiais. Assim sendo, busca-se o alcance de resultados adequados visando a satisfação de benefícios para a população (FLORES, 2006).

### **2.1.1 Características Gerais**

Todas as obrigações e responsabilidades do gestor público estão na maioria das vezes disponíveis na lei de modo mais especificado que as de seus colegas de profissão de empresas

privadas, além de existir uma possibilidade maior de responsabilidades perante a justiça (SIMON, SMITHBURG e THOMPSON, 1956).

O Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, rege que a Administração Pública, independente dos poderes e esferas, deve obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (BRASIL, 2012).

O princípio da legalidade conforme a Constituição de 1988 e Mello (2011), diz que só é permitido fazer o que estiver exposto como autorizado por lei. Ou seja, o administrador público estará diretamente ligado ao que rege a Lei, não existe liberdade e nem vontade pessoal para tomada de decisões.

Meirelles (2003), diz que o princípio da legalidade significa que o gestor público se encontra sob mandamentos da lei e não possui liberdade ou vontade própria.

O princípio da moralidade administrativa, segundo o autor Mello (2011):

Moralidade administrativa não pode ser confundida com moralidade comum, pois ela é composta por regras de boa administração, ou seja, pelo conjunto das regras finais e disciplinares suscitadas não só pela distinção do bem e mal, mas também pela ideia geral de administração e pela ideia de função administrativa.

Já o princípio da impessoalidade citado no Art. 37 da Constituição de 1988, proíbe o gestor público de quaisquer meios de promoção particular de agentes ou autoridades por cima de feitos, obras ou serviços públicos. Este ainda é exposto por meio de concursos públicos e licitações para a contratação de serviços públicos prestados em favor da sociedade (BRASIL, 2012).

O princípio da publicidade conforme o Art. 37 da Constituição de 1988, engloba não somente a publicação oficial de deliberada ação, quando exigida em lei, mas também a viabilidade de fácil acesso por todo e qualquer indivíduo ao que diz respeito às atuações e serviços administrativos prestados (BRASIL, 2012).

Quando houver a necessidade de publicação oficial, este deverá ocorrer nos seguintes meios de comunicação com o cidadão: publicação por meio do Diário Oficial, publicação em um vínculo privado – desde que este tenha sido contratado para este fim – ou fixação das leis municipais e atos administrativos em murais na sede da Prefeitura ou da Câmara Municipal (MELLO, 2011).

O princípio da eficiência, reivindica que a Administração pratique com rapidez, integridade e tenha sempre como objetivo o alcance de metas práticas. Neste princípio, o gestor deve procurar buscar resultados satisfatórios para a prestação de serviços públicos

(BRASIL, 2012). Este também é considerado pela Constituição, como o “caçula”, visto que foi integrado na mesma por meio da Ementa Constitucional nº19/98.

Deve-se levar em consideração que existe um rigoroso controle externo em cima da administração pública, que neste caso é realizada pelos órgãos legislativos, tribunais de contas e pelo poder judiciário, para que haja transparência nas ações, principalmente no vínculo com os usuários e nos processos de recrutamento externo e promoção dos colaboradores. Com isso, verifica-se o crescimento de normas regulamentares burocratizadas para as organizações, segundo constata Mintzberg (1995).

A partir desta caracterização da administração pública apresenta-se a questão do governo eletrônico.

## **2.2 Governo Eletrônico**

A ideia do governo eletrônico, *e-gov*, está ligado ao processo de atualização da administração pública através das TIC's (Tecnologias da Comunicação e Informação), e eficazes procedimentos de operações e administração do governo (AGUNE e CARLOS, 2005).

Vaz (2003) afirma que as TIC's, tem sido reconhecida no mercado como um instrumento de apoio ao órgão público, ao facilitar o fornecimento de atuais serviços aos cidadãos, proporcionar condições para maximização da nitidez das ações do governo, facilitar o ingresso à informação e o regulamento de recentes normas de relacionamento entre a sociedade e o Estado.

Em um contexto histórico, governo eletrônico passou a se tornar frequente após a dispersão e estabelecimento da concepção do comércio eletrônico (*e-commerce*), na metade da década de 90 (DINIZ, 2000). Desde então foi associada a utilização das TIC's nos diferentes níveis governamentais.

Tendo como base os procedimentos de informatização, Reinhard e Dias (2005) apontam quatro principais períodos da utilização da TIC, dentro dos órgãos públicos no país. São eles: o pioneirismo e durou entre 1950 a 1960; a centralização durante 1960 até 1970; a terceirização nos anos 80 e, por fim, o governo eletrônico no início dos anos 90.

O início de reforma e processo de atualização do setor público e do Estado se fortaleceu não apenas em decorrência da crise fiscal na década de 80, mas também como consequência do esgotamento do projeto de gestão burocrática e do modelo de intervenção estatal.

Segundo Behn (1998) essa atual gestão pública é entendida como sendo um conjunto de recentes definições direcionadas à administração pública, fundamentando em diversos elementos inter-relacionados, e o uso da tecnologia como um dos principais fatores essenciais para obter resultados de maior desempenho.

Porém, segundo Freitas (2013) o governo eletrônico teve seu início nos Estados Unidos durante a administração do país nas mãos do Presidente Bill Clinton, no 1º Fórum Global sobre Reinvenção do Governo no ano de 1999, na cidade de Washington.

Conforme Abramson e Means (2001), o governo eletrônico além de ser um dos principais modelos da modernização do Estado, encontra-se necessariamente baseado em uma visão mais moderna quanto ao uso das tecnologias voltadas para a prestação de serviços e atividades públicas, proporcionando mudanças no modo de interação do governo com o cidadão, organizações e outros governos, não deixando se restringir a uma compreensível automação dos procedimentos e possibilidades de serviços *on-line* na internet.

Já Prado e Loureiro (2005) evidenciam pontos importantes sobre o processo de implantação de políticas do Governo Eletrônico, ressaltando que a velocidade, a agilidade de acesso e a grande disponibilidade de informações, foram cruciais para o início da chamada “Era da Informação”.

Ainda sobre o conceito de governo eletrônico, as Diretrizes para o Governo Eletrônico (2016) afirma que este é um processo que necessita de envolvimento constante dos chefes políticos, recursos e diálogo entre os setores do governo público e privado, além de articular maiores objetivos na sociedade e tornando o governo, um órgão mais consciente com os cidadãos. Governo Eletrônico pode ser ainda um instrumento forte na maximização da qualidade de vida das pessoas em uma nação.

Para Jardim (2007), governo eletrônico (ou *e-gov*) é uma estratégia utilizada pelo Estado para empregar as TIC's proporcionando à sociedade melhores conjunturas de acesso à informação e serviços públicos, desta forma expandindo sua qualidade e prometendo melhores chances de participação social no meio democrático.

A emergência da noção de governo eletrônico agrega um conjunto de fenômeno sociais complexos e interligados, como a evolução da tecnologia de conectividade e integração de sistemas, dispositivos, dados e aplicações; evolução da tecnologia de portais; ampliação da base de usuários da Internet; aprendizado organizacional e social quanto ao uso da rede; mudanças nas práticas de gestão e de trabalho nas

organizações públicas; demandas em relação a novos padrões de qualidade de serviços e transformações culturais e políticas (JARDIM, 2007, p.21).

Vale ressaltar que o governo eletrônico não se limita à uma fácil automação dos processos e possibilitação de serviços públicos através de serviços online da internet, mas na transformação do modo de como o governo, através da utilização da TIC, alcança os seus objetivos para efetivação do papel do Estado (ABRANSON e MEANS, 2001).

### **2.2.1 Características Gerais**

O surgimento da internet e o seu constante avanço tecnológico enquanto diferencial competitivo, se depara com um vasto campo de emprego nas políticas governamentais, pois contribuem para o processo da democratização, facilitando uma maior transparência administrativa e do governo. Levando-se em consideração que um dos pontos essenciais da democracia representativa é a visibilidade e que a início, tudo deve ser bem claro, é importante que os governantes disponibilizem todas as informações que diz respeito à administração dos recursos públicos, de modo a tornar o governo cada vez mais transparente e próximo da população (PRADO e LOUREIRO, 2005).

Sobretudo, as formas de introdução de políticas do governo eletrônico, devem necessariamente seguir três pontos básicos que definem bons desempenhos do *e-gov*: o atendimento, a transparência e a participação (PRADO e LOUREIRO, 2005).

Ao que diz respeito ao atendimento, os autores afirmam que uma política governamental que oferece os serviços web, com regras e padrões a serem claramente seguidos na elaboração de páginas, sua modernidade e assunto, contribuem significativamente para a qualidade dos serviços disponíveis e a comodidade do usuário que utiliza (PRADO e LOUREIRO, 2005).

A primeira característica denominada de transparência, acata a uma das condições da cidadania, pois a administração pública possui o compromisso de disponibilizar suas práticas à sociedade. Pois, ao administrar, o administrador público deve agir seguindo as formas legais que dão sustentação para a sua gestão (PRADO e LOUREIRO, 2005).

Na participação, Oliveira *et. al.* (2007) deixa claro que o orçamento participativo, bem como os outros quesitos legais que permitem a participação da população, são essenciais no gerenciamento e transparência dos atos públicos, porém, se torna extremamente importante que os cidadãos estejam adequadamente informados sobre a correta aplicação dos recursos

públicos. A presença dos cidadãos na administração pública necessita ser aperfeiçoada com informação correta ao que diz respeito ao prosseguimento das obras e projetos sociais, de modo que exista a transparência para que de fato ocorra a relação da população com o Estado.

Segundo Kaczorowski (2004), as estratégias de processo de implantação do governo eletrônico estão vinculadas em pilares que caracterizam variadas relações, demonstrando a relevância a ser levada em consideração: foco voltado para a população e para as organizações, infraestrutura padronizada e adequada, recente modelo de organização, governança e a inclusão social.

De acordo com Santos e Reinhard (2012), as redes de informações, o ensino à distância, a prestação eletrônica de informações e serviços; prestações de contas públicas, aquisição de bens e serviços através da internet e a difusão cultural, são algumas das funções características do governo eletrônico.

Na mesma linha, Marques (2004) frisa que a adesão do governo eletrônico por parte dos órgãos públicos, discorre da consequência da pressão da população, a qual busca por transparência e disponibilidade de acesso aos gastos públicos, bem como das organizações de setores industriais, comerciais e financeiros que exigem uma transparência com o propósito de associar maior segurança em seus investimentos, de modo que se torne viável usufruir da agilidade, ao contrário da burocracia.

Dentre dos objetivos dos órgãos públicos com a implantação do governo eletrônico cita-se o crescimento da eficácia e eficiência do serviço público por meio das recentes tecnologias da informação e comunicação, além de proporcionar o crescimento da democratização do acesso à informação pelos cidadãos e o consecutivo desenvolvimento da participação da população, possibilitando um diálogo mais claro entre a população e a Administração Pública (FREITAS, 2013).

Logo, o governo eletrônico possui como principal objetivo a aproximação do governo com a população. Inclui-se, ainda que, o governo eletrônico ocasiona no controle das ações e gastos governamentais. No que diz respeito à transparência, o governo eletrônico, ao disponibilizar publicamente todas as informações governamentais, concede à transparência e conseguinte o acordo com a prestação de contas, o que se associa ao controle governamental (PRADO; RIBEIRO; DINIZ, 2012).

Do mesmo modo como as páginas comerciais são classificados em categorias conforme os tipos de usuários, as páginas públicas também contêm suas classificações. De acordo com essa classificação, Vaz (2003) afirma que o uso das siglas em inglês encontra-se difundindo e é utilizado também na escrita do português, conforme segue: G2G (Government



to Government ou Governo para Governo); G2B (Government to Business ou Governo para Empresas e Fornecedores); G2C (Government to Citizens ou Governo para Cidadãos) e G2 (Government to Employees ou Governo para Servidores).

Dessa forma, para Freitas (2013, p. 67) “os portais governamentais devem ultrapassar a etapa de simples ‘quadro de avisos’, ou, informacionais, e produzirem as informações necessárias para tornar o cidadão o destinatário de fato, o centro do processo”.

De acordo com Vaz (2003) o governo eletrônico não é somente a utilização da tecnologia da informação para a prestação de serviços à população, mas também uma relação de ações de trabalho fixado pelo uso intensivo de meios integrados da tecnologia da informação. Ainda segundo o autor, para alcançar os objetivos almejados o governo eletrônico deve observar, diante de outros recursos ligados à internet, portais revertidos à prestação de serviços, abastecimento de informações, vínculo com fornecedores, ligações entre setores governamentais, relações com fornecedores, entre as áreas governamentais, vínculo com indivíduos, praças ou centrais de atendimento em determinadas regiões atuando em rede de sistemas centrais, quiosques computadorizados para autoatendimento, meios de ganho de tempo na manutenção de processos, como a leitura ótica, leitores de dados, equipamentos em redes, cadastros únicos, cartões magnéticos, comunicação sem fio, entre outros.

Conforme Rover (2006), o governo eletrônico passa a ter uma perspectiva positiva por exibir as possibilidades que as TICS's podem proporcionar a presença da população, que na maioria das vezes são omitidos das deliberações políticas. Outro fator a ser considerado em governo eletrônico diz respeito ao gasto de acesso à internet pelos usuários do governo eletrônico, pois o acesso à internet banda larga muitas vezes é limitado ou ilusório em algumas das regiões, bem como a ausência de conhecimento dos serviços e da habilidade para a sua utilização ser livre. Estes fatores estão diretamente relacionados com a exclusão digital ou com o nível educacional e condições socioeconômicas do indivíduo, são fatores que causam algum bloqueio na dispersão da utilização do governo eletrônico (SANTOS; REINHARD, 2012).

Neste sentido, fica evidente uma contradição quando se diz que a internet é um espaço democrático por natureza, quando se relaciona a conexão à rede, o qual ainda é bem restrito a uma fração distante dos cidadãos brasileiros. Desse modo, o desejo de que por meio da tecnologia digital encontram-se espaços para participação política, vínculo de movimentos sociais, quebra de gargalos entre a esfera civil e governamental. Exibe-se uma incoerência quando se investiga que nem todos possuem os equipamentos e ferramentas fundamentais

para a utilização das vantagens do uso da internet para a integração e participação política do Brasil (MARQUES, 2004).

Da mesma forma que a tecnologia pode ser utilizada para expandir a participação da população no meio político do país, também é viável construir obstáculos sociais. A atual democracia digital necessita de avanço de políticas que caracterizam o direito de conexão à rede, o que provoca no confronto do analfabetismo eletrônico. Assim sendo, o Estado deve treinar e habilitar os cidadãos, com educação eletrônica, desde o início na educação escolar. Inclusive com a redução de custos, não apenas para a obtenção de computadores, mas também para a manutenção, além da conexão à internet em locais de acesso públicos (ROVER, 2006).

Porém, alguns pontos carecem de uma atenção especial, pois muitos usuários questionam sobre a dificuldade de encontrarem alguns determinados serviços. Bem como da ausência de serviços de caráter social através do *e-gov*, como por exemplo, os serviços destinados à saúde, o agendamento de consultas, exames e procedimentos próximo o órgão público de saúde, entre outros (FREITAS, 2013).

Alves (2016) explica que apenas a informação estar acessível para o indivíduo não é o suficiente. É necessário ir além, a informação deve ser visível e pública, tempestiva, detalhada e precisa. Isso se deve ao fato, de que caso ela seja de outra maneira, a transparência desejada poderá ser prejudicada.

Levando-se em consideração a importância da transparência efetiva por responsabilidade dos governos, de maneira formal, um dos modos está relacionado ao cumprimento do art. 8º da Lei nº 12.527/2011, essa Lei de Acesso à Informação diz que é responsabilidade e obrigação dos órgãos e entidades públicas assumir, sem necessitar de uma solicitação do cidadão, a “divulgação em local acessível, na esfera de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas” (BRASIL, 2016).

De acordo com pesquisas realizadas por Marques (2004), os sites mais visitados e benéficos à preservação por parte do governo, são os sites: da Receita Federal, do Detran de todos os estados, da Previdência Social e o campo para licitações de obras além de outros feitos governamentais. Diante do exposto, evidencia-se que o principal objetivo não é a provocação democrática, mas sim o incentivo dos serviços públicos e diminuição de custos operacionais, principalmente, no que diz respeito aos serviços com fins de arrecadação.

Piana (2007) possui como um importante pensamento que a evolução do governo eletrônico depende necessariamente de investimento.

Desta forma, uma vez apresentada a revisão de literatura sobre administração pública e governo eletrônico pode-se descrever, na sequência, a trajetória metodológica adotada para a realização desta investigação.

### **3 MÉTODO DE PESQUISA**

"Metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento" (ANDRADE, 2005, p.117). Nesta seção será detalhada quais os métodos utilizados para o desenvolvimento da pesquisa.

#### **3.1 Delineamento**

A princípio, foi realizado uma pesquisa para um melhor entendimento dos principais conceitos e tecnologias associadas, permitindo um melhor rendimento das entrevistas efetuadas com funcionários públicos municipais da Prefeitura em estudo. Assim sendo, foi feita uma revisão literária do Governo Eletrônico na Administração Pública e a perspectiva de visão por parte dos funcionários efetivos lotados nas secretarias municipais.

Quanto a classificação da pesquisa, está pode ser realizada sob várias perspectivas, de acordo com Gil (2010, p.25):

As pesquisas podem ser classificadas de diferentes maneiras. Mas para que esta classificação seja coerente, é necessário definir previamente o critério adotado para classificação. Assim, é possível estabelecer múltiplos sistemas de classificação e defini-las segundo a área de conhecimento, a finalidade, o nível de explicação e os métodos adotados.

Desta forma, a pesquisa é classificada do ponto de vista de sua natureza, objetivos, quanto ao modo de abordagem do problema e dos procedimentos técnicos.

Esta pesquisa caracteriza-se como sendo de natureza qualitativa, por se tratar de uma pesquisa que possui como princípio, analisar e realizar a interpretação mais detalhada, explicando a dificuldade do comportamento humano e ainda contribuindo análises mais apuradas sobre as investigações, posicionamentos e modos comportamentais (MARCONI e LAKATOS, 2010). Dessa forma, percebe-se que o destaque da pesquisa qualitativa se foca nas técnicas e interpretações.

Do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa é classificada como exploratória e descritiva (GIL, 2010). Exploratória, na visão do autor, pois possuem como objetivo, permitir

uma maior experiência com o problema, com visão de torná-lo mais evidente ou a levantar hipóteses. Portanto, esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, pois visa analisar um melhor conhecimento do tema em estudo, possibilitando mais facilidade e tornando-o o mais exato possível. É também descritiva, pois apresenta características de uma específica população ou de um específico fenômeno. Pode também determinar ligações entre as variáveis e definir sua natureza, não tendo compromisso de esclarecer os fenômenos que a descreve, mesmo servindo de base para tal explicação (VERGARA, 2007).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, foram utilizados a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela internet (GIL, 2010, p.29).

Portanto, a pesquisa bibliográfica foi empregada como fonte de busca para a parte inicial do estudo, empregando de um material elaborado por grandes autores dos temas em estudo.

Quanto ao estudo de caso, para Vergara (2007, p.47) "é o circunscrito a uma ou poucas unidades, entendidas essas como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país."

Já Gil (2010, p.37), complementa dizendo que "consiste em um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento."

Para Marconi e Lakatos (2010), um estudo de caso, diz respeito a uma pesquisa mais detalhada de um específico grupo ou caso, diante de todos os seus aspectos.

### **3.2 Locus da pesquisa**

Quanto ao local da pesquisa e do instrumento de coleta de dados foi realizado uma pesquisa de campo por meio da análise e estudo de caso de uma Prefeitura Municipal localizada no interior de Minas Gerais, que por motivos de segurança e credibilidade das informações, não terá o nome do município divulgado.

Este município possui população estimada de 74 mil habitantes, de acordo com o IBGE (2016), residentes na sede e em mais 13 distritos. A Prefeitura da cidade, abriga dezesseis secretarias municipais e um quadro de funcionários composto por cerca de 2030 cargos de carreira.

O Portal da Prefeitura, permite aos servidores e cidadãos, informações e serviços do município, em apenas um endereço eletrônico, contendo os principais e mais importantes serviços prestados pela Administração Pública.

Diversos serviços podem ser consultados através do Portal, como emissão de ISS, certidões, IPTU, consulta da Legislação Tributária, inscrição municipal, detalhamento das contas públicas, gestão financeira e o portal da transparência. É possível encontrar no Portal também, horários de ônibus circulares na sede e distritos, telefones úteis e de emergência da cidade, além de telefones e endereços de serviços municipais.

A pesquisa possui como objetivo analisar as percepções do governo eletrônico do município por parte dos funcionários efetivos de cada secretaria.

### **3.3 Sujeitos de pesquisa**

Foram entrevistados 16 servidores efetivos da Prefeitura sendo cada um lotado em uma das secretarias municipais presentes no município, sendo elas: Agropecuária; Cultura e Patrimônio; Defesa Social; Desenvolvimento Social, Habitação e Cidadania; Educação; Esportes e Lazer; Fazenda; Governo; Meio Ambiente; Planejamento e Gestão; Obras e Urbanismo; Planejamento e Gestão; Saúde; Turismo, Indústria e Comércio e Casa Civil, além de um funcionário da Procuradoria Geral do Município e da Controladoria Geral do Município, possibilitando a coleta de informações das visões destes servidores sobre o governo eletrônico da Prefeitura Municipal da cidade.

O pesquisador selecionará um servidor efetivo de cada secretaria independente do seu gênero, idade, escolaridade ou cargo. Dessa forma, ele poderá concluir as percepções do Governo Eletrônico do Portal da Prefeitura através de diferentes visões dos servidores, sendo que estes serão identificados por uma numeração constante de “1 ao 16” e antecidos pela letra “S” (servidores).

### **3.4 Processo de coleta de dados**

De modo a se comprovar questionamentos básicos que são baseados em teorias e hipóteses que estão diretamente relacionados ao tema da pesquisa, foi aplicado um roteiro semiestruturado composto por 15 perguntas abertas realizadas pelo pesquisador (ver Apêndice A) a cada um dos entrevistados, individualmente, sendo gravada. Além de conter quatro aspectos de identificação dos mesmos.

O roteiro semiestruturado se dá pelo fato de permitir uma organização dos questionamentos, simultaneamente ao momento em que pode ser ampliada de modo que as informações são fornecidas (FUJISAWA, 2000), quando executada pelo pesquisador.

Segundo Triviños (1992), a entrevista semiestruturada possui como característica indagações essenciais que são apoiados em fundamentos e hipóteses que se ligam ao tema da pesquisa. O autor diz ainda que a entrevista “favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade”.

Já Manzini (1990/1991), a entrevista semiestruturada foca em um assunto em que o entrevistador elabora um questionário com perguntas abertas, que permite ao entrevistado uma liberdade relacionada às circunstâncias que ocorrem no momento da entrevista. Dessa forma, esse tipo de entrevista, proporciona ao entrevistado respostas livres e não condicionadas a uma padronização com alternativas.

### **3.5 Técnica de análise de dados**

Através das entrevistas individuais semiestruturadas gravadas, o pesquisador realizou a transcrição de todas as repostas para que possam ser devidamente analisadas. Enfatiza-se que a escolha dos servidores para compor o corpus de entrevistados, optou por respeitar a diversidade de gênero, setor de lotação e nível hierárquico dentro da Administração Pública.

Para Richardson (1999), essa entrevista é uma ferramenta imprescindível que possibilita o desenvolvimento mínimo na relação entre as pessoas. É um meio de comunicação no qual uma específica informação é emitida.

Segundo Bardin (1977), a definição para análise de dados, trata-se de um conjunto de ferramentas de análises das comunicações. Essas ferramentas, empregam procedimentos organizados e objetivos de transcrição do conteúdo da gravação de caráter qualitativo.

A análise de dados da presente pesquisa será realizada através da análise de conteúdo, que de acordo com Bardin (2011, p.100), é um método empírico que compreende um conjunto de ferramentas de caráter metodológico em contínua evolução, que se empregam em conteúdos excessivamente diversificados. Ele ainda afirma que análise de conteúdo “é a

manipulação de mensagens (conteúdo e expressão desse conteúdo) para evidenciar os indicadores que permitem inferir sobre uma realidade que não a da mensagem”.

De posse da transcrição das gravações individuais, dar-se-á a leitura das entrevistas, onde se têm o primeiro contato com os textos, buscando identificar sentidos que os entrevistados deixaram em evidência nas respostas. Em seguida, têm-se a divisão por ideias, palavras-chaves e parágrafos que distingue as igualdades e divergências dos entrevistados em relação ao tema da pesquisa. As palavras-chaves e os termos em destaque são extraídos “do texto em unidades comparáveis de categorização para análise temática e de modalidades de codificação para o registro dos dados (BARDIN, 2011, p.100).

#### **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Esta seção do trabalho, apresenta o resultado da pesquisa realizada com a finalidade de apresentar as percepções do governo eletrônico pelos funcionários públicos de uma prefeitura municipal.

Foi observado através da coleta de dados, que dos 16 servidores que participaram da pesquisa, 9 são mulheres; 9 compreendem a faixa etária de 31 a 40 anos e 8 estão cursando ensino superior ou possui o 3º grau completo e os outros 8, possuem Ensino Médio Completo.

Dos 16 servidores entrevistados, todos são efetivos como Agente Administrativo, porém, 5 ocupam cargos de chefia ou confiança, com direito a Função Gratificada (FG) dentro da respectiva secretaria de lotação.

Expõe-se alguns trechos das respostas ao que diz respeito as atividades e funções exercidas pelos servidores referentes as categorias identificadas pelo pesquisador.

##### **Categoria 1: Conhecimento sobre Governo Eletrônico**

<b>Conhecimento sobre Governo Eletrônico</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>S3</b>	“Portal online sobre serviços e contas públicos [...]”.
<b>S4</b>	“Acredito ser uma plataforma do governo federal, [...]”.
<b>S5</b>	“São portais na internet, onde o governo disponibiliza informações e serviços [...]”.
<b>S6</b>	“Plataformas online que disponibilizam informações públicas
<b>S7</b>	“Disponibilização de serviços e informações do Poder Público para a população via internet”.
<b>S15</b>	“É a disponibilização de serviços e informações do Poder Público para a população via internet”.
<b>S16</b>	“[...] um portal na internet, que disponibiliza serviços e informações [...]”.

Questionados sobre o conhecimento sobre governo eletrônico, os respondentes utilizaram palavras-chaves para responder ao questionamento, como: “portal *online*”; “plataforma”; “governo”; “internet”; “informações” e “serviços para a população”. Desta forma, 07 dos entrevistados afirmaram que tinham uma ideia e 04 afirmaram saber do que se tratava. Porém, 05 dos respondentes desconhecem o significado de Governo Eletrônico.

Conforme expõe Jardim (2007), o governo eletrônico é uma ferramenta utilizada pelo Estado para empregar as Tecnologias da Informação e Comunicação, possibilitando à comunidade condições acessíveis à informação e serviços públicos, maximizando a qualidade e garantindo maiores chances da participação da população no meio democrático.

## **Categoria 2: Informações procuradas no Portal da Prefeitura**

<b>Informações procuradas no Portal da Prefeitura</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>S2</b>	“[...] portarias, licitações [...]”.
<b>S4</b>	“Diário oficial”.
<b>S5</b>	“[...] diário oficial [...]”.
<b>S8</b>	“Decretos”.
<b>S9</b>	“[...] diário oficial, vejo possíveis nomeações, informações de decretos e portarias [...]”.
<b>S10</b>	“Diário oficial [...]”.
<b>S11</b>	“Portarias para me informar sobre as exonerações e nomeações”.
<b>S12</b>	“[...] portarias, [...]”.
<b>S14</b>	“Diário oficial e licitações”.
<b>S16</b>	“[...] licitações e portarias”.

O quadro acima apresenta trechos de respostas dos servidores que contêm palavras idênticas repetidas nas falas, apontando o que mais acessam no portal da prefeitura. Eles verificam diariamente o diário oficial do município que abrange as portarias, decretos e atos, além de verificarem a área de licitações. Tais acessos a estes assuntos específicos estão relacionados ao trabalho diário e também ao acesso da informação sobre novas nomeações, exonerações, decretos-lei e abertura de licitações, visto que é tudo bem detalhado e acessível para toda população. Essa afirmativa pode ser comprovada por Freitas (2013), que destaca a utilização do governo eletrônico pelos órgãos públicos com o objetivo de possibilitar o aumento a democratização do acesso à informação pelos indivíduos, permitindo assim uma transparência dos serviços prestados pela administração pública.

Quando questionados sobre o interesse pelas informações das receitas e despesas do município, 12 dos respondentes disseram se interessar, porém, não acessam.



### **Categoria 3: Interesse pelas informações das receitas e despesas do município**

<b>Interesse pelas informações das receitas e despesas do município</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>S7</b>	“Sim, me interesse, porém não acompanho tais informações pelo portal da transparência”.
<b>S11</b>	“[...] como trabalho na área de gestão e planejamento das ações do município, fico informado de muita coisa e acabo não acessando o portal”.
<b>S15</b>	“Sim, mas não acesso as informações disponibilizadas no site, participo de conversas e algumas reuniões no gabinete do prefeito, dessa forma, fico a par da situação do município”.
<b>S16</b>	“[...] são dados oficiais do município que são disponibilizados para a população e público em geral”

Com base nestes trechos, ficou claro que os servidores são informados por colegas sobre a movimentação financeira do município, fazendo com que os mesmos não acessem o portal para verificar tais informações, causando inclusive divergências com os dados.

Quanto ao acesso ao Portal da Transparência do município, apenas 04 dos servidores respondentes afirmaram acessar ocasionalmente o portal, ou seja, 12 dos servidores respondentes, não acessam o Portal da Transparência disponibilizado no Portal da Prefeitura.

Sobre a clareza e entendimento das informações prestadas todos dos respondentes disseram que o layout do site é de fácil localização aos serviços e informações, possui uma plataforma informativa e comunicativa bem clara e objetiva. E sobre a credibilidade das informações publicadas no Portal da Prefeitura, novamente, todos os respondentes disseram que essas informações são verídicas e de extrema confiança, pois se tratam de dados oficiais do município que são disponibilizados para a população e público em geral.

### **Categoria 4: Influência na tomada de decisão das informações disponibilizadas no portal**

<b>Influência na tomada de decisão sobre as informações disponibilizadas no portal</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>S7</b>	“Sim. Principalmente em se tratando de portarias e decretos eu muitas das vezes trazem consigo regras a serem seguidas pelos servidores”.
<b>S11</b>	“[...] portarias e decretos sim, pois são, em sua maioria, determinações do prefeito sobre algum assunto”.
<b>S15</b>	“Influencia bastante, pois temos uma rotatividade alta de funcionários aqui no setor”.

Sobre a influência na tomada de decisão sobre as informações que são disponibilizadas diariamente no portal da prefeitura, os servidores afirmaram, em sua maioria, que estas notícias afetam o dia-a-dia por se tratar de informações vindas diretamente do prefeito sobre uma alteração uma lei ou decreto, por exemplo.

### **Categoria 5: Efetividade dos serviços disponíveis na internet para a população e empresas**

<b>Efetividade dos serviços disponíveis na internet para a população e empresas</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>S3</b>	“Conheço várias empresas que emitem nota fiscal eletrônica, [...] e não tem que ficar enfrentando filas nas repartições da receita municipal. Para a população, acredito que estes serviços precisam de mais divulgação”.
<b>S10</b>	“[...] ainda existe uma quantidade considerada da população que desconhecem os serviços prestados e que não possuem acesso à internet. Quanto aos serviços prestados para as empresas, também facilitam bastante”.
<b>S11</b>	“Sim[...], entretanto, conheço pessoas que não possuem acesso a internet ou desconhecem este serviço através do Portal da Prefeitura e precisam se dirigir até a Receita Municipal”.
<b>S15</b>	“[...] é necessário que a população esteja preparada para isso”.
<b>S16</b>	“[...]informatizar a população e elas não necessitem enfrentar filas, é um grande avanço”.

Ainda, quando questionados sobre os serviços oferecidos via internet para a população e empresas da cidade estão tendo efetividade, os servidores disseram que as informações e serviços disponibilizados são bons e facilitam no atendimento e agilidade de serviços prestados direto à população e empresas da cidade.

### **Categoria 6: Prestação de serviços na internet e ideias de disponibilização de novos serviços**

<b>Prestação de serviços na internet e ideias de disponibilização de novos serviços</b>	
<b>Entrevistados</b>	<b>Respostas</b>
<b>S3</b>	“[...]A internet possibilita atendimento criterioso e rápido para a população de forma impessoal e garante que as pessoas não possam dar “jeitinhos” para conseguir participar de programas do governo [...] No município, um serviço que deveria ser implantado e ligado a saúde é os agendamentos de consultas e exames”.
<b>S7</b>	“[...] consultas e exames realizados pelo SUS poderão ser marcadas via internet, facilitando assim o atendimento, visto que o paciente poderá escolher o melhor dia e horário [...] consultas de medicamentos na farmácia da UPA”.
<b>S10</b>	“A prestação de serviços atende bem a população, mas deve ser mais explorada. Existem vários serviços da secretaria de saúde que podem ser disponibilizadas via internet: marcações de consultas, exames, carros [...]”.

Finalmente, sobre o que acham da prestação de serviços via internet e se existem outros serviços do município que poderiam vir a ser oferecidos dessa maneira para a população, foi percebido nas respostas e nos trechos acima destacados, que a prefeitura possui condições de ampliar estes serviços e que, a princípio deveriam ser implantados serviços na área da saúde, como funciona em algumas clínicas e hospitais particulares para a marcação de consultas e exames. Além do agendamento de carros da saúde para consultas fora da cidade e hemodiálise.

Porém, se faz necessário, a inserção da população neste meio. É preciso que a população conheça os serviços prestados pela internet, bem como saibam utilizar destes recursos.

Atualmente, a Prefeitura implantou um Projeto de Internet *wifi* em alguns pontos da cidade e nos distritos. Com isso, qualquer indivíduo poderá acessar a rede, basta se cadastrar e fazer o *login* toda vez que estiver em um local com acesso à rede. Porém, nem todas as pessoas possuem condições financeiras de adquirir um celular compatível a acessar a internet ou não possuem conhecimento para tal pesquisa, ocasionando em uma exclusão digital do indivíduo, conforme aponta Santos e Reinhard (2012).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo analisar a percepção do governo eletrônico por parte dos funcionários efetivos de uma Prefeitura Municipal, onde foi aplicado uma entrevistada semiestruturada com 16 servidores alocados em cada uma das secretarias da prefeitura.

Pode-se concluir que a maioria dos servidores utilizam o site da prefeitura diariamente para buscarem informações sobre determinados assuntos. Porém, percebeu-se, que os funcionários que desconhecem o significado de Governo Eletrônico ou nunca ouviram falar, totalizam 56%, mais da maioria. Fica evidente também, que estes servidores não acessam o Portal da Transparência. Eles se interessam pelos assuntos financeiros e prestações de conta do município, mas não acessam o Portal. Um dos respondentes, disse que muitas das vezes, ele não é acessado devido aos termos contabilísticos utilizados e que pessoas que desconhecem o significado deste termo, pode ficar confusa com os dados, levando-a a desistir de acessar ao Portal e obter essas informações por meio de terceiros.

Verificou-se também, que as informações disponibilizadas pela Prefeitura, proporciona grande acesso da população e empresas da cidade e região, além de ser um espaço democrático, visto que a Prefeitura tem um programa de internet gratuita em diversos pontos da cidade (sede) e dos distritos. Dessa forma, alguns serviços podem ser realizados de casa e o indivíduo não precisa enfrentar filas para realização de tal.

Mesmo assim, os servidores afirmaram que para expansão da disponibilidade de mais serviços no Portal, se faz necessário um preparo prático para a população. Assim como alguns servidores, boa parte da população desconhecem os serviços disponíveis online e acabam comparecendo até as repartições para realização, o que alguma das vezes acarreta em demora e mal atendimento.

Não é necessária uma preparação apenas para população, mas também para os servidores que estão em seus postos de trabalho para atender da melhor maneira possível a comunidade e muitas das vezes, não é isso que ocorre.

Portanto, conclui-se que a Prefeitura Municipal em questão, possui um Portal de informações e serviços extensivo à comunidade com informações de credibilidade e confiáveis, além de contar com um layout de fácil acesso. Porém, se faz necessário um projeto sobre Governo Eletrônico e os benefícios trazidos por ele para conhecimento dos servidores.

## **6 LIMITAÇÕES**

Como limitações desta pesquisa, temos o fato deste estudo analisar as percepções de um grupo de servidores de uma prefeitura específica. Consequentemente, não é possível tomar os dados analisados para explicar a relação de Governo Eletrônico de outras prefeituras.

A definição da amostra também pode ser considerada um fator limitante tendo em vista o fato dela não ser aleatória e haver a pré-disposição dos respondentes. A pesquisa contou com a entrevista com questionário semi estruturado de 16 servidores, analisadas através da técnica de análise de conteúdo.

Outra limitação é a não realização de um teste preliminar para se avaliar o questionário utilizado como direcionador na entrevista.

## **7 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS**

Ao longo do desenvolvimento deste estudo identificaram-se questões correlatas que permitiriam o desenvolvimento de outros estudos para ampliar o entendimento do fenômeno estudado. Podemos sugerir:

- Avaliação de plataformas de serviços tributários junto às receitas municipais;
- Análise dos sistemas de Tecnologia da Informação utilizados em Prefeituras Municipais;
- Percepções de prestação de serviços de saúde on-line;
- Análise de Plataformas de Governo Eletrônico de Prefeituras Municipais;

## REFERÊNCIAS

ABRANSON, M.; MEANS, G. E. **E-government 2001**: IBM endowment for the business of government. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.

AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). **Gestão pública no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Fundap, 2005.

ALVES, Diego Prandino. **Acesso à informação pública no Brasil**: um estudo sobre a convergência e a harmonia existentes entre os principais instrumentos de transparência e de controle social. Disponível em: <[http://www.cgu.gov.br/concursos/Arquivos/6\\_ConcursoMonografias/Mencao-HonrosaProfissionais.pdf](http://www.cgu.gov.br/concursos/Arquivos/6_ConcursoMonografias/Mencao-HonrosaProfissionais.pdf)>. Acesso em: 05 nov. 2016.

ANDRADE, M. M. de. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I.; PINTO, S. L. **Governo eletrônico**: um modelo de referência para a sua implementação. Congresso Anual de Tecnologia da Informação - CATI. São Paulo, SP: FGV-EAESP, 2004.

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

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229p.

BATEMAN, T. S.; SNELL, S. A. **Administração**: novo cenário competitivo. Tradução Bazan Tecnologia e Linguística Ltda. Revisão técnica José Ernesto Lima Gonçalves. 2º ed. e 2º reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

BEHN, R. D. O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática. **Revista do Serviço Público**, Brasília, DF, ano 49, n. 4, out./dez. 1998.

BRASIL. Constituição, 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BRASIL. **Lei nº 12.965, de 23 de Abril de 2014**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2016.

CAVALHEIRO, J. B.; FLORES, P. C. **A organização do sistema de controle interno municipal**. 4. Ed. Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande do Sul, 2007.

DINIZ, E. **Globalização, reformas econômicas e elites empresariais**: Brasil anos 1990. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2000.

DIRETRIZES PARA O GOVERNO ELETRONICO NO MUNDO EM DESENVOLVIMENTO. Disponível na Internet via <http://www.prodeb.gov.br/Diretrizes%20E-Gov.pdf>. Acessado em 17 nov. 2016.

Disponível em: <[http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004\\_dis\\_fpjamarques.pdf](http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004_dis_fpjamarques.pdf)>. Acesso em: 04 nov. 2016.

FLORES, P. C. **Controladoria na Gestão Governamental**. Trabalho de Conclusão de Curso (especialização). São Leopoldo: Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2006.

FREITAS, I. **Transparência e controle na era digital**. A agenda da democracia brasileira com a presença dos governos na internet pode favorecer o estado democrático de direito. Porto Alegre: Armazém Digital, 2013.

FUGISAWA, D. S. **Utilização de jogos e brincadeiras como recurso no atendimento fisioterapêutico de crianças**: implicações na formação do fisioterapeuta. 2000. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GRANT, G.; CHAU, D. Developing a generic framework for e-government. **Journal of Global Information Management**, v. 13, n. 1, Jan./Mar. 2005.

IBGE. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística**. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br>. Acesso em: 24 jan. 2017.

JARDIM, J.M. Governo eletrônico no Brasil: o portal rede governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v.3, n.1, p.28-37, jan/jun., 2007.

KACZOROWKI, W. Connected government: compelling vision and six essential pillars. In: KACZOROWKI, W. **Connected Government**, v. 1, n.3, p. 300-315, 2004.

MANZINI, E. J. **A entrevista na pesquisa social**. Didática, São Paulo, v.26/27, p.149-158, 1990/1991.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. (2004) **Dimensões da ciberdemocracia**. Disponível em: <[http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004\\_dis\\_fpjamarques.pdf](http://www.repositorio.ufc.br:8080/ri/bitstream/123456789/672/1/2004_dis_fpjamarques.pdf)>. Acesso em: 04 nov. 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração – da revolução urbana à revolução digital**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MEDEIROS, P. H. **Governo eletrônico no Brasil**: aspectos institucionais e reflexos na governança. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de Brasília (UnB), Brasília, 2004.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**. 28º ed. São Paulo, Malheiros. 2003.

MELLO, C. A. B. de. **Curso de direito administrativo**. 28 ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

MINTZBERG, H. **Estrutura e Dinâmica das Organizações**. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1995.

MOREIRA NETO, D. de F. Mutações do Direito Administrativo: novas considerações (avaliação e controle das transformações). Revista Eletrônica sobre a Reforma do Estado. Salvador. **Instituto de Direito Público da Bahia**. N. 2. Jun./jul./ago. 2005. Disponível em: <http://direitodiestado.com.br>. Acesso em 20 nov 2016.

NASCIMENTO, E. R. **Gestão Pública: gestão pública aplicada: União, Estados e Municípios, gestão pública no Brasil, de JK à Lula, gestão orçamentária e financeira, a gestão fiscal responsável, tributação e orçamento, tópicos especiais em contabilidade pública, gestão das contas nacionais, gestão ecológica e ambiental**. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

OLIVEIRA, L. M. de; PEREZ JUNIOR, J. H.; SILVA, C. A. dos S. **Controladoria Estratégica**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OSBORNE, D. **Banishing bureaucracy: the five strategies for reinventing government**. New York: Plume, 1997.

PIANA, R. S. **Gobierno Electrónico: gobierno, tecnologías y reformas**. La Plata: Univ. Nacional de La Plata, 2007.

PRADO, O.; LOUREIRO, M. R. G. Governo Eletrônico, Transparência e Democracia: A Publicização das Contas Públicas das Capitais Brasileiras. In: Encontro da Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração, 29, 2005, Brasília. **Anais do XXIX Encontro da ANPAD**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.

PRADO, O.; RIBEIRO, M. M.; DINIZ, E. Governo Eletrônico e transparência: olhar crítico sobre os portais do governo federal brasileiro. In: PINHO, José Antonio Gomes de. (Org.). **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas**. Salvador: EDUFBA, 2012, p. 13-40.

REINHARD, N.; DIAS, I. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 10., 2005, Santiago. **Anales...** Chile, 2005.

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

RONAGHAN, S. **Benchmarking e-government: a global perspective**. Assessing the progress of the UN member states. United Nations Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, May, 2002.

ROVER, Aires José. A democracia digital possível. **Revista Sequência**, nº 52, p.85104, jul. 2006. Disponível em: <http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 04 nov. 2016.

SANTOS, Ernani Marques dos; REINHARD, Nicolau. Disponibilização e uso dos serviços de governo eletrônico no Brasil: a visão dos usuários. In: PINHO, José Antônio Gomes de.

(Org.). **Estado, sociedade e interações digitais: expectativas democráticas**. Salvador: EDUFBA, 2012.

SIMON, H. A., SMITHBURG, D. W. e THOMPSON, V. A. **Administración Pública**. São João, Edições da Universidade de Porto Rico, 1956, 196 pág.

TRIVIÑOS, A.N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1992.

VAZ, José Carlos. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para a promoção da cidadania: construção de um modelo de análise e avaliação**. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, 2003.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2007.



## APÊNDICE A – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

- Nome:
- Sexo:
- Idade:
- Cidade Natal:
- Formação:
- Qual secretaria trabalha?
- Qual cargo ocupa?
- Quais as funções deste cargo?
- Quanto tempo ocupa este cargo?
- O que você entende por Governo Eletrônico?
- Acessa o site oficial da Prefeitura?
- Qual a frequência de acesso?
- Quais informações busca no site?
- Acessa o portal da transparência?
- Tem interesse pelas informações de receitas e despesas do município?
- As informações são prestadas de maneira clara e de fácil entendimento?
- Para você, as informações trazem consigo credibilidade?
- As informações disponibilizadas pela administração influenciam na sua tomada de decisão e/ou suas tarefas rotineiras?
- A prefeitura disponibiliza alguns serviços para população e, sobretudo para as empresas. Em sua opinião, tais serviços estão tendo efetividade?
- O que acha da prestação de serviços pela internet? Há outros serviços da administração municipal que poderiam ser ofertados desta forma?