



Universidade Federal do Piauí – UFPI
Pró-reitora de Ensino de Pós-Graduação – PRPG
Centro de Ciências Humanas e Letras – CCHL
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP



ADÉLIA DE MORAES PINTO

**GOVERNO ELETRÔNICO: ESTUDO SOBRE OS SERVIÇOS
DISPONÍVEIS NO *WEBSITE* DA SECRETARIA DE FINANÇAS DO
MUNICÍPIO DE BELÉM/PA**

Teresina
2020



Universidade Federal do Piauí – UFPI
Pró-reitora de Ensino de Pós-Graduação – PRPG
Centro de Ciências Humanas e Letras – CCHL
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP



ADÉLIA DE MORAES PINTO

**GOVERNO ELETRÔNICO: ESTUDO SOBRE OS SERVIÇOS
DISPONÍVEIS NO *WEBSITE* DA SECRETARIA DE FINANÇAS DO
MUNICÍPIO DE BELÉM/PA**

Dissertação de mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Piauí como requisito para obtenção do título de mestra em Gestão Pública.

Área de Concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Linha de Pesquisa: Organização e desenvolvimento regional.

Orientador: Prof. Dr. Nelson Nery Costa
Coorientador: Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira

Teresina
2020

FICHA CATALOGRÁFICA
Universidade Federal do Piauí
Biblioteca Comunitária Jornalista Carlos Castello Branco
Serviço de Processamento Técnico

P659g Pinto, Adélia de Moraes
Governo eletrônico: estudo sobre os serviços disponíveis no *website* da Secretaria de Finanças do Município de Belém/PA / Adélia de Moraes Pinto. — 2020.
110 f. : il. color.

Dissertação (Mestrado) — Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública, Centro de Ciências Humanas e Letras, Universidade Federal do Piauí, Teresina, 2020.
“Orientador: Prof. Dr. Nelson Nery Costa”.
“Coorientador: Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira”.

1. Gestão pública. 2. Governo eletrônico. 3. Secretaria de Finanças. I. Título.

CDD 351



Universidade Federal do Piauí – UFPI
Pró-reitora de Ensino de Pós-Graduação – PRPG
Centro de Ciências Humanas e Letras – CCHL
Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP



ADÉLIA DE MORAES PINTO

**GOVERNO ELETRÔNICO: ESTUDO SOBRE OS SERVIÇOS
DISPONÍVEIS NO *WEBSITE* DA SECRETARIA DE FINANÇAS DO
MUNICÍPIO DE BELÉM/PA**

Dissertação de mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Piauí como requisito para obtenção do título de mestra em Gestão Pública.

Área de Concentração: Gestão Pública para o Desenvolvimento Regional.

Linha de Pesquisa: Organização e desenvolvimento regional.

Orientador: Prof. Dr. Nelson Nery Costa.

Coorientador: Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira

Aprovada em 17 de agosto de 2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Nelson Nery Costa
Pós-Graduação em Gestão Pública (UFPI)
Orientador

Antônio Fonseca dos Santos Neto
Pós-Graduação em Gestão Pública (UFPI)
Examinador interno

Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (UFPA)
Examinador Externo à Instituição

*Ao Pai da Vida, por tudo e pela oportunidade
de chegar até aqui.*

AGRADECIMENTO

Desde quando pensei em concorrer a uma vaga como discente no mestrado, sabia que seria desafiador, mas posso afirmar que, mesmo com todos os percalços, foi válido. E estou aqui para agradecer às pessoas que contribuíram nesse processo. Começo agradecendo ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Educação do Pará (IFPA), à Coordenação e aos professores do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal do Piauí (UFPI), bem como à colaboradora Adriana Lopes da seção de Pós-Graduação, pela atenção e ajuda. Agradeço especialmente aos professores Antônio Fonseca dos Santos Neto e Raul Lopes Neto, pelas contribuições dadas na banca de qualificação.

E também declaro um agradecimento especial à Secretaria de Finanças (SEFIN) do Município de Belém, instituição esta que foi meu objeto de estudo, ao Diretor da Companhia (CINBESA) e aos profissionais das áreas de Gestão da Secretaria e da Tecnologia de Informação da Companhia, que colaboraram com esta pesquisa, possibilitando a entrevista que me viabilizou conhecer melhor os serviços disponibilizados no *website*.

Aos usuários/cidadãos, pela parceria, pois de forma tão gentil, prontificaram-se a participar da entrevista. Sem eles, este trabalho não teria sido possível.

Aos amigos conquistados no mestrado, especialmente ao querido Jakson Brito, por ter me aceito como dupla para as apresentações dos seminários, e às queridas Lycia Ribeiro, Wanaia Almeida, Eliani Neves, Jessyca Barros e Selma Sousa, com quem dividi trabalhos, artigos, viagens, estadias, preocupações e alegrias, e aos demais colegas de turma.

A todos aqueles que me acompanharam, apoiaram e incentivaram. Aos familiares e amigos que me ouviram falar tantas vezes do mestrado e da dissertação, que foram compreensivos quando não pude estar com eles e tornaram tão especiais todos os outros momentos e colaboraram com digitações, revisões e versões. Minhas amigas e colegas de profissão Doris Campos, Gisela Danin, Lilian Cristina Oliveira e Nazaré Braga, pelo incentivo, ajuda e companheirismo. A Laélia Pereira, que foi uma pessoa essencial na coleta dos dados, me ajudando na aplicação das entrevistas na central de atendimento da secretaria. A Mariseth Andrade, que ajudou no banco de dados, ao inserir e analisar os dados coletados nas entrevistas, com a criação dos gráficos e tabelas. Ao Professor Haroldo Bentes, grande incentivador. E às minhas chefias de ontem e de hoje, respectivamente, Suely Corrêa e Mara Raiol, que foram compreensivas, com minhas ausências pelas aulas e pesquisas para, enfim, conseguir concluir as etapas.

Agradeço ao meu orientador, Professor Nelson Nery Costa, por aceitar essa pesquisa, por todas as sugestões, correções, esclarecimentos, apoio, colaboração e exemplo. Nessa mesma linha de orientação, direcionamentos de textos para leituras, escritas, e não menos importante, minha profunda gratidão ao meu grande amigo e colega de profissão, o Professor Rubens da Silva Ferreira, que aceitou ser meu coorientador. Gratidão imensa por todo o tempo disponibilizado e por receber-me e dialogarmos sobre o tema.

Sou grata, aos meus pais Fabeliana de Moraes Pinto e Fabriciano Marques Campos (*in memoriam*).

Minha imensamente gratidão a Lúcio Oliveira, esposo que, por muitas vezes, fiz ler e reler vários textos, e a Luciana Oliveira, filha querida que no mesmo período estava mestranda e pude contar com o seu apoio, mesmo somente observando meus passos. Essas pessoas foram pacientes e amorosas e não deixaram de amparar-me e ajudar-me, como puderam.

Sobretudo agradeço a Deus, por essa oportunidade, por me manter firme nessa caminhada e por colocar tantas pessoas especiais em minha vida.

O fenômeno dos governos na Web promete mudar a forma como os governos interagem com os cidadãos, como eles proveem serviços aos cidadãos e até mesmo como o processo democrático se revela.
(STOWERS, 1999, p. 124)

RESUMO

Este trabalho é uma pesquisa sobre os serviços disponibilizados no *website* da Secretaria de Finanças do Município de Belém do Pará (SEFIN) pela perspectiva do Governo Eletrônico (*e-Gov*). Essa ferramenta vem sendo utilizada pela gestão pública para disponibilizar informações e serviços públicos *on-line* para os cidadãos, com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), conjugando governo e tecnologia. Os dados coletados para esta pesquisa resultaram de observações realizadas no *website* da SEFIN e das entrevistas dirigidas aos gestores/profissionais e cidadãos, com o propósito de conhecer a realidade desse tipo de serviço na secretaria municipal. Nesse cenário de impacto das TIC na gestão pública, a análise da disponibilidade de serviços de forma *on-line* se apresenta como objetivo central desta pesquisa, particularmente na forma como são oferecidos aos cidadãos por meio do *e-Gov*. Especificamente, pretende-se identificar quais serviços são disponibilizados pelo governo eletrônico, com base nos indicadores de e-Atendimento (e-A), Facilidade de Uso (FU) e Confiabilidade (CO), bem como tecer o perfil dos usuários potenciais da SEFIN. Busca-se também levantar as percepções dos gestores dessa secretaria sobre os usuários, sendo que o instrumento de avaliação adotado teve como base a literatura existente sobre *e-Gov*. No que tange à dimensão metodológica, a pesquisa utiliza abordagem qualitativa e quantitativa, com duas etapas exploratórias: análise do *website* e entrevistas aos usuários dos serviços e aos gestores/profissionais do órgão municipal. Como resultado, foi possível verificar que a secretaria disponibiliza serviços *on-line* ao cidadão, no entanto, apesar de os gestores afirmarem que os sistemas de informações e comunicação da secretaria funcionam bem, para os usuários o acesso a todos os recursos disponíveis via *website* está muito aquém. Houve destaque para o fato de o *website* da SEFIN apresentar falha na conexão com frequência, assim como a falta de informações sobre o funcionamento dos serviços. Concluiu-se ainda que, apesar dos esforços e das limitações da SEFIN na disponibilidade de serviços aos cidadãos via Internet, no bojo do conceito de Governo eletrônico, mesmo que de forma incipiente, ele vem sendo desenvolvido na gestão municipal. Ainda assim, os gestores precisam entender que podem utilizar desse recurso como um instrumento eficiente na prestação de serviços remotos, em favor da gestão pública e dos cidadãos.

Palavras-chave: governo eletrônico (Brasil); gestão pública; secretaria de finanças – Belém (PA).

ABSTRACT

This paper is a research about the services available in the website of the Finance Department of Belém/Pará city (Secretaria de Finanças – SEFIN) in the perspective of the Electronic Government platform (e-Gov). This tool has been used by the public management in order to provide information and public services to the citizens by using Communication and Information Technologies (TIC), bringing together government and technology. The data collected for this research are a result of observations made in the SEFIN website and from interviews directed to the managers/workers and citizens in order to acknowledge this type of service reality in the city Department. Considering the scenario of the TIC impact in the public management, the main objective of this work is the analysis of the online services availability, particularly in the way they are offered to the citizens by the e-Gov. It is intended to identify which services are provided by the electronic government based on the e-Service (e-A), Ease of Use (FU) and reliability (CO) indicators, as well as describe the SEFIN potential users profile. This department managers perceptions about the users were also evaluated, based on the existing literature about the e-Gov. Methodologically, this research uses the qualitative and quantitative approach on two exploratory steps: website analysis and interviews with the services users and the city department managers/workers. The results show that the city department provides the online services to the citizens, however, despite the managers claims that the communication and information systems of the department work well, for the users, the access to all the provided resources in the website fall short. The highlight is the fact that the SEFIN website shows frequent connection failures, besides the lack of information about the services operation. It is also concluded that regardless the SEFIN efforts and limitations in the services availability to the citizens via internet, even in a rudimentary form, the main concept of the electronic government has been developed in the municipal management. Nevertheless, the managers need to understand that they can use this resource as an efficient tool to remote services provision, on behalf of the public management and the citizens.

Keywords: electronic government (Brazil); public management; finance department – Belém (PA).

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1-	Belém do Pará	40
Figura 2-	Receita detalhada da SEFIN no ano de 2019	42
Figura 3-	Novo portal de serviços da SEFIN, atualizado em 2019	46
Figura 4-	Central Fiscal de Atendimento ao Contribuinte	47
Figura 5-	SEFIN – sede administrativa	48
Figura 6-	Companhia da Tecnologia e Informação de Belém (CINBESA)	49
Figura 7-	Serviços <i>on-line</i> oferecidos pela SEFIN	58
Figura 8-	Página principal da SEFIN	59
Figura 9-	Página de Emissão de 2ª via IPTU/ISS/PF e TLPL do exercício	60
Figura 10 -	Modelo de página de Emissão de 2ª via IPTU/solicitada	61
Figura 11 -	Página para o parcelamento da dívida ativa	61
Figura 12 -	Emissão de 2ª via de guia parcelamento	62
Figura 13 -	Página do parcelamento diferença ISS/PJ	62
Figura 14 -	TLPL/Alvará	63
Figura 15 -	Formulário para consulta de crédito do IPTU 2018	64
Figura 16 -	Página para solicitação de nota fiscal eletrônica	65
Figura 17-	Página para emissão de nota fiscal eletrônica avulsa	66
Figura 18 -	Página para solicitação de certidão negativa de débito	67
Figura 19 -	Página do sistema para consulta de ITBI arrecadado	67
Gráfico 1 -	Usuários segundo a faixa etária, SEFIN, nov./dez. 2019	69
Gráfico 2 -	Procedência dos usuários, segundo o distrito administrativo de Belém, SEFIN, nov./dez. 2019	70
Gráfico 3 -	Proporção de usuários com acesso à Internet em casa, SEFIN, nov./dez.2019	72
Gráfico 4 -	Proporção de usuários com conhecimento sobre o <i>website</i> do órgão, SEFIN, nov./dez. 2019	73
Gráfico 5 -	Participantes segundo o uso do <i>website</i> , SEFIN, nov. / dez. 2019	74
Gráfico 6 -	Avaliação da experiência de uso do <i>website</i> da SEFIN, nov./dez. 2019	75
Gráfico 7 -	Dificuldades para resolver o problema pelo <i>website</i> da SEFIN, nov./dez. 2019	76
Gráfico 8 -	Dificuldades citadas pelos usuários, na solução dos problemas pelo <i>website</i> da SEFIN, 2019	77
Gráfico 9 -	Usuários segundo o conhecimento do Governo eletrônico, SEFIN, nov./dez. 2019	78
Gráfico 10 -	Usuários segundo a resposta sobre o conhecimento do Governo eletrônico, SEFIN, nov./ dez. 2019	78
Gráfico 11 -	Preferências para resolução de problemas na SEFIN, nov./dez. 2019	79

LISTA DE TABELAS

Tabela 1-	Participantes de acordo com a faixa etária, nov./dez.2019	68
Tabela 2-	Procedência dos usuários, nov./dez. 2019	70
Tabela 3-	Histórico da procura pelo atendimento presencial na SEFIN, segundo o motivo e o número de vezes, nov./dez. 2019	71
Tabela 4-	Proporção de usuários com acesso à Internet em casa, SEFIN, nov./dez. 2019	72
Tabela 5-	Usuários segundo o conhecimento do <i>website</i> da SEFIN, nov./dez. 2019	73
Tabela 6-	Participantes segundo a usabilidade do <i>website</i> , SEFIN, nov./dez. 2019.....	74
Tabela 7-	Avaliação da resolução de problemas pelo <i>website</i> da SEFIN, nov./dez. 2019	76
Tabela 8-	Usuários segundo o conhecimento do Governo eletrônico, SEFIN, nov./dez. 2019	77
Tabela 9-	Preferências de atendimento dos usuários da SEFIN, nov./dez. 2019	79
Tabela 10 -	Pontos positivos do <i>website</i> da SEFIN segundo os usuários, nov./dez. 2019	80
Tabela 11 -	Pontos negativos do <i>website</i> da SEFIN segundo os usuários, nov./dez. 2019	81

LISTA DE ABREVIATURAS

A	Apresenta
CAPES	Portal de Periódicos da CAPES
CFAC	Central Fiscal de Atendimento ao Contribuinte
CND	Certidão Negativa de Débito
CINBESA	Companhia de Tecnologia da Informação de Belém
CO	Confiabilidade
CGU	Controladoria Geral da União
DSI	Diretorias de Sistema de Informação
DST	Diretoria de Sistema Tributário
DTI	Diretoria de Tecnologia de Informação
e-A	e-Atendimento
FU	Facilidade de Uso
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFPA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
IR	Imposto de Renda
IQUES	Índice de Qualidade de e-Serviços
ISS	Imposto Sobre Serviços de qualquer natureza
ITBI	Imposto sobre Transmissão de Bens Móveis
LAI	Lei de Acesso à Informação
NA	Não Apresenta
NAEA	Núcleo de Altos Estudos Amazônicos
PMB	Prefeitura Municipal de Belém
PRFI	Procuradoria Fiscal
RFB	Receita Federal d Brasil
SEFIN	Secretaria de Finanças
SIAT	Sistema Integrado de Administração Tributária
SOCINFO	Sociedade da Informação
TCLE	Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
TI	Tecnologia de Informação

TLPL	Taxa de Licença para Localização
UFPA	Universidade Federal do Pará
UFPI	Universidade Federal do Piauí

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	GESTÃO PÚBLICA E GOVERNO ELETRÔNICO.....	21
2.1	Da administração à Gestão Pública.....	21
2.2	Governo Eletrônico	25
3	METODOLOGIA	37
3.1	A abordagem da pesquisa.....	37
3.2	O tipo de pesquisa	38
3.3	O lócus da pesquisa: Belém do Pará.....	39
3.3.1	A Secretaria de Finanças de Belém	41
3.4	A coleta e a análise dos dados	46
3.4.1	Entrevista	46
3.4.2	Observação	51
3.4.3	Análise dos dados	52
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	54
4.1	Análises dos indicadores e descrição dos serviços <i>on-line</i>	54
4.2	Resultados das entrevistas com os cidadãos	68
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	90
	REFERÊNCIAS	95
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista para os gestores e profissionais da SEFIN e da CINBESA	104
	APÊNDICE B – Roteiro de entrevista junto aos cidadãos.....	106
	APÊNDICE C – Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE).....	107
	ANEXO 1 – Bairros que compõem os Distritos Administrativos de Belém	110

1 INTRODUÇÃO

Goveto Eletrônico não deve ser definido como apenas o lançamento de um portal que propõe fornecer informações e serviços do Goveto, o objetivo de sua implantação transcende meras definições (HENRIQUES; CANUTO; MORAES, p. 2, 2016).

A iniciativa de usar as tecnologias e os dispositivos legais com o propósito de disponibilizar serviços e produtos virtuais aos cidadãos para que tenham acesso às informações, sem a necessidade de deslocamento, é uma proposta que não se resume apenas em criar um sítio ou uma página na Internet.

Nesta forma de interação, que ocorre entre o goveto e o cidadão, o *e-Gov* – que, atualmente, as instituições governamentais estão utilizando no processo de disponibilização de serviços e acesso a informações – nos direciona a uma reflexão sobre os conceitos e a forma que esse tipo de relação é estabelecido, a fim de possibilitar a participação cidadã. Na visão de Sanchez (2003, p. 7), o propósito do *e-Gov* “é também o de implementar valores democráticos, como a participação, a transparência, a atenção à dignidade humana, a representatividade e o controle, pela sociedade, sobre os agentes públicos”.

O goveto eletrônico ou *e-Gov* surgiu com a finalidade de ser utilizado pelas instituições governamentais, como mais um mecanismo para disponibilizar e dar acesso às informações e aos serviços e produtos por meio da Internet a todos os cidadãos, a qualquer momento e local. Autores como Capella (2010), Vieira e Santos (2010), Brasil (2011), Rover (2015), Gelatti, Souza e Silva (2015) compreendem o goveto eletrônico como a utilização de mecanismo para a disponibilização e acesso à informação aos cidadãos, que possa permitir rapidez e eficiência na administração, seja relativo a contratos, licitações, patrimônio, recursos humanos, como também fazer transação financeira, gerar certidão de quitação, acervo bibliográfico, educação a distância e saúde.

Desse modo, e em decorrência da proximidade entre esses atores (cidadão e Estado), desenvolve-se a possibilidade de a gestão pública alcançar melhor desempenho e êxito, especialmente ao incorporar eficientemente as vantagens propiciadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na relação com a sociedade.

E por isso, registra-se aqui, que a realidade local da gestão pública quanto ao uso do *e-Gov* como tema de pesquisa, tem sido incipiente. Por ocasião do levantamento bibliográfico, foi constatada a produção de um único trabalho nesta área. Trata-se da dissertação de Gama (2015), apresentada ao Núcleo de Altos Estudos Amazônicos (NAEA) da Universidade

Federal do Pará (UFPA). Nesse estudo, conduzido em 2014, o autor trabalhou com 144 municípios paraenses, apontando a Prefeitura Municipal de Belém (PMB) com o melhor desempenho no atendimento às exigências da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Igualmente, acreditamos que um estudo de caso centrado na SEFIN pode vir a contribuir com pesquisas, como a de Gama, especialmente ao lançar o olhar para uma realidade específica. Ademais, é nesse cenário ainda marcado pela carência de estudos, que se espera produzir um conhecimento capaz de subsidiar o aperfeiçoamento da oferta de serviços pela PMB. Com o propósito de conhecer o tema da gestão pública associada ao *e-Gov*, e contribuir para essa discussão, pergunta-se: como a SEFIN vem se ajustando ao *e-Gov*?

Ao entender a informação como um direito fundamental do cidadão, que atualmente converge para o propósito recente da gestão pública e do governo eletrônico, esta pesquisa se desenvolve com base nos serviços oferecidos pela Secretaria de Finanças (SEFIN) da Prefeitura Municipal de Belém, procurando pensar, em termos amplos, como essa unidade vem atuando na perspectiva do *e-Gov*. A concepção deste trabalho decorre da premissa de que garantir o acesso à informação é fundamental, tanto para a gestão pública, quanto para a sociedade, uma vez que isso faz com que haja uma participação mais ativa nas ações governamentais, trazendo, assim, resultados. São eles: “prevenção da corrupção; respeito aos direitos fundamentais; fortalecimento da democracia; melhoria da gestão pública e melhoria do processo decisório” (CGU, 2013, p. 6).

Neste cenário de impacto das TIC na gestão pública, na disponibilização de informações e serviços de forma *on-line* é que se apresentam os objetivos deste projeto de pesquisa. Em linhas gerais, pretende-se analisar o portal da SEFIN no que se refere à prestação de serviços disponibilizados para os cidadãos no bojo do conceito de governo eletrônico (*e-Gov*). Especificamente, pretende-se: identificar quais serviços são disponibilizados por meio do governo eletrônico na SEFIN da prefeitura do município de Belém do Pará; tecer o perfil dos usuários potenciais da SEFIN; levantar as percepções dos gestores dessa secretaria sobre esses usuários; e avaliar o portal da SEFIN com base nos indicadores de e-Atendimento (EA), Facilidade de Uso (FU) e Confiabilidade (CO).

A disponibilização da informação nos serviços públicos, em formato eletrônico, possibilita o acesso mais rápido do cidadão e isso vem se tornando realidade nas instituições. Estudos sobre o sistema de informação com o acesso via Internet coincidem com o período da graduação em Biblioteconomia, na Universidade Federal do Pará (UFPA), área esta que, segundo Le Coadic (2004, p. 14), se compõe da junção de duas palavras: biblioteca e economia, “no sentido de organização, administração e gestão”. Ou seja, ocupa-se da

organização, do armazenamento, do processamento e da disponibilização das informações, estejam elas no formato físico ou digital.

O interesse pelo tema do governo eletrônico resulta de uma trajetória acadêmico-profissional na área de Ciência da Informação, atuando como servidora pública federal. Também pela condição de cidadã belenense, com o desejo de conduzir uma investigação sobre como os órgãos municipais da capital paraense utilizam suas tecnologias para atender as demandas atuais na gestão pública e, assim, torná-las acessíveis aos serviços virtuais ao cidadão, sem a necessidade de deslocamento físico. Nesse sentido, a SEFIN foi selecionada por entendermos o papel estratégico que ela possui no município de Belém, ao arrecadar impostos que devem ser aplicados na melhoria da qualidade de vida da população.

O tema da participação social na gestão pública também tem sido debatido nos fóruns locais, regionais, nacionais e internacionais¹. Prefeituras e secretarias municipais vêm sendo cobradas quanto à adequação aos novos processos de deliberação democrática dentro do que tem sido chamado de governo eletrônico ou *e-Gov* (VIEIRA; SANTOS, 2010; CAPELLA, 2010; FACHIN; ROVER, 2015; GELATTI; SOUZA; SILVA, 2015), sendo esta uma proposta diferenciada, nas ofertas das demandas de informações aos cidadãos.

Ao pensar o governo eletrônico, em outras realidades socioculturais, na Estônia, país do norte europeu, a presença física do cidadão em órgãos públicos só é imprescindível em três situações: no casamento, no divórcio e na transferência de imóvel². Lá, o cidadão utiliza identidade unificada, que lhe permite o acesso a diferentes serviços, como transações bancárias, solicitação de benefícios estatais, declaração de impostos, registros escolares (BATISTA; DIAS; SILVA, 2018). Considerando esse exemplo de sucesso no uso das ferramentas tecnológicas no atendimento ao cidadão, justificamos o nosso interesse pessoal e acadêmico em conhecer a realidade brasileira, em específico a oferecida pela PMB no *website* da SEFIN, nesse cenário de construção de uma relação virtual entre o cidadão e os órgãos públicos.

¹ A exemplo dos seguintes eventos: XVI Semana de Administração Orçamentária, Financeira e de Contratações Públicas, realizada entre 13 e 17 de maio de 2019, na cidade de Brasília-DF; Seminário - Deu Certo! Boas Práticas Replicáveis em Organizações Públicas Buscando Eficiência, realizado em 12 de novembro de 2018, na cidade de Brasília-DF; I Seminário Nacional de Sustentabilidade do Legislativo, realizado entre 06 e 07 de novembro de 2018, na cidade de Brasília-DF; III Jornada de boas práticas em contratações públicas - governança, sustentabilidade, gestão financeira e de riscos, realizada entre 25 e 27 de setembro de 2018, na cidade de Brasília-DF e Congresso Internacional de Inovação, Políticas e Gestão Pública, realizado entre 29 e 31 de agosto de 2018, na cidade de Vitória-ES.

² Ver neste sentido: <https://epocanegocios.globo.com/Tecnologia/noticia/2018/08/como-estonia-construiu-uma-sociedade-digital.html>.

Esta realidade crescente do emprego das TIC na gestão pública não se dá com o único propósito de gerar benefícios somente às instituições no que se refere ao controle de processos e demandas internas, mas com toda a coletividade, principalmente na forma como os cidadãos podem ter acesso à informação, a produtos e a serviços sem que precisem se deslocar no espaço físico.

Contudo, entende-se que produtos e serviços governamentais, mediados por redes como a Internet, são mais eficientes quando envolvem a participação da sociedade na discussão e na definição das demandas e das prioridades. Este contexto vem sendo construído na esfera normativa como um dos princípios básicos da gestão pública, notadamente por meio de dispositivos legais como a Constituição Federal, a Lei de Acesso à Informação nº 12.547/2011 e o Decreto nº 7.724/2012 que regulamenta a LAI.

Para que ocorra a utilização das TIC pelos governos, deve-se considerá-las uma política de informação³, por meio da qual as prefeituras possam e venham implementar ações com foco na ampliação do acesso a informações, produtos e serviços necessários ao exercício da cidadania. Como exemplo recente, podemos citar o esforço de cumprimento das obrigações previstas na LAI. Essa norma é orientadora na oferta de informação pública aos municípios com mais de 10.000 mil habitantes. Entretanto, o estudo de Batista (2017) destaca que mesmo com a promulgação da Lei, a LAI segue como um desafio, sobretudo quando os gestores municipais ainda “resistem em fornecer informações públicas aos cidadãos”.

Diante do contexto apresentado, entende-se que o setor público precisa investir na melhoria e na agilidade do atendimento aos cidadãos, adotando tecnologias, aperfeiçoando e tornando os processos mais ágeis e orientados, para a melhoria da gestão pública em sua eficiência. No Brasil, caminhos começaram a ser construídos no setor público, desde a reforma do Estado, ocorrida nos anos de 1990 sob o comando de Luiz Carlos Bresser Pereira, então Ministro da Administração Federal e Reforma do Estado de Fernando Henrique Cardoso. Esse período pode ser situado como o de idealização do modelo de sociedade da informação para o país, conforme expresso no Livro Verde (SOCINFO, 2000) que, entre outros itens, previa a incorporação das TIC na oferta de serviços e produtos de informação ao cidadão.

³ Com base em Ferreira (2003, p. 37) e em uma dimensão macro, a política de informação pode ser entendida como “a tomada de posição do Estado diante das demandas da sociedade, que se traduz, entre outras coisas, em legislação, programas e projetos de ação” centrados na informação e seus processos de produção, circulação, acesso e uso pela sociedade. Em uma dimensão micro, por política de informação a entendermos como diz Choo (2011, p. 314), isto é, como as “regras que especificam o sistema de comunicação que dirige e delimita o fluxo e o uso da informação. Em particular, essas regras definem as características da informação que entra na organização, distribuição e condensação da informação recebida, a distribuição e condensação da informação gerada internamente, e as características da informação que deve sair da organização”.

De lá para cá, em maior ou menor escala, União, Estados e Municípios vêm investindo em portais ou páginas *web* que funcionam como uma espécie de balcão de serviços eletrônicos, por meio dos quais o cidadão pode solicitar informações, imprimir documentos, agendar atendimento presencial, gerar boletos, certidões e fiscalizar o uso dos recursos públicos entre outras possibilidades.

Neste processo informacional subjacente à relação cidadão/governo, as TIC vêm sendo empregadas com a finalidade de reduzir custos, diminuir redundância de informações e possibilitar maior agilidade no tempo de resposta à sociedade. Inclusive, o uso de ferramentas tecnológicas tem permitindo a redução das distâncias entre pessoas e instituições, viabilizando o trabalho colaborativo, como nas experiências descentralizadas de construção de projetos de lei. Essa relação se corrobora com a ideia de Vaz (2003, p. 4) sobre a informação, aqui pensada, “como direito do cidadão, bem público e fundamento para o acesso a uma série de outros direitos”.

Em países da América Latina, como Argentina, Chile e México – e nesse rol também incluímos o Brasil –, os serviços e produtos de informação ao cidadão pela Internet já são realidades. Ainda assim, segundo Bueno, Breláz e Salinas (2016), é importante entender como esses instrumentos vêm sendo utilizados e qual tem sido o alcance deles para o cidadão, pois os autores visualizam o potencial das TIC para a sociedade, em termos de participação em discussões. Em sentido complementar a essa situação e considerando as particularidades políticas, sociais e econômicas dos municípios brasileiros, acrescentamos a importância de conhecer a forma como essas tecnologias vêm sendo aplicadas na gestão municipal, tal como, se pretende fazer com a SEFIN.

Com base no que foi exposto, este trabalho está organizado em cinco capítulos. Primeiro, a introdução. O segundo capítulo é dedicado à Gestão pública e governo eletrônico. A ideia desse capítulo é fazer um contexto geral sobre a gestão pública, abordando os conceitos e mostrando o percurso percorrido da administração pública até o momento que as instituições públicas introduziram esse "novo" termo, gestão pública. Em seguida, o referencial teórico sobre o governo eletrônico, trazendo explicações de autores sobre conceito, definição e ainda de estudos que foram feitos sobre avaliação de *websites* governamentais.

O capítulo três é reservado à metodologia. Nele é apresentada a abordagem, o tipo e o *locus* da pesquisa, trazendo um pouco do histórico do município e contextualizando a SEFIN. Nele, também se descrevem as técnicas da coleta e análise dos dados.

O capítulo quatro refere-se aos resultados, à discussão acerca dos dados, a observações coletadas para fazer a interação com os resultados obtidos e tudo, com o objetivo de conhecer de que forma a SEFIN vem dando visibilidade ao *e-Gov* em seu *website* no que refere aos indicadores gerais de comunicabilidade, à facilidade de uso e à confiabilidade dos serviços eletrônicos, a fim de discutir a disponibilização dos serviços na visão dos cidadãos, usuários desta secretaria.

Por fim, no capítulo cinco, são trabalhadas as considerações finais, em que se pode apontar as melhorias que poderiam ser implementadas, trazendo benefícios para a instituição e, conseqüentemente, para os usuários dos serviços dessa instituição, da área de finanças da Prefeitura Municipal de Belém (PMB).

2 GESTÃO PÚBLICA E GOVERNO ELETRÔNICO

Um paradigma econômico tecnológico é um agrupamento de inovações técnicas, organizacionais e administrativos inter-relacionados cujas vantagens devem ser descobertas não apenas em uma nova gama de produtos e sistemas, mas também e sobretudo na dinâmica e da estrutura dos custos relativos de todos os possíveis insumos para a produção (FREEMAN *apud* CASTELLS, p. 107, 1999).

O capítulo é fruto da revisão bibliográfica sobre gestão pública e governo eletrônico. Esses dois conceitos são centrais nesta pesquisa, porque ajudam a entender os modelos de condução das instituições públicas, com ênfases e características distintas e permitem vislumbrar o uso das TIC na esfera governamental, com o objetivo de oferecer produtos e serviços ao cidadão.

2.1 Da administração à Gestão Pública

Em um primeiro momento, quando nos deparamos com as palavras administração pública e gestão pública, a impressão é de estarmos falando de um mesmo conceito. No entanto, devemos buscar o significado que cada uma delas expressa. No que se refere à Administração Pública, para Michaelis (2019, p. 1), “é o conjunto de poderes exercidos pela União, Estados e Municípios”. Nessa mesma obra, conceitua a administração como:

O ato, processo ou resultado de administrar; o ato de governar, dirigir ou gerir; governo, direção, gerência, assim como o conjunto de princípios, práticas e técnicas utilizadas com o objetivo de coordenar e dirigir as ações de um grupo de indivíduos que se associam com o fim de conseguir resultados eficazes.

No caso da gestão, segundo Educalingo (2019, p. 1):

É a ciência social que estuda e sistematiza as práticas usadas para administrar. O termo "administração" vem do latim *administratione*, que significa *direção, gerência*. Ou seja, é o ato de administrar ou gerenciar negócios, pessoas ou recursos, com o objetivo de alcançar metas definidas. É uma área do conhecimento fundamentada em um conjunto de princípios, normas e funções elaboradas para disciplinar os fatores de produção, tendo em vista o alcance de determinados fins como maximização de lucros ou adequada prestação de serviços públicos.

Para os estudiosos do tema, como Paula (2005), Santos (2006), Matias-Pereira (2010), Kannane *et al.* (2010), Paludo (2012), Bodart (2015), a gestão tem uma abordagem mais específica, que veremos nos trechos seguintes.

Os autores Carneiro e Menicucci (2013, p. 3) dizem que o termo gestão pública vem sendo muito utilizado em substituição à administração pública, e completam o raciocínio ao dizerem que “para alguns [ela] se confunde com administração pública, para outros, marca o rompimento com a administração pública tradicional e adoção de ferramentas da gestão do mundo dos negócios ou tem significado mais amplo”.

A finalidade da gestão pública, para Kanaane *et al.* (2010), é responder às demandas dos cidadãos através da prestação de bens e serviços de qualidade, promovendo ao ser humano o seu desenvolvimento integral. Para isso, os gestores devem fazer uso das práticas modernas juntamente com estas demandas e, com isso, gerenciar de forma articulada com a participação da sociedade.

Para Paula (2005), as transformações econômicas e sociais ocorridas no Brasil nas últimas décadas culminou com a reforma de organização do Estado que passou de um modelo de gestão patrimonialista, burocrática e gerencialista para o de gestão pública, tendo como recurso a capacidade, a eficiência/efetividade, que servem de requisitos indispensáveis para que o Estado possa atuar em melhores níveis de desempenho (SANTOS, 2006).

No entanto, é necessário que entendamos o contexto histórico a respeito da gestão pública. Conforme Rek (2014, p. 1), a administração pública, vista pelo ângulo histórico, veio se caracterizando, firmando-se pela forma como evoluiu. Ela aprimorou os modelos de gestão ao receber a classificação de “coisa pública”, de forma que a gestão do “patrimônio público” pelas pessoas que estão no poder tem uma relação direta ou indireta com o grau de participação daquela comunidade.

E Rek (2014) destaca três modelos ou fases da administração pública. A saber: a patrimonialista; a burocrática; a gerencial. Nesse último modelo, na administração pública tida como gerencial, ocorre a introdução de técnicas e culturas gerenciais modernas, provenientes da iniciativa privada (PALUDO, 2012).

Seguindo o conceito de Rek (2014), as técnicas e culturas advindas da iniciativa privada têm como objetivo uma gestão pública de qualidade, moderna e eficiente, com foco nos cidadãos. É nessa fase, segundo Brasil (2014), que a gestão pública precisa recorrer à utilização de práticas e tecnologias gerenciais, como mecanismo de fortalecimento dos sistemas de gestão da administração pública e, assim, ampliar a capacidade de governança e governabilidade das suas estruturas executivas.

Em um cenário de mudanças significativas na gestão, Matias-Pereira (2010) comenta que os governantes têm procurado adotar ações inovadoras que os destaquem. Nesse contexto,

em que se “revê o papel do Estado, torna-se oportuna a reflexão sobre as responsabilidades informacionais do poder público para com a sociedade” (FERREIRA, 2003, p. 38).

Ao longo das transformações experimentadas desde os anos de 1990 na política, na economia e na tecnologia, percebe-se que o aparato burocrático, de certa forma, impede que as demandas da sociedade sejam atendidas. Assim, a adoção da gestão pública surge com o propósito de focar o melhor atendimento ao cidadão, dar ênfase à administração gerencial, valorizar o planejamento estratégico, bem como ampliar os canais de participação do cidadão no trato do interesse público (PEREIRA, 2006; PALUDO, 2012).

É com base nas premissas da eficiência na gestão pública, com o uso de novos modelos e ferramentas de gestão e de inovações tecnológicas na perspectiva do governo eletrônico, que se constrói esta pesquisa, que está situada na fronteira do desafio do Estado, na contemporaneidade, no que se refere especificamente à oferta de serviços e produtos nos portais das instituições governamentais que, por sua vez, precisam ser concebidos segundo princípios de funcionalidade, a fim de que sejam capazes de atender aos requisitos específicos dos serviços públicos para melhor disponibilizar serviços/informações à sociedade.

Nesta direção, a oferta de informações precisa ultrapassar o seu caráter regulador ao se tornar mais popular, apurando sua eficácia e eficiência de uso, pois com o *e-Gov*, a possibilidade de o cidadão ter acesso a ela aumenta. Ademais, a importância do acesso à informação emerge no atendimento do princípio da transparência do Estado, aprimorando a relação entre governos e sociedade (PEREIRA, 2006, p. 23).

A administração burocrática no Brasil, segundo Rek (2014), iniciou em 1936, com base nas ideias de Max Weber para combater a corrupção e o nepotismo patrimonialista. Ela tem como princípios orientadores o aperfeiçoamento do profissionalismo, a ideia de carreira, a hierarquia funcional, a impessoalidade, o formalismo e o patrimônio público. Nessa fase, o destaque foi dado aos interesses coletivos com o intuito de defendê-los da corrupção, do clientelismo e dos interesses particulares. Para tal, os procedimentos e atos administrativos se utilizam de controles e de demasiado formalismo (REK, 2014). O mesmo autor destaca que, apesar da proposta de melhoria que esse tipo de administração propõe, viu-se que é lenta, cara e que não se fez muito orientada para o atendimento das demandas dos cidadãos, assim como sua duração foi curta, sendo logo substituída pelo modelo gerencial.

No modelo de administração pública gerencial, conforme analisa Paludo (2012, p. 66), ocorreu a “introdução da cultura e das técnicas gerenciais modernas na administração pública (regra geral, oriundas da iniciativa privada)”. Pereira (1996, p. 6), casando suas ideias com de outros autores, cita as principais características da administração gerencial:

(1) descentralização do ponto de vista político, transferindo recursos e atribuições para os níveis políticos regionais e locais; (2) descentralização administrativa, através da delegação de autoridade para os administradores públicos transformados em gerentes crescentemente autônomos; (3) organizações com poucos níveis hierárquicos ao invés de piramidal; (4) pressuposto da confiança limitada e não da desconfiança total; (5) controle por resultados, a posteriori, ao invés do controle rígido, passo a passo, dos processos administrativos; e (6) administração voltada para o atendimento do cidadão, ao invés de auto-referida.

Essas características, segundo Rek (2014), objetivam uma gestão pública de qualidade, moderna e eficiente, com foco nos cidadãos, nos usuários contribuintes, que utilizam os serviços. Nesse sentido, importa verificar a satisfação deles e, desta forma, alcançar bons resultados com foco na eficiência em processos simplificados, na economicidade, na prestação de serviços públicos de qualidade e na adequada administração do patrimônio público (REK, 2014).

Para o autor Brasil (2014), é na fase da gestão pública que ocorre a utilização de práticas gerenciais e a introdução de tecnologias como mecanismos de fortalecimento dos sistemas de gestão na administração pública, ampliando a capacidade de governança e governabilidade das estruturas executivas. Brasil (2014) destaca ainda que nesse modelo de gestão é preciso enfrentar alguns desafios, como, por exemplo: para que a atuação do Estado possa ter resultados, é preciso proporcionar a inclusão social, e para que o cidadão tenha uma participação na vida pública, principalmente nos processos decisórios e, em especial, no planejamento, avaliação e controle das políticas públicas, faz-se necessário que ocorra nas estruturas executivas do mesmo uma nova orientação.

Com esta breve cronologia pela qual passou a administração pública no país, a sociedade brasileira, que vive em contínua transformação, pode perceber que o aparato burocrático não consegue atender às demandas da sociedade. Mesmo com a proposta de gestão pública, autores como Pereira (2006) e Paludo (2012) destacam que o foco deve ser no cidadão, na ênfase na administração gerencial, na valorização do planejamento estratégico, bem como para uma gestão pública participativa, mas que, apesar de ter avançado, ainda tem um percurso grande a percorrer, e assim alcançar um patamar ideal, ou adequado (BUENO; BRELÀZ; SALINAS, 2016).

Para Bueno, Brelàz e Salinas (2016), não é uma tarefa simples falar ou indicar os principais desafios que a administração pública brasileira enfrenta neste século. No entanto, os autores destacam seis desafios que, entre tantos outros, não são menos importantes, a saber: “a promoção de um governo aberto, o combate à corrupção, o desafio das parcerias, a

prestação de serviços baseada em conhecimento, o compartilhamento dos serviços de apoio e o processo de tomada de decisão” (BUENO; BRELÀZ; SALINAS, 2016, p. 9).

Em conformidade com as ideias discutidas pelos autores citados, em relação à gestão pública, a pesquisa está orientada para a promoção de um governo aberto e, somado a isso, também para o combate à corrupção e à prestação de serviço ao cidadão, com a utilização das TIC na proposta do *e-Gov*. Isso porque entendemos que essas ferramentas oferecem a possibilidade de participação da sociedade na gestão da coisa pública, visto que as “TICs têm muito a contribuir, pois permitem aos cidadãos participar de discussões que, por motivos de tempo, espaço e recursos financeiros, não conseguem normalmente participar” (BUENO; BRELÀZ; SALINAS, 2016, p. 10).

Assim, pode-se verificar o destaque dado ao papel do governo eletrônico como uma “mudança de paradigma da gestão governamental ou um novo conceito de governo, e sua aplicação na administração pública tem como objetivo melhorar os serviços e a informação oferecida” (CARNEIRO; MENICUCCI, 2013, p. 166). Por conseguinte, os governos devem não somente executar os serviços da melhor forma e com maior eficiência, mas, sobretudo impulsionar, promover, dar condições para que o país transforme suas estruturas econômicas e sociais. Para tal mudança, é indispensável que o planejamento governamental e gestão pública sejam ressignificados, com foco orientado para serviços e produtos de qualidade, visando à satisfação do cidadão.

Nessa conjuntura de gestão pública, e sobre o tema governo eletrônico e tecnológico que se baseia esta proposta de pesquisa, situada na fronteira do desafio do Estado na contemporaneidade, no que refere, especificamente, à disponibilização de serviços e produtos nos portais das instituições governamentais, entendemos que estes serviços e produtos precisam ser concebidos segundo suas funcionalidades, para que sejam capazes de atender aos requisitos específicos dos serviços públicos à comunidade, proporcionando ampliação do protagonismo cidadão e fortalecimento dos instrumentos de controle da gestão pública, pois segundo Costa (2019), o poder público deve prestar serviços que beneficiem os cidadãos.

2.2 Governo Eletrônico

O desenvolvimento das TIC, que ocorreu de forma rápida, criou novas formas de relações comerciais, sociais e políticas entre as instituições e a sociedade. Pode-se inclusive citar como exemplo das aplicações das TIC o consequente modelo de governança

(*governance*), que em sua constituição e forma ocorrem por meio do governo eletrônico (*e-Gov*) e pela utilização da Internet para disponibilizar a prestação de serviços (SAMPAIO *et al.* 2013).

Diante das promessas de uma comunicação ampla, sem fronteiras, via ciberespaço, o termo Governo Eletrônico (*e-Gov*) nos remete a um movimento, a uma disposição quase natural para a reestruturação governamental, possibilitando o acesso à informação pela sociedade, com a implementação desses serviços que utiliza TIC em benefício da comunidade, reorganizando a gestão governamental (SAMPAIO *et al.* 2014).

Segundo Araújo e Cardoso (2005, p. 3), o “*e-Gov* surgiu a partir da segunda metade da década de 1990, nos Estados Unidos, derivado de outros serviços eletrônicos dessa época”, como *websites* de comércio eletrônico, serviços ou informações *on-line*, todos com a proposição de melhoria da relação e do diálogo com o cidadão e as instituições, reduzindo ou eliminando as barreiras, provocando o crescimento da transparência, o controle social das ações e a promoção da cidadania. O *e-Gov* é um conjunto de ações para ampliar a transparência e o oferecimento de serviços públicos usando a rede mundial de Internet.

O governo eletrônico e o uso das novas TIC possuem uma interligação muito próxima. Não é para menos que os governos vêm lançando mão dessas ferramentas em suas ações para a sociedade. Tecnicamente, os dois possibilitam uma mudança no relacionamento entre instituições e cidadãos, baseada em tempo real e de forma rápida, estabelecendo um mecanismo de promoção de boas práticas de governança (RUEDIGER, 2002).

Nesse sentido, as TIC e o governo eletrônico trouxeram benefícios para a sociedade. Os governos vêm envidando esforços para que os serviços prestados aos cidadãos utilizem a tecnologia, visando aumentar a sua área de atuação, com a melhoria do atendimento, com uma maior praticidade e rapidez. Isto seria uma forma de melhorar os procedimentos públicos com a finalidade de diminuir a burocracia, melhorar a organização na prestação de serviços, mas principalmente, aprimorar o atendimento ao cidadão, além de melhorar as formas de comunicação, pois hoje “a Internet é um dos recursos mais importantes para a disseminação da informação governamental” (JARDIM 2007, p. 1).

A dinâmica da sociedade atual é caracterizada pelo fluxo constante de informações nas diferentes esferas da vida, resultando numa “[...] sociedade de indivíduos conectados em rede” (CASTELLS, 1999, p. 566). Isso significa dizer que no mundo contemporâneo se vive um paradigma tecnológico, entre outras coisas, marcado pela difusão das variadas tecnologias no cotidiano. Essas ferramentas, como bem ensina Castells (1999), afetam os modos de ser,

de viver e de produzir. O paradigma também se reflete na instância governamental, visto que a utilização das TIC se faz cada vez mais presente na gestão pública.

No âmbito da gestão pública, os suportes tecnológicos e computacionais auxiliam as instituições no processamento, no armazenamento, na organização, na utilização e na disponibilização das informações e serviços *on-line*. No novo paradigma em que predomina o uso de ferramentas tecnológicas, é possível considerar não somente o maior controle, mas também a maior oferta de informação em um modelo de gestão pública, denominado governo eletrônico ou *e-Gov*, baseado no uso de TIC. Entendendo que o objetivo principal do uso dessas ferramentas é ampliar a disponibilidade dos serviços públicos por meio da Internet, Brasil (2018, p. 1) define governo eletrônico como:

A utilização das modernas tecnologias de informação e comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação, ampliar discussões e dinamizar a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais.

O desenvolvimento e a utilização de recursos tecnológicos que venham transformar a relação do governo com a sociedade, promover a interatividade, e, conseqüentemente, a melhoria dos serviços públicos no país através do uso das TIC nas instituições governamentais podem potencializar a prestação de serviços à população. No que se refere ao atendimento público e à oferta de produtos e serviços oferecidos ao cidadão, o governo eletrônico surge como:

Um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços e produtos através de meio eletrônico a partir ou através de órgãos públicos a qualquer momento, local e cidadão de modo a agregar valor a todos os *stakeholders* envolvidos com a esfera pública (ZWEERS; PLANQUÉ, 2003 *apud* AGNER, 2007, p. 38).

Para Martins e Lucas (2009), o desenvolvimento das TIC, especialmente da Internet, alterou os modelos econômicos, sociais, políticos e educacionais da sociedade, trazendo benefícios e fazendo com que a informação adquira um caráter de bem público, pois desta maneira ela estaria relacionada ao desenvolvimento de ações democráticas para uma gestão pública.

Fernandes (2000, p. 1) discute, em linhas gerais, as funções características do *e-Gov*, que são:

a) prestação eletrônica de informações e serviços, b) regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação, c) prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução

orçamentária, d) ensino a distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais, e) difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais, f) *e-procurement*, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo [...].

Com base nas funções do *e-Gov* pensadas por Fernandes (2000), cabe ao Estado desenvolver estratégias e investir em recursos que possam garantir o direito à informação à coletividade. Considerando as características já apresentadas, também se pode dizer que o governo eletrônico deve ser considerado como um conjunto de ações modernizadoras vinculadas à administração pública. Ele não restringe suas funções apenas à oferta de serviços *on-line*, mas também as aplica na melhoria dos processos da gestão pública, no que se refere à economia dos custos e do tempo para as instituições e para a sociedade. É na interação entre as diferentes esferas governamentais e o cidadão que, para Rezende e Castor (2006), o *e-Gov* pode ser entendido como a aplicação dos recursos da Tecnologia da Informação (TI) ou das TIC na gestão e nas políticas das organizações.

As ações governamentais guiadas pelo conceito *e-Gov* são consideradas mais significativas e promissoras para a gestão pública brasileira, pois são direcionadas para a redução de custos, o aumento da transparência e também para a organização, o armazenamento e a disseminação de informações, dentro e fora dos órgãos públicos (ABRUCIO, 2007; MARINI, 2002).

Os usos não estão orientados somente para os negócios em aspectos gerenciais e em estratégias de TI, mas, sobretudo, exigem das entidades governamentais maior interação com a sociedade civil. Considerando que hoje estas ferramentas facilitam a disponibilização de serviços por meio das redes, pode-se deduzir que os órgãos públicos, como agentes propagadores da informação, têm a oportunidade de permitir ao cidadão o acesso a estas informações, principalmente àquelas de caráter público, dentro do que se tem denominado de atividade de e-governo ou *e-Gov* (VIEIRA, SANTOS, 2010).

O Governo Eletrônico é uma forma de criar estratégias à reforma administrativa com a possibilidade de fornecimento de serviços aos cidadãos. Para Cordeiro *et al.* (2012, p. 1), a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, define uma estratégia que possibilita à população sua participação mais ativa nas ações do governo, além de possibilitar aplicabilidade aos dados públicos governamentais, cabendo aos governos desenvolverem ações para assegurar o acesso aos serviços e produtos.

O *e-Gov*, sem grande rigor, pode ser entendido como uma forma de criar estratégias no aprimoramento da gestão com a possibilidade de fornecer e assegurar o acesso dos cidadãos a

serviços mediados pelas redes digitais. A introdução e difusão das TIC no setor governamental por meio do que se chama *e-Gov* ou governo eletrônico, previsto no Projeto Sociedade da Informação (SOCINFO, 2000), por meio do Livro Verde, demandou do governo a iniciativa para a criação de uma infraestrutura informacional por meio da qual os serviços públicos fossem oferecidos à sociedade utilizando a Internet.

Em suas diretrizes, o projeto SOCINFO⁴ contemplava a provisão de fluxos de informação não só às estruturas internas dos governos e do mercado, mas também ao cidadão comum. Dessa forma, sítios e portais servem como base de conhecimento e de consulta, funcionando como canais de relacionamento com o cidadão, a fim de propiciar agilidade na solicitação de serviços eletrônicos e no acesso à informação.

Apesar de essas mudanças estarem de algum modo vinculadas à TI, suas implicações são mais abrangentes, pois interferem também nos “aspectos cognitivo, comportamental, organizacional, político e cultural, a partir de alterações na maneira em que os serviços públicos são organizados e entregues aos cidadãos ou clientes” (CARNEIRO; MANICUCCI, 2013, p. 181).

De certa forma, ao fornecerem acesso a formulários, agendamento de atendimento presencial e emissão de documentos *on-line*, dentre outros, os serviços disponíveis para o cidadão em sítios e portais funcionam como balcões virtuais de informações para reduzir filas e despesas de deslocamento até os órgãos públicos. Nessa direção, Ribeiro *et al.* (2011) entende que é de responsabilidade governamental a implementação dos serviços e de investimento em novas tecnologias de acesso público à informação. Ao favorecer a divulgação das informações de forma transparente e com qualidade, é proporcionado um avanço na relação governo e sociedade.

Na proposta do *e-Gov*, os serviços demandados pelos cidadãos possuem características específicas e precisam estar disponíveis para que a emissão de documentos, licenciamentos, solução de dúvidas, atendimento em saúde e educação, entre outros, possibilitem a otimização do tempo e facilidade. Para Lawson-Body *et al.* (2008), este é um aspecto importante do governo eletrônico, pois possibilita que as informações estejam acessíveis aos cidadãos e às agências governamentais abertas à população, oferecendo serviços eficientes e eficazes.

Estudos feitos anteriormente por Vilella (2003), Brasil (2007), Pinho (2008), Pimenta, Araújo, Ramos (2011), Almeida (2011), CGU (2013) e Melo e Gomes (2016) sobre a

⁴ Para Ferreira (2003, p. 37), o projeto SOCINFO é uma “iniciativa que visa promover o uso das novas tecnologias de comunicação na esfera social, estatal e privada. Conforme evidencia o Livro Verde, o programa é um conjunto de ações governamentais ousadas e marcadas por muitos desafios”.

disponibilização, a avaliação e a mensuração dos produtos e serviços que constam nos *sites* governamentais, trabalham conceitos utilizados nos estudos de gestão e qualidade da informação, além de usabilidade de sistemas de informação aplicados ao ambiente normatizado das instituições públicas.

Melo e Gomes (2016, p. 110) afirmam que “os portais eletrônicos são uma poderosa ferramenta que pode proporcionar celeridade, a diminuição de custos, o aumento da produtividade e da eficiência”, quando pensamos em repartições públicas que atendem a população em geral. No entanto, esses mesmos autores defendem que essas informações e serviços disponibilizados devem ser acessíveis, atuais, confiáveis e relevantes.

O governo eletrônico pode ser visto como um projeto iniciante e o seu desenvolvimento tem como objetivo facilitar a vida do contribuinte. Ele tem o seu marco no governo federal, quando aconteceu a implantação da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), precisamente do projeto-piloto ReceitaNet⁵, em 1996 (ALMEIDA, 2011). Como um modelo de serviço mediado pela Internet, Almeida se refere ao procedimento de envio de declarações de Imposto de Renda (IR) via *web* como um exemplo de boa prática do governo eletrônico no Brasil, ao ponto de ser reconhecido por representantes da área fiscal de organismos internacionais.

Almeida (2011) destaca ainda que uma maneira de verificar a eficiência das ações do *e-Gov* pode se dar pelos resultados obtidos através das análises, das observações e das averiguações dos portais governamentais, que se apresentam como fatores de relevância para a gestão pública, especialmente ao permitirem entender em qual estágio e política de governo eletrônico o mesmo se encontra.

Para o melhor funcionamento do *e-Gov*, faz-se necessário o investimento em suportes digitais e ações de gestão, os quais precisam estar alinhados e sistematizados na oferta de um portal de serviços institucional. Os portais consistem no sistema específico de gestão e de oferta de informações, com interface própria, padronizada e com conteúdo que correspondam às demandas da população, de modo a promover melhorias nos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso. Na implantação dos portais, deve ser levada em consideração a Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011), que em seu artigo 8º, § 3º, expressa que os sítios devem atender os requisitos de conter ferramentas de pesquisa que

⁵ Serviço eletrônico do Governo Brasileiro que valida e transmite, via Internet, as declarações de impostos e contribuições federais de pessoas físicas e jurídicas, que cria um canal interativo de comunicação, eficiente e seguro, entre o contribuinte e a Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) para o cumprimento de suas obrigações tributárias, facilitando e incentivando o exercício da cidadania. Disponível em: <http://idg.receita.fazenda.gov.br/programas-para-download/receitanet/perguntas-e-respostas/o-que-e-o-receitanet>. Acesso em: 20 jan. 2019.

facilitem o acesso às informações de forma transparente, objetiva, de linguagem fácil, com autenticidade, integridade, e sempre atualizada, com instruções para a comunicação da população, sejam por via eletrônica ou telefônica com o órgão ou entidade.

O autor Almeida (2011) elenca alguns aspectos que devem ser considerados para a construção de portais municipais, como forma de economizar o tempo do usuário para conseguir a informação e usar os serviços. Os aspectos são: a) focar a necessidade dos usuários (contribuintes); b) utilizar uma linguagem de fácil compreensão; c) aparência acessível; d) *design* agradável, que permita uma navegação de acesso facilitado. Devido ao impacto que as TIC trazem às instituições governamentais, e percebendo que a administração pública pode prestar serviços de qualidade à comunidade, houve a necessidade de instituir mecanismos legais como a LAI (CGU, 2013), visando um governo eletrônico orientado para o cidadão e, dessa maneira, priorizando aqueles aspectos que contribuem para a avaliação, identificação e disponibilização de informações, produtos e serviços em meio eletrônico.

Em um levantamento bibliográfico preliminar, encontramos alguns estudos que também contemplam a análise de sítios e portais governamentais, realizando avaliações, medidas, analisando a oferta de produtos e serviços disponibilizados nos sítios dos órgãos públicos. Entre tais trabalhos, cabe citar o de Lacerda (2016), que procurou compreender o estágio em que se encontram os portais virtuais do Legislativo paraibano no que se refere ao acesso às informações e à transparência no governo eletrônico. Os resultados desse estudo revelaram que pesquisas do gênero no Brasil ainda são incipientes.

No trabalho de Pimenta, Araújo e Ramos (2011), os autores fazem uma avaliação do *site* oficial do governo da Noruega, que tem a proposta de oferecer serviços públicos e disseminação de informações na *web*. Esta avaliação considerou as variáveis conteúdo, usabilidade e funcionalidade. Para cada aspecto observado, foi identificado que: no que diz respeito à usabilidade, o sítio tem um desempenho ótimo; quanto ao conteúdo, recebeu uma classificação acima da média; e, com relação à funcionalidade, o desempenho mostrou-se negativo.

As pesquisas de Vilella (2003) sobre o tema governo eletrônico têm como foco a avaliação dos portais estaduais brasileiros, a prestação de serviços públicos e a disseminação de informação. Esses elementos são considerados como potencialidades na Internet ao se tornarem verdadeiros sistemas de informação/comunicação, viabilizando a execução de serviços interativos, promovendo a troca e o compartilhamento de informações. Analisando variáveis como conteúdo, usabilidade e funcionalidade, o estudo de Vilella destaca que o *e-Gov* não se trata apenas de guardar informações para o cidadão.

Nas pesquisas que enveredam pela avaliação de sítios e portais de instituições públicas, temos o estudo de Melo e Gomes (2016). Estes autores avaliam e comparam a capacidade que portais eletrônicos da Justiça Estadual no Brasil têm de prover informação e serviços aos usuários. Para isso, eles utilizam quatro variáveis: (1) funcionalidade, que consiste na verificação da presença de itens específicos como: se o endereço do portal pode ser encontrado em pesquisa pelas palavras-chave, se o processo Judicial Eletrônico é utilizado no portal, se é possível fazer submissão e/ou peticionamento eletrônico via portal e se é clara a divisão de serviços voltados para cada tipo de usuário; (2) transparência, que tem como base os seguintes indicadores: notícias, informações gerais, legislação, jurisprudência, consulta ao processo, ferramenta de busca, *download* de documentos, textos e relatórios, *links* para setores e para outros *sites*, vídeos explicativos e das sessões, seção de atos públicos, divulgação de planos e ações; (3) interação, que pauta a avaliação na possibilidade de o usuário do portal cooperar, dar sugestões, mostrar suas insatisfações, tirar dúvidas; e (4) estrutura tecnológica, que deve analisar a estrutura geral do portal considerando critérios como: maturidade, comunicabilidade, disponibilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, confiabilidade, facilidade de uso, transparência.

Contudo, Melo e Gomes (2016) destacam que apesar de existir um nível de transparência necessária no judiciário brasileiro, no que refere ao recurso de interação e participação nos portais pesquisados há muito o que melhorar.

Outro estudo acessado foi de Brasil (2007), que aborda um conjunto de indicadores sobre a avaliação dos serviços prestados por meios eletrônicos para o cidadão. Neste trabalho, os portais foram analisados quanto ao nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade, elementos esses que têm o foco na implementação de políticas de governo eletrônico.

E para Cepik *et al.* (2011), o governo eletrônico fixou-se no Brasil em 2000. Desde então, houve um crescimento desse tipo de serviços públicos prestados utilizando a Internet, precisamente com a hospedagem de portais e sítios governamentais. O autor desenvolveu uma metodologia para a avaliação dos serviços eletrônicos governamentais, elaborada com base no Índice de Qualidade de e-Serviços (IQUES). O índice é composto por três grupos de indicadores: (1) e-Atendimento (EA), que visa medir a qualidade do atendimento eletrônico ao usuário; (2) Facilidade de Uso (FU), para medir a complexidade na realização do e-serviços; e Confiabilidade (CO), para medir o tratamento dos dados apresentados e transacionados.

O grupo de indicadores EA foi usado por Cepik *et al.* (2011) com o objetivo de verificar a existência de informações e ferramentas na página *web* do serviço eletrônico que visam facilitar e ampliar a comunicação entre a instituição responsável pela prestação do serviço eletrônico e os cidadãos. Os indicadores levam em consideração os meios de contato disponíveis, as ferramentas que auxiliem o cidadão na realização do serviço e as ferramentas que permitam aos cidadãos se manifestarem eletronicamente acerca da prestação do e-serviço.

O grupo de indicadores FU objetiva analisar o grau de usabilidade da página *web* em que se encontra o e-serviço, bem como o seu acesso com um desenho baseado no perfil do usuário. Esses indicadores são: (1) acessibilidade, levando em consideração a participação das pessoas portadoras de deficiência; (2) disponibilidade do serviço, se o acesso ocorre na hora que melhor convier ao cidadão; (3) navegação fácil e intuitiva, se as informações estão disponíveis de forma clara, com facilidade em encontrar o serviço a partir de portais governamentais.

O grupo de indicadores CO que traduz a confiança que a pessoa deposita no serviço oferecido está relacionado à capacidade do governo de oferecer segurança e transparência às informações e aos canais relativos ao serviço prestado.

Com base na literatura consultada, o *e-Gov* emerge como uma ação governamental introduzida por meio do uso das TIC, com a responsabilidade de responder as demandas dos cidadãos que estão em busca da transparência nas medidas adotadas pelos governos. Ele propõe oferecer serviços, produtos e informações que antes eram disponibilizados somente de forma presencial, em ambientes físicos. Por meio da Internet, o *e-Gov* é apresentado à sociedade contemporânea como possibilidade de acesso à informação pública e à participação cidadã. Com base nesses elementos evidenciados na literatura, a pesquisa fez a escolha dos parâmetros utilizados por Brasil (2007) e por Cepik *et al.* (2011), uma vez que fornecem estratégias de avaliação dos sítios e portais governamentais, com a possibilidade de “contribuir para a evolução do governo eletrônico no Brasil, favorecendo sua universalização” (CEPIK *et al.*, 2011, p. 5).

Bodart (2015) destacou os recursos utilizados pelas instituições federais, estaduais ou municipais em seus *websites* e os portais podem ser considerados um avanço, em decorrência da possibilidade de uma maior proximidade que pode ocorrer entre a sociedade e a gestão dos recursos públicos. E, ainda, a prestação de informações e serviços com mais facilidade aos cidadãos. “para que isso se efetive, a usabilidade do sítio é tão importante quanto o conteúdo e serviços disponibilizados nele” (BODART, 2015, p. 100).

O que Lacerda (2016) considera é que o modelo de atendimento *e-Gov* ocorre por causa da reforma estatal, concorrendo para que uma nova forma de gestão pública surgisse nas últimas décadas e com ela a implementação da modernização, da democratização, bem como da publicidade e acesso às informações com o uso destas ferramentas, TIC e *e-Gov*. O autor pondera sobre a Internet, a TIC e o *e-Gov* como instrumentos que as instituições públicas podem fazer uso na construção da relação com a sociedade, ou seja, "o governo eletrônico com o uso da tecnologia e da Internet para melhorar o acesso e a entrada de informação governamental aos cidadãos [...] e a qualidade dos serviços" (LACERDA, 2016, p. 15).

Para Vilella (2003, p. 16), "os Governos Eletrônicos, analisados aqui a partir da perspectiva do uso que os governos fazem da Internet, também se apresentam como objetos de estudo que precisam ser bastante observados e avaliados". Seguindo essa linha de raciocínio, esta pesquisa tem a possibilidade de verificar como a SEFIN vem se ajustando ao *e-Gov* na disponibilização de serviços e produtos, usando os recursos da Internet no processo de interação e comunicação com o cidadão.

As tecnologias que emergem no processo de intensificação da informação e comunicação pela Internet fazem com que ocorra uma transformação no arranjo da sociedade, trazendo junto desafios no que se refere à geração e oferta de produtos e/ou serviços públicos no ambiente virtual. A universalização e a democratização da informação, a alfabetização digital, a educação voltada para a cidadania e o acesso às TIC são pontos que precisam ser devidamente enfrentados para superar ou ao menos amenizar os hiatos existentes na sociedade da informação.

Autores como Vilella (2003), Gelatti, Souza e Silva (2015) fazem ponderações em seus artigos sobre a oferta de serviços *on-line* ao cidadão. Para eles, não basta somente adquirir computadores, investir em redes e portais governamentais na Internet, pois tão importante quanto a infraestrutura implantada é preciso que as pessoas ligadas aos governos estejam capacitadas para atender às demandas dos cidadãos e que as ferramentas que servem ao propósito do *e-Gov* estejam efetivamente funcionando em tempo integral.

Embora entendamos que o formato de comunicação mediado pela rede mundial de computadores seja o resultado do processo de globalização econômico-liberal, que estimulou a implantação dos princípios da esfera privada na gestão pública, vindo esse movimento da nova gestão pública, importa considerar questões importantes quanto ao que elas representam para a sociedade, como: a proteção da privacidade; a segurança da informação; a falta de investimento em TI; a inclusão de pessoas com algum tipo de deficiência; a capacitação de

recursos humanos nas esferas governamentais; a estabilidade de conexão na Internet; e o desenvolvimento das competências digitais do cidadão, entre muitas outras.

A globalização, segundo Ianni (2001), consiste em um projeto que tem como objetivo tornar as instituições e as atividades – sobretudo as econômicas – “mundializadas”, isto é, integradas. Esse processo é posto pelos países ricos como um padrão a ser seguido por todas as nações. Do ponto de vista dos seus defensores, que ultrapassa a dimensão econômica, a Globalização não seria em si o projeto de uma civilização ou de uma cultura, mas o “patrimônio de uns e de outros”, conectando as diferentes sociedades no globo terrestre. Nessa ideia de conexão interplanetária é que surge o papel dos transportes na promoção da circulação de pessoas e mercadorias, e também das TIC, impulsionando a comunicação. São esses dois aspectos que mais contribuem para o projeto de integração mundial, representado popularmente pela expressão “aldeia global”, cujo sentido é falar de países e de populações que, embora estejam geograficamente distantes, ao menos virtualmente parecem estar próximos uns dos outros (IANNI, 2001).

A sensação de “estar longe” e ao mesmo tempo “estar perto” deve-se ao desenvolvimento das telecomunicações e da informática. Isso tem possibilitado a expansão e o uso das TIC no ambiente das redes digitais, no qual a Internet emerge como a mais representativa. O potencial das TIC e das redes digitais para o maior fluxo e acesso à informação repercute não somente nas sociedades e nas organizações privadas, mas também nas organizações públicas. No âmbito dos governos, a dimensão tecnológica da Globalização ecoa nas propostas do *e-Gov* e ganha força com as ideias neoliberais, sobretudo na redução do Estado nas propostas reformistas que ocorrem de tempos em tempos. Deve-se considerar que, apesar de os governos serem afetados pela Globalização, em especial pela necessidade de investimentos em Tecnologia da Informação (TI) para, entre outros propósitos, aperfeiçoar a gestão pública, no Brasil esse desafio persiste no século XXI. Deste modo, o melhor uso das TIC nos diferentes níveis do governo, sobretudo nos estados e nos municípios, é impactado: pelas limitações na visão estratégica dos gestores; pela falta de investimentos; pelas limitações dos recursos humanos; e também pelas limitações educacionais, financeiras e tecnológicas das populações para atuar de modo competente no *e-Gov*.

Assim sendo, os autores aqui apresentados, quando falam do tema *e-Gov*, assumem posições no sentido de entender as TIC como aliadas, como ferramentas que podem ajudar de forma prática na disponibilização de serviços em formato *on-line*; ou seja, adotam a premissa da tecnologia a serviço dos cidadãos. Ademais, em que pese o discurso em prol do *e-Gov* na literatura consultada, ele contrasta com uma sociedade como a brasileira, que, conforme

discute Ferreira (2003), ainda não resolveu velhos problemas históricos ligados à exclusão social, às desigualdades econômicas e sociais.

Pode-se também pontuar que uma parte da população brasileira ainda não tem acesso à Internet. Segundo o IBGE (2019, p. 70), isso ocorre porque:

Apesar da redução na desigualdade de acesso domiciliar à Internet entre as faixas de rendimento, ainda persiste uma diferença considerável na forma de acesso. Em 2018, no total da população, 40,2% residia em domicílios onde havia acesso à Internet por computador. Entre a população com rendimento domiciliar per capita inferior a US\$ 5,50 PPC, essa proporção era de apenas 13,1%. Isso ocorre porque a expansão do acesso se deu por meio de outros equipamentos eletrônicos, especialmente o telefone celular (IBGE, 2019, p. 70).

E com base no IBGE (2018b), a pesquisa naquele ano aponta algumas razões para o não acesso à Internet pela população nos 21.247 mil domicílios. Dentre as razões, destacam-se: 34,8% corresponderam à falta de interesse; 29,6% ao acesso caro; e 20,7% por nenhum morador saber usar a Internet. Esses dados analisados estão relacionados ao nível de instrução e o percentual de pessoas sem instruções é de 88,8%, no qual se encontra os que não utilizam a Internet. A medida que o grau de escolaridade aumenta, os percentuais diminuem; assim, foram registrados 2,9% e 4,34% com ensino superior incompleto e completo respectivamente. E ainda para aquelas pessoas que não utilizam a rede ou não sabiam utilizá-la, o percentual é de 60,7% dos sem instrução.

Os fatores acima nos remetem ao que comenta Ferreira (2003) sobre os problemas históricos do país, que não foram superados, razão pela qual os governos precisam desenvolver e implementar juntamente com a sociedade, políticas públicas educacionais, informacionais e de inclusão digital, para possibilitar o desenvolvimento das habilidades digitais dos brasileiros que permanecem à parte do mundo conectado pelas redes de computadores. Isso significar dizer que o sucesso do *e-Gov* passa necessariamente pela superação efetiva do analfabetismo, pelo fomento ao desenvolvimento das competências informacionais em crianças, jovens e adultos, e também pela criação de sistemas amigáveis ao cidadão, isto é, fáceis de localizar em um site governamental, fáceis de utilizar e igualmente fáceis de gerar respostas/resultados para os usuários dos serviços públicos.

3 METODOLOGIA

Não há só um método para estudar as coisas
(Aristóteles)

O pesquisador para desenvolver um estudo científico lança mão de uma pesquisa que lhe permitirá a investigação de problemas teóricos ou práticos, utilizando para isso processos científicos e a aplicação de um conjunto de processos metodológicos de investigação (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2007). Ou seja, este é um caminho que segue em direção a um objetivo em que a metodologia é o corpo de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa.

Com o uso de procedimento metodológico e instrumentos científicos adequados, tem-se a probabilidade da obtenção de conhecimento e descobertas para determinadas questões sugeridas em um estudo, ajudando a ciência na produção de novos conhecimentos. Para tal, a pesquisa científica utiliza-se de etapas, que são: escolha do tema; elaboração da pesquisa bibliográfica; formulação do problema; objetivos (gerais e específicos); justificativa da escolha do tema ou da pesquisa; metodologia a ser empregada; os instrumentos de coleta dos dados; a tabulação; a análise dos dados; e as considerações finais.

Sendo assim, nesse capítulo é apresentado o desenho metodológico traçado para a condução deste estudo, com foco na abordagem, nos tipos de pesquisa aqui empregadas, na caracterização de Belém e da Secretaria de Finanças, e por fim, na coleta e a análise dos dados.

3.1 A abordagem da pesquisa

A ciência quando nasceu fundamentou-se no acesso racional, em que o método científico tinha uma configuração experimental-matemática, a abordagem quantitativa. Mas, no decorrer dos tempos, os estudiosos entenderam que esse conhecimento não estava ou não poderia ficar reduzido apenas a este parâmetro, sendo importante considerar aspectos mais específicos. Em decorrência deste entendimento, foi agregada a abordagem qualitativa (SEVERINO, 2008).

A abordagem quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, ou seja, trabalha com dados estatísticos e percentagens, média, desvio-padrão, estando pautada na objetividade, enquanto que a qualitativa se baseia na subjetividade, em que destacamos a coleta de dados por meio de entrevista, da observação, da análise e interpretação dos dados pesquisados (MINAYO *et al*, 2004; MARCONI; LAKATOS, 2009).

Na abordagem quantitativa, pretende-se mensurar opiniões, hábitos, atitudes e reações por meio de uma amostra estatística que representa o universo pesquisado. Com a abordagem qualitativa, teremos a possibilidade de identificar características da situação investigada para a compreensão dos serviços disponibilizados na perspectiva dos usuários ou pessoas que irão fazer parte da situação em estudo. E utilizando essa forma, o pesquisador aprende a observar, analisar e registrar as interações entre as pessoas e entre as pessoas e o sistema.

Neste sentido, esta pesquisa utiliza as duas abordagens. Isto se aplica pelo fato de possuir indicadores e tendências observáveis, visto que os dados coletados nas entrevistas serão tratados estatisticamente. Serão explorados detalhes da pesquisa com a finalidade de explicar ou descrever um evento ou uma situação, expondo as características de determinada população ou fenômeno (FREITAS; JABBOUR, 2011).

As análises e interação entre as variáveis, além da interpretação dos dados coletados, dos indicadores propostos e fatos registrados durante a pesquisa busca atribuir significados com base em autores que estudaram ou estudam sobre a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico via *websites*.

3.2 O tipo de pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva que, segundo Cervo, Bervian e Silva (2006), é uma forma de observar, registrar, analisar, descrever e correlacionar fatos e fenômenos. O pesquisador procura fazer o estudo e anotar para então fazer as possíveis inferências e interpretação da temática, com base em técnicas padronizadas de coleta de dados, utilizando como instrumentos a observação e a entrevista, em que serão coletados os dados para identificar a estrutura, os conteúdos ou mesmo as funções do indivíduo ou da instituição.

A pesquisa também envolveu a descrição ou exame detalhado dos dados coletados, visando, assim, a identificação, o registro e a análise das características, observação dos fatores ou variáveis que estão relacionados com o objeto estudado e devem ser combinados com as entrevistas efetivadas. Nessa pesquisa, o foco é o levantamento de dados utilizando a técnica de entrevista e formulário padronizado para a coleta e observação e análises dos dados.

A pesquisa se trata de um estudo de caso, pois, segundo Ventura (2007), corresponde ao estudo de uma unidade a partir de um universo no qual se localiza o caso avaliado. Como o próprio nome já expressa, é o estudo de um caso específico, uma realidade e ainda, após a

coleta de dados, foi feita uma análise das variáveis, estas aqui entendidas como os serviços disponibilizados no *website* e como o cidadão tem acesso aos mesmos.

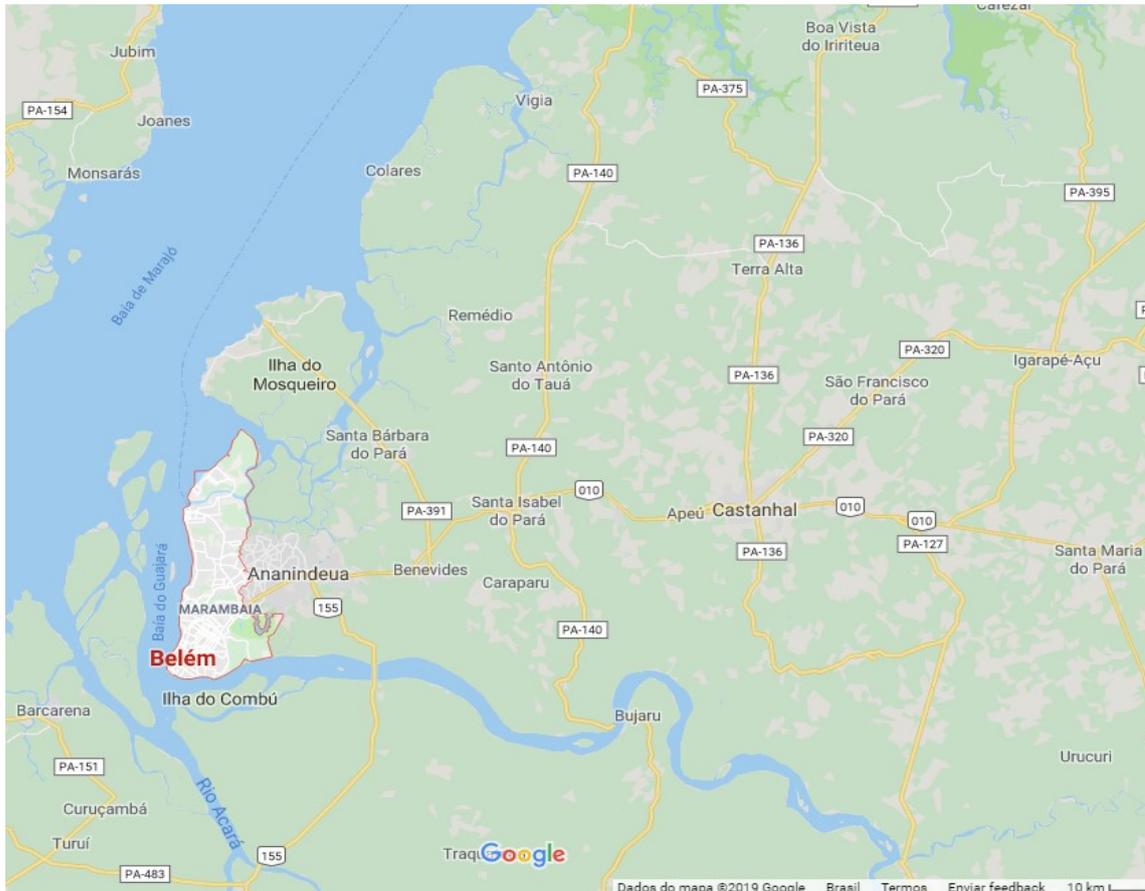
O tipo de classificação quanto à escolha de objeto de estudo é uma estratégia de pesquisa que, para Yin (2001), responde a um tipo de pergunta do tipo “como” ou “por que” sobre um determinado acontecimento ou situação contemporânea de fatos ou de organizações. Nesse caso em específico, se perguntou como a SEFIN está lidando com o *e-Gov*, e ainda considera “a lógica de planejamento incorporando abordagens específicas à coleta de dados e à análise de dados” (YIN, 2001, p. 23). Isto possibilitou a construção de uma análise descritiva no trabalho em questão, com o propósito de ter um melhor entendimento do objeto estudado.

3.3 O lócus da pesquisa: Belém do Pará

Na linha de pensamento aqui construída e que nos orienta, temos como objetivo analisar o uso das TIC em uma realidade bem específica: o Município de Belém (ver Figura 1). A capital está localizada na Região Norte, exatamente na porção nordeste do Estado do Pará. Ela compreende uma área territorial de aproximadamente 1.059,406 km² (PARÁ, 2018).

Francisco Caldeira Castelo Branco iniciou a ocupação da cidade pelo lugar hoje conhecido como Forte do Castelo, então chamado de Forte do Presépio, precisamente em 12 de janeiro de 1616: este “foi o ponto de partida para o nascimento e desenvolvimento do núcleo urbano” (CRUZ, 1973, p. 39). Em torno desse núcleo, o povoado constituído foi denominado de Feliz Lusitânia. Devido às várias guerras em decorrência da colonização e das invasões, passou a ser denominada de Nossa Senhora de Belém do Grão-Pará. No século XVIII, a cidade avançou em seu desenvolvimento territorial ao passo de tornar-se não somente ponto de defesa, mas também meio de penetração e conquista do Amazonas.

Nos anos de 1650, Belém teve o registro das primeiras ruas que culminaram no aparecimento do primeiro bairro, a Cidade Velha. Seguindo este percurso histórico, Cruz (1973) comenta que em 1796 foi construída a Alfândega, que seria um local de armazenamento para as mercadorias que chegavam, sendo uma das primeiras repartições arrecadoras de impostos. Segundo este mesmo autor, a informação sobre uma melhor estrutura de pessoal foi necessária para seu funcionamento, registrado a partir do século XVIII. Segundo Dias e Dias (2007), Belém é considerada a “metrópole da Amazônia”, por ter a maior concentração populacional do Norte brasileiro, estimada em 1.485.732 pessoas (IBGE, 2015).

Figura 1 – Belém do Pará

Fonte: *Google maps*, 2019.

Considerando o nível de instrução do país, para o IBGE (2018a) a proporção de belenenses que finalizaram, no mínimo, o ensino médio passou de 45,0%, em 2016, para 46,1%, em 2017, aumento este que seguiu a uma redução de 0,6 pontos percentual, tanto para as pessoas sem instrução, quanto para as pessoas com o Fundamental completo. Na região Norte, a taxa de analfabetismo é de 14,4%. Ela é considerada elevada quando comparada aos anos anteriores e às demais regiões. Os dados são fundamentais quando ponderamos que níveis mais elevados de instrução, associados a uma educação qualitativa potencializam os cidadãos para o melhor uso das TIC e da informação; para usar um termo muito em voga na biblioteconomia: promovem o desenvolvimento da competência em informação⁶.

A economia belenense está centrada nas atividades de comércio e serviços, contando ainda com a atividade industrial nos ramos: alimentício, naval, metalúrgico, pesqueiro,

⁶ Competência em informação que Campello (2003, p. 34) refere que são “as habilidades que consideram essenciais para se sobreviver na sociedade da informação: habilidade de solucionar problemas, de aprender independentemente, de aprender ao longo de toda a vida, de aprender a aprender, de questionamento, de pensamento lógico, colocando-as na categoria de habilidades cognitivas de ordem superior ou de pensamento crítico”.

químico e madeireiro. É esse aspecto econômico que orienta nossa pesquisa para a SEFIN, órgão municipal que tem por missão arrecadar e gerenciar as receitas municipais para a promoção do desenvolvimento local em benefício da população. Conforme a própria SEFIN (2019)⁷, os recursos arrecadados com o pagamento dos tributos devem ser incorporados ao orçamento municipal, a fim de que sejam revertidos em investimento na melhoria da vida dos belenenses. As melhorias podem ser representadas pelas obras de infraestrutura, pelo investimento na educação, na saúde, no saneamento, na manutenção dos serviços de coleta de lixo e limpeza urbana, entre outros, assinalando a relevância da pesquisa, em conhecer os serviços que a secretaria oferece aos cidadãos por meio da Internet.

3.3.1 A Secretaria de Finanças de Belém

A SEFIN é a Secretaria de Finanças do Município, pertencente à administração direta, que tem como competência “planejar, executar, coordenar, controlar e avaliar a política e a administração financeira, tributária e contábil da Prefeitura Municipal de Belém” (BELÉM, 2019a). Em sua estrutura organizacional, ela conta com os departamentos de administração, financeiro, de contabilidade, de tributação imobiliária, de mobiliária, de arrecadação tributária e informações econômico-fiscais e cada uma destas com as respectivas divisões e estas contando com suas seções (BELÉM, 2019).

O estudo da aplicação do conceito de *e-Gov* é conduzido na SEFIN, especificamente, no ambiente digital. Como órgão da administração direta da PMB, ela é responsável pela arrecadação dos seguintes impostos:

- a) Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU): refere-se a um imposto de competência do Município, que incide sobre a propriedade predial e territorial urbana;
- b) Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis (ITBI): este imposto municipal incide sobre a transmissão de bens imóveis e direitos reais a eles relativos, mediante ato oneroso inter vivos;
- c) Imposto sobre Serviço de qualquer natureza (ISS): é um imposto devido anualmente sobre a prestação dos serviços constantes de lista específica (Art. 21 da Lei 7.056/77);
- d) Taxa de Licença para Localização (TLPL): refere-se ao chamado alvará de funcionamento, no qual os estabelecimentos de produção, industrial, comercial, de crédito, seguro, capitalização, agropecuário, de prestação de serviço de qualquer natureza, profissional

⁷ <http://www.belem.pa.gov.br/sefin/site/>. Acesso em: 30 abr. 2019.

alguns serviços sejam acessados remotamente pelo cidadão, reservando, assim, o deslocamento físico do contribuinte apenas nos casos mais complexos. As unidades físicas de atendimento, os serviços e os horários de funcionamento estão organizados no Quadro 1.

A PMB noticiou no dia 25 de maio de 2019 no próprio *website*⁸ que vem se empenhando para utilizar os recursos que as TIC possibilitam, disponibilizando novos serviços *on-line* na página da SEFIN por meio da plataforma Sistema Integrado de Administração Tributária (SIAT) (QUIRINO, 2019).

Quadro 1 – Unidades de atendimento da SEFIN

Unidade	Endereço/horário	Serviços
<p>POSTO 1 CENTRAL FISCAL DE ATENDIMENTO AO CONTRIBUINTE (CFAC)</p>	<p>Praça das Mercês, nº 23. Tv. Frutuoso Guimarães entre R. Gaspar Viana e R. Santo Antônio. Horário de atendimento da Coordenadoria Central: 8:30 às 16:00</p>	<p>1º PISO: ATENDIMENTO GERAL/ PREFERENCIAL/ EXPRESSO/ EMPRESARIAL/PROTOCOLO/SERVI- ÇO SOCIAL IPTU: <ul style="list-style-type: none"> ✓ alteração e revisão cadastral; ✓ cadastro de imóvel; ✓ alvará de obra; ✓ desmembramento; ✓ averbação; isenções; ✓ imunidade; prescrição; ✓ negociação de débitos; ✓ emissão de guias de pagamento e 2ª via de carnê. ISS: <ul style="list-style-type: none"> ✓ cadastro / recadastramento de inscrição mobiliária; ✓ cancelamento / suspensão de inscrição; ✓ desativação / reativação de empresa; ✓ exclusão de atividade; ✓ isenções; ✓ imunidade; ✓ negociação de débitos; ✓ emissão de guias de pagamento e 2ª via de carnê). TLPL/Alvará: <ul style="list-style-type: none"> ✓ (emissão de guias de pagamento e 2ª via de carnê; ✓ devolução de importância; ✓ isenções; ✓ prescrição e ✓ negociação de débitos. </p>

⁸<http://agenciabelem.com.br/Noticia/197050/secretaria-municipal-de-financas-disponibiliza-novo-portal-de-servicos>

Unidade	Endereço/horário	Serviços (continua)
		<p>2º PISO NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ orientações sobre emissão e cadastro; ✓ credenciamento; ✓ consulta de cadastro; ✓ recibo Provisório de Serviço; ✓ emissão de guia de pagamento de multa e ✓ relatório para fiscalização. <p>Horário de atendimento: 8:30 às 14:00 (diferenciado da Central de Atendimento).</p>
		<p>PLANTÃO FISCAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ consulta e orientações sobre a legislação tributária; ✓ informações sobre autos de infração e demais assuntos tributários. <p>Horário de atendimento: 8:30 às 13:00 (diferenciado da Central de Atendimento).</p> <p>CORREGEDORIA DAS ATIVIDADES FAZENDÁRIAS (COFAZ)</p>
<p>POSTO 2 MOSQUEIRO</p>	<p>Tv. Pratiqara nº 18 (em frente à Praça Matriz), bairro da vila, ao lado do Banpará. Horário de funcionamento: 8:00 às 14:00 (terça a sexta) e 8:00 às 13:00 (sábado)</p>	<p>Sem registro de serviços</p>
<p>POSTO 3 ICOARACI</p>	<p>Agência Distrital, R. Manoel Barata, nº 900. Horário de funcionamento: 8:00 às 14:00</p>	<p>Sem registro de serviços</p>
<p>POSTO 4 ESPAÇO COSMORAMA</p>	<p>Rua Manoel Barata, nº 563 (Esquina com Padre Prudêncio, em frente à Praça Maranhão)</p>	<p>Procuradoria Fiscal (PRFI):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ preparar e remeter ao Poder Judiciário a cobrança judicial da Dívida Ativa, acompanhando o andamento da mesma; ✓ realizar cobrança extrajudicial ativa, referente a tributos e multas por infrações de débitos inscritos; ✓ registrar e controlar custos, honorários e demais despesas processuais, dentre outros.
<p>POSTO 5 CENTRAL MUNICIPAL DE REGISTRO DE EMPRESAS</p>	<p>Tv. 14 de abril, nº 1635 Horário de atendimento: 8:30 às 12:00</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro de empresas (cadastro sincronizado); ✓ Certidão Negativa de Débito-CND.

(CADASTRO SINCRONIZADO)		
POSTO 6 SHOPPING PÁTIO BELÉM	Tv. Padre Eutíquio, nº 1078 – Batista Campos, Belém – PA– 1º Piso Horário de funcionamento: 10:00 às 18:00	Sem registro de serviços
POSTO 7 PARQUE SHOPPING	Rod. Augusto Montenegro, nº 4300 – Parque Verde, Belém - 1º Piso Horário de funcionamento: 10:00 às 18:00	Sem registro de serviços

Fonte: Portal de Serviços da SEFIN (©2019). Adaptado pela autora.

Na mesma notícia veiculada no Portal da PMB, consta que mesmo a instituição entendendo que os serviços relacionados no Quadro 1 de forma *on-line* agilizam os processos para o contribuinte, por serem acessados através do celular, permitindo a emissão de certidões e a realização de consultas sem a necessidade de deslocamento físico, o *website* ainda precisa de ajustes para que todos os serviços possam ser acessados de forma *on-line*. Assim, do leque de serviços oferecidos ao cidadão, alguns não foram disponibilizados. A previsão da PMB é de que até o segundo semestre do ano de 2019 eles estejam ao alcance de todos.

Dadas as necessidades de ajustes, a PBM admite que "processos como os de IPTU, alteração cadastral, averbação e alteração de propriedade do imóvel ainda precisam ser feitos pessoalmente em uma das oito unidades de atendimento da secretaria" (QUIRINO, 2019). Seja como for, o novo portal de serviço da SEFIN pode ser visto na Figura 3 e corresponde a uma das fontes de coleta de dados utilizadas neste estudo.

Figura 3 – Novo portal de serviços da SEFIN, atualizado em 2019

Fonte: Portal de Serviços da SEFIN, ©2019. Adaptado pela autora.

3.4 A coleta e a análise dos dados

A fase da coleta de dados é de grande importância para o estudo, pois para conseguir uma boa análise dos dados esta fase deve ser bem direcionada, e pode ser feita através de entrevista, questionário ou observações. Então, cabe escolher o instrumento que melhor se adequa à sua pesquisa.

A análise dos dados se dá pelo fato procurar entender ou dar um significado aos dados coletados, buscando vincular essa interpretação aos objetivos gerais e específicos propostos à pesquisa, ao tema, à teoria.

3.4.1 Entrevista

A entrevista corresponde à técnica que o pesquisador escolhe para coletar as informações e, assim, atender os objetivos da pesquisa. Apesar de requerer disponibilidade de tempo para ir ao encontro das pessoas e ouvi-las, a entrevista permite coletar informações

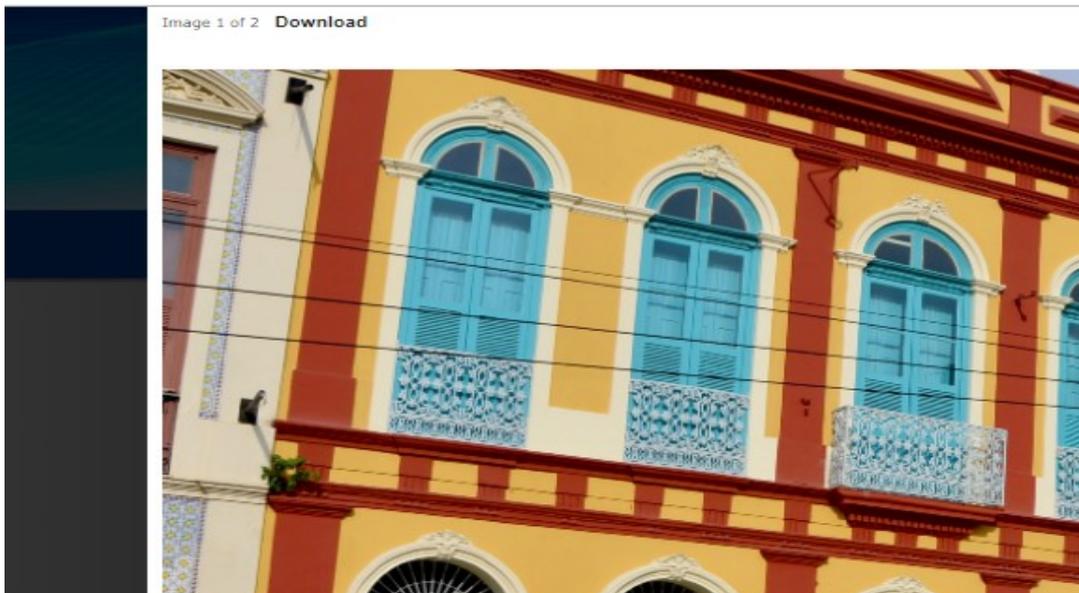
valiosas (RODRIGUES, 2006). Para tal, é necessário: (1) definir quem serão os entrevistados; (2) definir em qual dia, horário e local será realizada; (3) elaborar roteiro para coleta de dados; e (4) pensar nas devidas autorizações necessárias ao desenho ético da construção do conhecimento com a colaboração de pessoas.

Segundo Cervo, Bervian, Silva (2007), a entrevista tem um objetivo próprio, sendo desenvolvida por meio de uma conversa entre duas ou mais pessoas como forma de captar e obter do entrevistado informações essenciais à pesquisa. Nessa relação, o entrevistador deve ter o cuidado para não expor suas opiniões pessoais ao entrevistado, colocando-se mais a serviço da escuta e do direcionamento da comunicação.

Para o estudo, foram elaborados dois roteiros de entrevista. Um deles foi preparado para orientar a recolha de dados entre os gestores e profissionais da SEFIN e da CINBESA (Apêndice A); o outro roteiro foi aplicado aos cidadãos (Apêndice B), precisamente os usuários/cidadãos que buscam os serviços dessa secretaria municipal.

E como local de realização das entrevistas aplicadas aos usuários foi definido o Posto 1. Essa escolha justifica-se pelo fato de a Central Fiscal de Atendimento ao Contribuinte (CFAC) da SEFIN (Figura 4) ter maior procura pelas resoluções de problemas do contribuinte. Ela também é a unidade que concentra maior número de serviços oferecidos presencialmente, conforme já registrado no Quadro 1.

Figura 4 – Central Fiscal de Atendimento ao Contribuinte



Fonte: Unidade de Atendimento da SEFIN, ©2019.

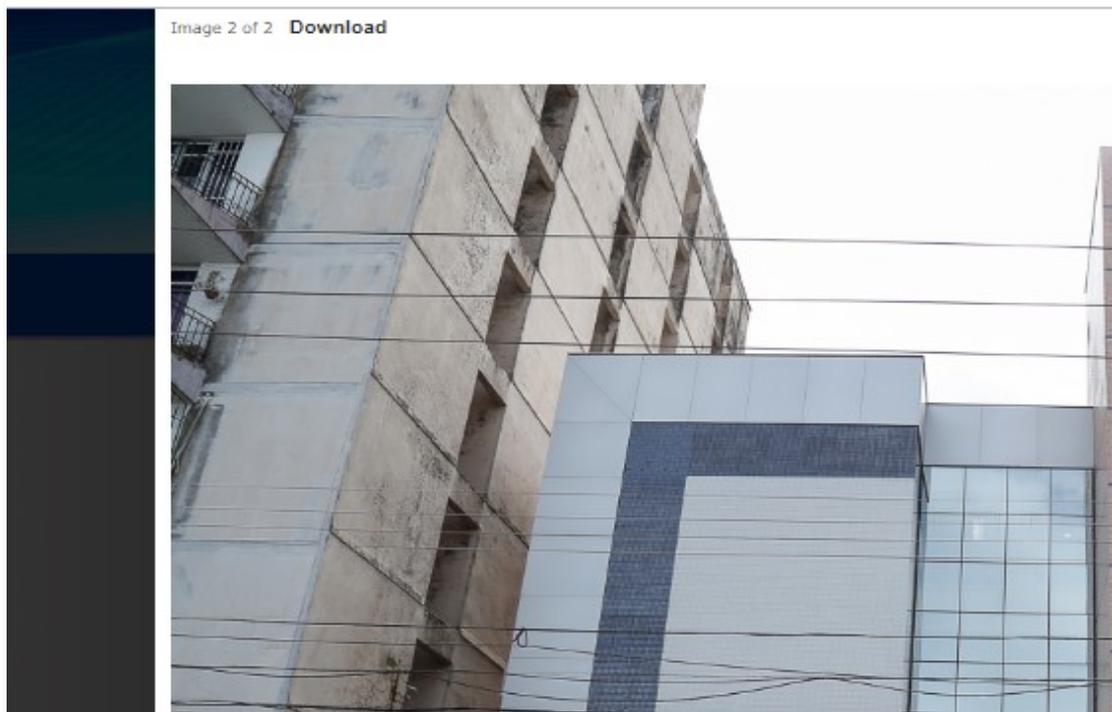
Para verificar se o roteiro pensado atenderia aos objetivos da pesquisa, foi aplicado um teste, no dia 19 de setembro de 2019, no horário de 8:30 às 10:00. Ele foi conduzido junto a

20 pessoas escolhidas aleatoriamente, isto é, que se encontravam no Posto 1 em busca de resoluções, principalmente no que se refere à legalização de imóveis ou à renegociação do IPTU.

Em relação aos gestores, os locais escolhidos justificam-se por se tratarem de profissionais e áreas administrativas que estão diretamente ligadas à atividade fim da secretaria, a SEFIN e no caso da CINBESA, é o órgão responsável pela parte de tecnologia da PMB.

No caso do roteiro de entrevista (Apêndice B), ele foi elaborado com o propósito de entrevistar os profissionais desta secretaria que estão ligados mais diretamente à gestão da instituição. No caso da Secretaria Municipal de Finanças, a entrevista ocorreu com a Diretora Geral e a Diretora de Tributo Mobiliário, grupo este que desenvolvem suas atividades na sede administrativa (Figura 5), na Tv. 14 de abril, 1635, bairro de São Brás. Nesse local, funciona o gabinete do secretário, como também os demais setores administrativos, que são responsáveis em receber, analisar e responder as solicitações dos usuários que procuram as unidades de atendimento da secretaria (BELÉM, 2019a).

Figura 5 – SEFIN - sede administrativa



Fonte: Belém. SEFIN, ©2019.

Outro grupo de profissionais importantes de entrevistar foi composto por aqueles que trabalham na área da tecnologia de informação, são eles: Diretoria de Sistema de Informação (DSI), Diretoria de Tecnologia de Informação (DTI), Diretoria Administrativa e Financeira

(DAF). Nesse caso, esses dirigentes/profissionais desenvolvem suas atividades na Companhia da Tecnologia e Informação de Belém (CINBESA), localizada na Av. Nazaré, nº 361, Bairro de Nazaré (Figura 6). Trata-se de órgão responsável pela criação dos sistemas de informação que auxiliam a administração da Prefeitura Municipal de Belém; portanto, está encarregado de fornecer serviços de Data Center e também de elaborar projetos de infraestrutura de redes, instalação e configuração de servidores, entre outros relacionados à TI (CINBESA, 2017).

Figura 6 – Companhia da Tecnologia e Informação de Belém (CINBESA)



Fonte: CINBESA, ©2019.

Desse modo, foram entrevistados 530 usuários da SEFIN, especificamente na Central de atendimento, no período de 04 de novembro a 04 de dezembro de 2019. As entrevistas com os gestores e profissionais da área de TI ocorreram em suas sedes administrativas, com um total de 02 gestores, são eles: Diretoria Geral e Gerência de Aplicações *Web*.

Para efetivar as visitas e as entrevistas que foram realizadas *in loco*, foi estabelecido o contato com a chefia de gabinete de cada órgão, primeiramente de forma presencial, para falar um pouco da proposição da pesquisa. Depois foram encaminhadas as solicitações de autorizações por *e-mail* para as chefias de gabinetes de cada dirigente máximo. Assim, foi agendado o dia 30 de outubro de 2019, às 10:00, com o grupo gestor da SEFIN, a saber: a Diretora Geral e a Diretora de Tributo Imobiliário. No entanto, devido aos compromissos institucionais da segunda diretoria e também à similaridade de respostas que poderia ocorrer, a entrevista foi realizada apenas com a Diretora Geral.

No caso da CINBESA, depois da autorização do seu dirigente máximo, a Gerência de Aplicações *Web* (GWEB) vinculada à Diretoria de Sistema de Informação (DSI) da CINBESA entrou em contato por *e-mail* no dia 20 de outubro de 2019, informando a

autorização. Desta feita, a entrevista foi agendada para o dia 01 de novembro, no horário de 16:00. Nesse caso, também só foi entrevistado o Gerente da GWEB, por entender que essa entrevista já contemplaria as nossas indagações; logo, não seria necessário entrevistar os demais gestores.

A entrevista conduzida na CINBESA teve como objetivo conhecer a visão do pessoal de Tecnologia da Informação (TI) sobre os serviços oferecidos pelo *website* ao cidadão. Importante também foi conhecer as percepções desses servidores sobre os usuários potenciais dos serviços da SEFIN no ambiente virtual. Elas foram realizadas com base no roteiro previamente formulado (Apêndice A), pontuando sobre: 1) o momento em que a SEFIN começou a oferecer serviços pela Internet; 2) as mudanças que ocorreram no *website* da secretaria até hoje; 3) a percepção que esses dirigentes/profissionais têm sobre os usuários do *website* da SEFIN; 4) estudo das necessidades dos usuários, as melhorias que consideram necessárias à oferta de serviços mais eficientes; 5) disponibilidade de dados sobre as demandas atendidas e/ou não atendidas através do *website* da SEFIN; 6) vantagens e desvantagens na oferta de serviços *on-line*; 7) desafios que a instituição enfrenta na oferta de serviços *on-line* ao cidadão.

As entrevistas com os dirigentes/profissionais foram autorizadas mediante assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O modelo adotado consta no Apêndice C. Este termo é importante para dar lisura ao estudo, pois tem a finalidade de garantir o sigilo e a preservação da identidade dos respondentes. De forma sucinta, ele consiste em um texto explicando a proposta da pesquisa, apresentando o pesquisador e a instituição à qual está vinculada a pesquisa. Na experiência aqui construída, o TCLE foi apresentado antes do início da entrevista.

Para as entrevistas, optou-se, no caso das aplicadas junto aos usuários, anotar na folha destinada para cada entrevistado as suas respostas/percepções e para o grupo de gestores/administradores foram gravadas as falas, com as devidas autorizações dos mesmos, no aplicativo de voz do aparelho celular, e depois transcritos.

No que se refere à aplicação aos usuários, a observação teve o objetivo de verificar junto aos cidadãos que procuram as unidades de atendimentos de forma presencial, qual o bairro de origem, faixa etária de idade, se em suas residências tem acesso à Internet, se tem conhecimento que a SEFIN possui um *website* e os serviços que ali estão disponibilizados, se já teve a oportunidade de utilizar e como foi sua experiência e ainda saber se eles conhecem o termo governo eletrônico. Essas indagações serviram para nortear como estes usuários percebem estes serviços da secretaria.

3.4.2 Observação

Para Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 31), “observar é aplicar atentamente os sentidos físicos a um objeto, para dele obter um conhecimento claro e preciso”. Esse procedimento é válido, uma vez que permite ao pesquisador não incorrer em conjectura e adivinhação. Assim, lança-se mão do uso da observação, com a finalidade de conseguir informações sobre determinada situação ou objeto de estudo, técnica essa que “consiste em coletar dados a partir de observação e registro, de forma direta, do fenômeno ou fato estudado” (RODRIGUES, 2006, p. 92).

A observação conduzida é considerada individual, ou seja, foi feita por um pesquisador que a planejou, pois se trata de uma pesquisa descritiva, escolhendo, assim, o conjunto de indicadores e métricas, com a finalidade de observar no *website* da SEFIN se as informações disponibilizadas estão de acordo com os itens elencados no Quadro 2.

Para cada conjunto de indicadores, foi considerado o termo Apresenta (A) para os indicativos que estão presentes e Não Apresenta (NA) para aqueles que não estão presentes em sua página, e feitas as anotações dos elementos capazes de auxiliar na compreensão e aplicação do governo eletrônico na gestão pública.

Quadro 2 – Lista dos indicadores utilizados na análise dos serviços *on-line*, disponibilizados no *website* da SEFIN

Indicadores	(A/NA)	OBS.
COMUNICABILIDADE e-Atendimento (e-A)		
Meios de contato		
Correio eletrônico		
Telefone da instituição		
Endereço da instituição ou setores envolvidos		
Informação sobre prazo para atendimento das solicitações		
Ferramenta de ajuda		
Existência de FAQ		
Existência de ajuda on-line		
Existência de ajuda por telefone		
Ferramenta de e- Consulta		
Existência de mecanismo eletrônico para o cidadão inferir acerca da prestação do e-serviço		
FACILIDADE DE USO (FU)		
Acessibilidade		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “A”		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AA”		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AAA”		
Disponibilidade		
Até 50 Kb		

Mais de 70 Kb		
Entre 50 Kb e 70 Kb		
Prontidão 24 x 7		
Navegação		
Navegabilidade		
Presença de motor de busca		
Presença de mapa do <i>website</i> ou portal		
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”		
Acesso à informação/serviço em até três cliques		
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva		
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos		
Formas de seleção do serviço		
Linguagem compreensível		
CONFIABILIDADE (CO)		
Segurança		
Presença de informações sobre segurança		
Presença de informações sobre política de privacidade		
Transparência		
Presença de informações sobre atualizações no conteúdo		
Presença de informações sobre a satisfação dos usuários com o serviço prestado		
Presença de mecanismo para acompanhar o status do processo do serviço		

Fonte: Adaptado pela autora com base em Brasil (2007) e Cepik *et al.* (2011).

Nessa fase, também foi necessário estabelecer um período de observação no que se refere à disponibilização ou não dos serviços *on-line*. Para isso, foi criada uma planilha no Excel com a relação dos serviços, de forma que entre os dias 16 de setembro e 16 de dezembro foram realizados registros de acesso ao *website* da SEFIN para verificar se o mesmo carregava ou não (apresentando mensagem de erro).

3.4.3 Análise dos dados

Os dados coletados do site da SEFIN foram analisados com base em três grupos de indicadores propostos por Brasil (2007) e por Cepik *et al.* (2011), a saber: e-Atendimento (e-A); Facilidade de Uso (FU); Confiabilidade (CO). Esses Indicadores foram reunidos em um único formulário com adaptações elaboradas pela autora, a fim de registrar aqueles que Apresenta (A) pela SEFIN e aqueles que Não Apresenta (NA). O conjunto desses indicadores está organizado no Quadro 2.

O produto das entrevistas foi transcrito para uma tabela utilizando o programa Microsoft Office Excel, que consta no pacote da Microsoft, e então foram feitas as devidas descrições e análises de cada grupo de entrevista e entrevistados, gerando assim as tabelas e

gráficos e ainda utilizando também como base a literatura sobre o governo eletrônico e a gestão pública buscando os pontos de convergências ou divergência sobre o *e-Gov*.

O produto final, que é a coleta e da análise dos dados, será apresentado no capítulo seguinte.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesse capítulo, são apresentados e discutidos os resultados obtidos com base na verificação e análise de dados recolhidos do *website* da PMB, conforme os critérios definidos no capítulo terceiro. Assim, foram levados em consideração, os indicadores que compõem as dimensões Comunicabilidade, Facilidade de uso e Confiabilidade. O produto das entrevistas aplicadas aos gestores e aos usuários dos serviços disponibilizados pela PMB também são trabalhados neste capítulo.

A utilização das TIC pode ser comparada com o que Diniz *et al.* (2009, p. 26) falam sobre a modernização do setor público, a qual se intensificou não apenas como consequência da crise fiscal dos anos 1980, mas também como política de informação governamental, de modo que, na atualidade, as prefeituras vêm direcionando o foco para a ampliação dos serviços e da oferta de informações necessárias ao exercício da cidadania.

Segundo Costa (2019), ao Município é garantida a autonomia administrativa, financeira, política e legislativa, sendo que neste caso, vamos pontuar sobre a financeira que adquire “maior competência, porque prevê a decretação, a arrecadação e a utilização de tributos” (COSTA, 2019, p. 126). Ele fala em sua obra sobre o direito municipal brasileiro, que o Município só poderá lançar mão da autonomia caso tenha poder para possuir renda própria. Para isso, deve usar a lei para instituir ou aumentar os tributos, o que deve ocorrer sempre que se inicia o exercício financeiro.

É nesse contexto que a presente pesquisa se concentra, na utilização do *e-Gov* no caso da PMB, com a finalidade de responder uma questão central: Como a SEFIN vem se ajustando ao *e-Gov*, especificamente na disponibilização de serviços *on-line* aos cidadãos?

4.1 Análises dos indicadores e descrição dos serviços *on-line*

Esta primeira análise é feita com base no Quadro 2, que foi desmembrado com a finalidade de incluir para cada grupo de indicadores e seus respectivos critérios, o termo Apresenta (A) ou Não Apresenta (NA), para cada serviço *on-line* observado no *website* da SEFIN, conforme demonstrado nos Quadros 3, 4 e 5.

Quadro 3 – Indicador Comunicabilidade e e-Atendimento

Indicadores	(A/NA)
Meios de contato	
Correio eletrônico	A
Telefone da instituição	A
Endereço da instituição ou setores envolvidos	A
Informação sobre prazo para atendimento das solicitações	NA
Ferramenta de ajuda	
Existência de FAQ	NA
Existência de ajuda <i>on-line</i>	NA
Existência de ajuda por telefone	NA
Ferramenta de e-Consulta	
Existência de mecanismo eletrônico para o cidadão inferir acerca da prestação do e-serviço	NA

Fonte: Adaptado pela autora com base em Brasil (2007) e Cepik *et al.* (2011).

Pelo indicador Comunicabilidade e e-Atendimento, é possível observar que somente três critérios foram classificados com Apresenta (A), enquanto cinco na classificação Não Apresenta (NA), havendo assim, no caso deste indicador, no *website* da Secretaria, um destaque para a quantidade de categorização NA, conforme demonstrado no Quadro 3.

Quadro 4 – Indicador Facilidade de Uso (FU)

Indicadores	(A/NA)
Acessibilidade	
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	NA
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “A”	NA
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AA”	NA
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AAA”	NA
Disponibilidade	
Até 50 Kb	NA
Mais de 70 Kb	NA
Entre 50 Kb e 70 Kb	A
Prontidão 24 x 7	A
Navegabilidade	
Presença de motor de busca	NA
Presença de mapa do <i>website</i> ou portal	NA
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”	NA
Acesso à informação/serviço em até três cliques	A
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	NA
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	NA
Formas de seleção do serviço	NA
Linguagem compreensível	NA

Fonte: Adaptado pela autora com base em Brasil (2007) e Cepik *et al.* (2011).

Em relação ao indicador FU, no Quadro 4, de acordo com que foi identificado no *website* da SEFIN, dos três grupos de indicadores foi verificado que do total de 16 critérios, 13 obtiveram como resposta NA e somente três respostas A. Por exemplo, no caso da

Acessibilidade e Navegabilidade, a maioria dos critérios escolhidos para análise não foram encontrados na página da Secretaria, pendendo assim para uma avaliação negativa.

Quadro 5 – Indicador Confiabilidade (CO)

Indicadores	(A/NA)
Segurança	
Presença de informações sobre segurança	A
Presença de informações sobre política de privacidade	NA
Transparência	
Presença de informações sobre atualizações no conteúdo	NA
Presença de informações sobre a satisfação dos usuários com o serviço prestado	NA
Presença de mecanismo para acompanhar o status do processo do serviço	NA

Fonte: Adaptado pela autora com base em Brasil (2007) e Cepik *et al.* (2011).

Por fim, em relação ao indicador Confiabilidade (CO), Quadro 5, do total dos cinco critérios adotados, quatro deles geraram como dado NA, em apenas um dado foi A. Assim, pode-se dizer que esta categoria revela pouco desempenho no *website* da SEFIN.

Nesta pesquisa, a partir dos indicadores escolhidos, foi possível perceber que o objeto estudado, no que tange aos indicadores EA, teve um destaque para o parâmetro Não Apresenta no *website*. Estes indicadores/critérios foram a maneira escolhida para avaliar a qualidade de atendimento eletrônico, através dos contatos disponíveis ou de ferramentas de ajuda que possibilitem este cidadão utilizar os serviços eletronicamente, através de recursos imprescindíveis para um funcionamento adequado.

Foi observado que no *website* da SEFIN os serviços *on-line* disponibilizados ali, infelizmente, não apresentam informações ou soluções que possam facilitar o uso destes recursos pelos cidadãos. No Quadro 3, a análise da comunicabilidade demonstrou que, dentre os três critérios analisados, apenas o de meios de contato conta com três subcritérios presentes, sendo que nos demais, como por exemplo os de ferramentas de ajuda e de e-consulta, os itens avaliados não estão presentes.

Para o indicador FU do quadro 4, os critérios de acessibilidade, disponibilidade e navegação e, dentro destes, os subcritérios de cada um, na maioria dos parâmetros não estavam presentes no *website*. Foi percebido na questão da acessibilidade, que não estão disponibilizados recursos para o acesso de Pessoas com Deficiência (PCD), ou seja, permitir uma melhor e maior usabilidade e seu acesso por todos os usuários: se tem motor de busca, mapa do *website*, se é fácil, intuitiva, clara, se tem facilidade para encontrar a informação ou serviço desejado, se obedece um padrão ou formato de apresentação, se permite várias formas de seleção do serviço e se a linguagem é compreensível. Dos 16 subcritérios observados, 13 deles não estão presentes na análise. Pode-se assim deduzir que sua usabilidade não está de

acordo com os parâmetros escolhidos para análise e já estudados e avaliados por autores como Vilella (2003), Brasil (2007), Cepik *et al.* (2011) e Lacerda (2016).

No que tange ao indicador CO, que tem a finalidade de traduzir a confiança depositada pelos usuários aos serviços oferecidos, como a de ser um serviço seguro, confiável e transparente, dos cinco critérios que constam no quadro 5, observou-se que no *website* não foi encontrado o tipo de política de privacidade ou segurança dos dados, informações sobre como ocorre a atualização de conteúdo, como será medida a satisfação dos usuários com a prestação de serviços e mecanismos para que o usuário possa acompanhar o *status* do processo. Apenas o critério “presença sobre informação de segurança” foi encontrado. Portanto, em relação à segurança e à transparência nos serviços, infelizmente os serviços *on-line* prestados pela SEFIN precisam ser reavaliados de forma que a comunidade possa ter mais confiança em acessá-los.

Quando se fala em confiabilidade, o destaque deve ser dado à forma como o cidadão/usuário acredita e se sente seguro nos serviços ofertados, ao ponto de utilizá-los para resolver suas demandas sobre os impostos que precisa quitar a cada ano, entendendo que essa transação *on-line* funcionará com qualidade e presteza, economizando tempo e dinheiro em resoluções rápidas.

Entender, implementar e disponibilizar serviços *on-line*, utilizando o conceito de governo eletrônico, é um desafio, uma realidade ainda distante na SEFIN, pois, com base nas observações, nota-se que apesar de a Secretaria oferecer em seu *website* os serviços *on-line*, ainda é necessário dispor de mecanismos que garantam que os serviços eletrônicos estejam alinhados com a necessidade dos usuários, levando em consideração alguns indicadores já avaliados, estudados, pesquisados, e ainda desenvolver mecanismo de avaliação permanente.

Os resultados das avaliações podem prover o suporte que a secretaria necessita para realizar as mudanças em seu *website*, de forma a garantir a facilidade de acesso e de uso, assim como a segurança na utilização dos serviços e alinhar estas ações com as demandas dos cidadãos/usuários. Desse modo, observa-se a necessidade da SEFIN em investir em melhorias no que tange às transações *on-line* sob a égide do governo eletrônico.

Assim, a adoção do governo eletrônico, com um bom desempenho, pode trazer ou oferecer melhorias e benefícios de serviços tanto para os cidadãos, quanto para a gestão municipal.

Outra parte da análise, corresponde às evidências descritivas produzidas sobre os serviços *on-line* oferecidos pela SEFIN via rede mundial de computadores. Esses serviços

estão relacionados na Figura 7. Já na Figura 8 é possível ter uma visão geral da forma como a referida secretaria disponibiliza suas informações.

Figura 7 – Serviços *on-line* oferecidos pela SEFIN



Fonte: Belém, 2020.

Figura 8 – Página principal da SEFIN⁹

Menu principal, com seus respectivos links de acesso. Destaca-se aqui o Fale conosco

Banners⁹ de Destaque e dos serviços on-line.

Neste lado do website, os banners são: Transparência, IPTU, SIAT e outros.

Barra final, com informações de endereço completo e horário de funcionamento da secretaria.

Com a modernização da SEFIN, o atendimento ao contribuinte fica mais rápido, mais ágil, muito melhor.

Home Institucional Instâncias de Julgamento Procuradoria Fiscal Serviços Notícias IPTU 2018 NFS-E 2019 Fale Conosco

DESTAQUES

Novo sistema de Nota Fiscal Eletrônica

Débitos Protestados em Cartório

Sefin disponibiliza carnês de ISS Pessoa Física e TPLP 2019.

TRANSPARÊNCIA BELÉM

Acesso à Informação

IPTU/2019

Carnês já disponíveis

Novo Portal de Serviços

SIAT

SERVIÇOS ONLINE

ISS – Pessoa Física e Jurídica
IPTU
TPLP – Alvará
ITBI
CERTIDÃO NEGATIVA
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA – NFS-E
CADASTRO DE EVENTOS

PETIÇÕES E PROCESSOS

Requerimento Formulário & Documentos/D Formalização

CALENDÁRIO FISCAL 2018

Confira aqui o Calendário Fiscal com as datas de vencimento e formas de pagamento dos tributos municipais para 2018.

UNIDADES ATENDIMENTO

LINKS RELACIONADOS

OGM – Ouvidoria Geral do Município

SEFA – Secretaria Estadual de Fazenda

Receita Federal

Portal do MEI

Simplex Nacional

ABRASF

ADESÃO SIMPLES NACIONAL 2019

Sr. Contribuinte,
Regularize sua pendência impeditiva, Cadastral e/ou Fiscal (Débitos) com o Município de Belém para estar apto a ingressar no Regime Simplificado Simples Nacional até o dia 31/01/2019.

DEPARTAMENTO DE TRIBUTOS MOBILIÁRIOS

PLACA OBRIGAÇÃO DE EMISSÃO DE NOTA FISCAL DE SERVIÇO ELETRÔNICA – NSF-E

É obrigatória a afixação de placa com base no Decreto Municipal nº 59.459/2009, Art. 5º e Instrução Normativa nº 04/2009, Art. 16.

IMPRIMA A SUA AQUI!

Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica – NFS-e

REGISTRO INTEGRADO DE EMPRESAS

A PREFEITURA DE BELÉM JÁ ESTÁ INTEGRADA AO REDESIM Agora, todo o processo de abertura, alteração, baixa e legalização de empresas, será feito pela internet, por meio do Projeto Integrador.

O Integrador é a versão estadual da Rede Nacional para a Simplificação do Registro e Legalização de Empresas e Negócios (REDESIM), um sistema informatizado que centralizará as informações cadastrais de empresas e permitirá o acompanhamento online dos trâmites do registro empresarial em todos os órgãos envolvidos: Receita Federal, SEFA, JUCEPA e SEFIN.

Diário Oficial

CONTABILIDADE PÚBLICA

CONSULTAR LEIS E DECRETOS

Portal de Notícias

Secretaria Municipal de Finanças - SEFIN
Praça Visconde do Rio Branco nº 23, entre Rua Gaspar Viana e Rua Santo Antônio.
Horário de atendimento: 08:30 às 18h - Fone: 3073-5315.
© 2018 - Companhia de Tecnologia da Informação de Belém - CIBESA - Todos os direitos reservados.

www.bndes.gov.br

Volta ao topo

CIBESA

Fonte: Portal da SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

⁹ Banner é uma curta mensagem publicitária em um site da Internet, com link para a página do anunciante (DICIONÁRIO, 2020). Sistema Integrado de Administração Tributária (SIAT).

O *website* da SEFIN pode ser acessado através do endereço <http://www.belem.pa.gov.br/sefin/site/>. Nele não consta a data de quando foi ao ar. Tem-se apenas o ano de *copyright* ou direitos autorais: ©2020. A data de início dessa disponibilização, segundo informação obtida em entrevista, faz referência ao ano de 1997. A gestora da SEFIN e o gestor do CINBESA comentam que em 2001 iniciaram essa parte de IPTU e outros serviços.

A análise foi feita entre os dias 05 a 09 de janeiro de 2020, porém, em dias anteriores, fizemos um acompanhamento especificamente das páginas dos serviços *on-line*, entre os períodos de 07 de setembro a 29 de novembro de 2019. Assim, foi observado que o acesso à página da SEFIN em dias e horários diferenciados apresentou sobrecarga dos *links* acessados.

Outro fato que se pode mencionar sobre o *website* da SEFIN é quando o usuário não obtém algum tipo de descrição ou informação para cada tipo de serviços *on-line*. Em alguns casos, mesmo que o *link* seja “clicado” pelo usuário, o acesso poderá não ocorrer, tal como pode ser verificado nas Figuras 8 a 14 e 18, excetuando os serviços das figuras 15 a 17, que oferece, de alguma forma, as instruções ou mesmo uma espécie de manual.

Seguem os serviços *on-line* que estão relacionados no *website* da SEFIN e na ordem em que estão dispostos:

- ✓ Emissão de 2ª via IPTU/ISS/PF e TLPL do exercício: ao clicar no ícone, ele remete o usuário a outra página (Figuras 9). Nela a pessoa escolherá o tributo e seguirá as solicitações indicadas pelo sistema; assim, quando acionar o **SIM**, confirmando o desejo de acessar o imóvel, opção esta que se encontra no canto direito, então os tributos são carregados e as informações solicitadas ali aparecem, conforme pode ser visto na Figura 10.

Figura 9 – Página de Emissão de 2ª via IPTU/ISS/PF e TLPL do exercício

Fonte: Portal da SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

Figura 10 – Modelo de página de Emissão de 2ª via IPTU/solicitada

PÁGINA INICIAL SEFIN 02/01/2020 - 14:42:18

Emissão de 2ª Via - Exercício

Preencha os campos, abaixo, para consultar e imprimir "2ª Via de Exercício".

Tributo:

Nº da Inscrição:

Para continuar, digite os caracteres abaixo.

 Se os caracteres da imagem estiverem ilegíveis, gere outra imagem aqui.

NOVA CONSULTA

Dados do Contribuinte

Nome: LUCO [REDACTED]

Inscrição: 007/34 [REDACTED]

SEQUENCIAL	ENDEREÇO	BAIRRO	CEP	ACESSAR IMÓVEL
[REDACTED]	TR TIMDO, [REDACTED]	PEDREIRA	660 [REDACTED]	<input type="button" value="SIM"/> <input type="button" value="NÃO"/>

Fonte: Portal da SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ Parcelamento de dívida ativa: segundo Agência (2017), é aplicado à dívida tributos como: Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU), Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) e a Taxa de Licença para Localização e Funcionamento (TLPL). Ao clicar no *link* referido, uma página é exibida conforme demonstra a Figura 11. Nessa página, o usuário deve preencher um formulário *on-line*.

Figura 11 – Página para o parcelamento da dívida ativa

belem.pa.gov.br/sefin/gstr/simulaParcelamento/index.php

SEFIN SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS **PREFEITURA DE BELÉM**

Preencha o formulário abaixo para prosseguir

⊗ Seleção o Tributo

☰ Nº da inscrição

2020 © CINBESA
Desenvolvido por GSTR - Gerência de Sistema Tributário

Fonte: Portal da SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ Emissão de 2ª via de guia de parcelamento: neste caso, não está claro do que realmente se trata. Subentende-se que a pessoa física ou jurídica já negociou e quer emitir a segunda via das guias para efetivar o pagamento ou pagamentos. Ao clicar no *link*, o navegador abre outra aba, segundo a Figura 12, seguindo as mesmas recomendações dos serviços anteriores, então deve-se inserir os dados solicitados e clicar em pesquisar.

Figura 12 – Emissão de 2ª via de guia parcelamento

Fonte: Portal da SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

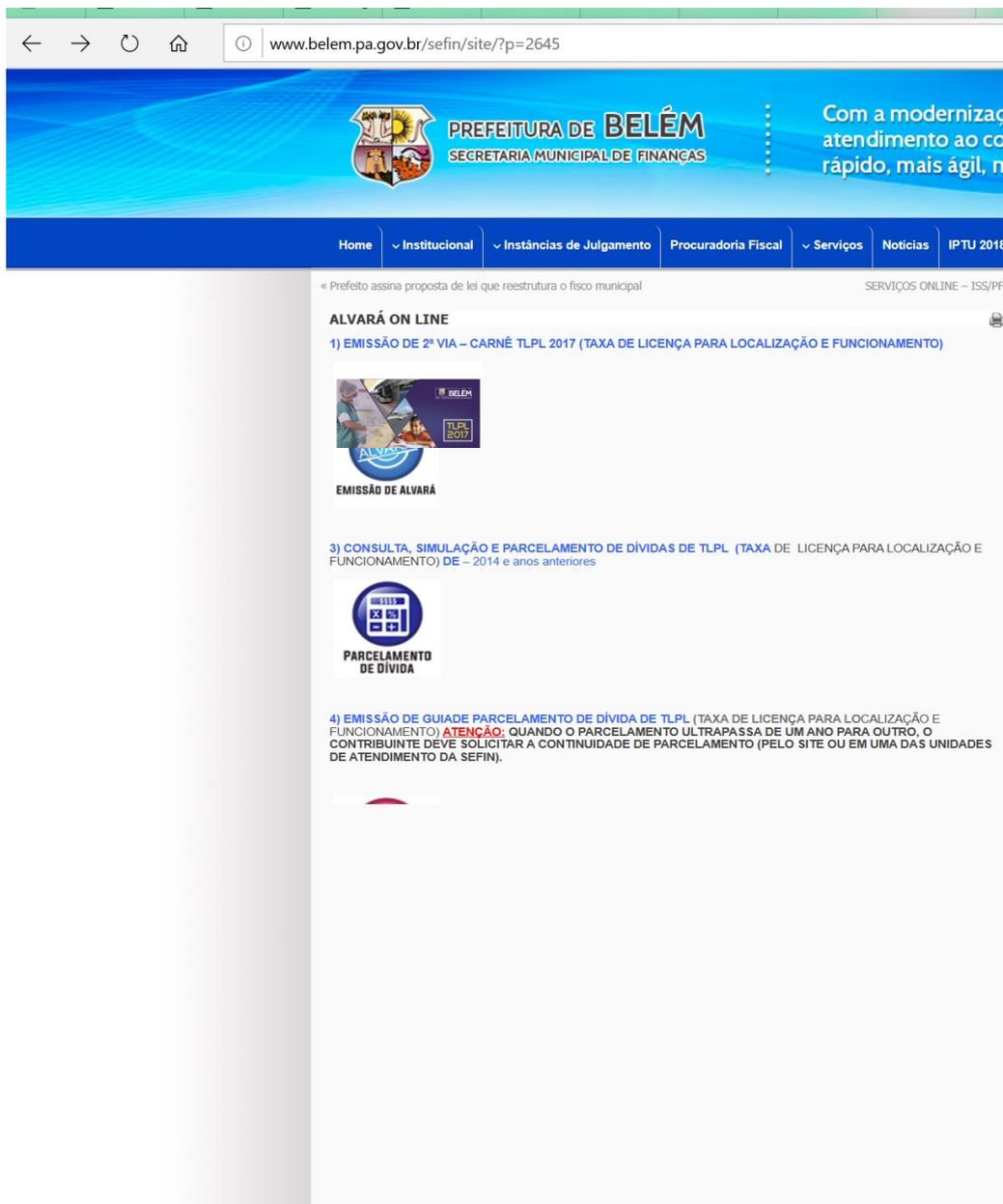
- ✓ Parcelamento diferença ISS/PJ: é a emissão da guia de parcelamento da diferença do ISS. O usuário deve clicar no ícone correspondente para carregar a página (Figura 13), preencher o formulário e seguir as instruções.

Figura 13 – Página do parcelamento diferença ISS/PJ

Fonte: Website SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ TLPL/Alvará: seguindo o mesmo procedimento dos demais serviços, ao acessar o *link* o usuário é dirigido para uma nova página, conforme pode ser verificado na Figura 14, trazendo a informação de Alvará *on-line* com quatro serviços: 1) emissão de 2ª via – carnê TLPL 2017 (taxa de licença para localização e funcionamento); 2) emissão do diploma de alvará/verificação de autenticidade; 3) consulta, simulação e parcelamento de dívidas de TLPL; e 4) emissão de guia de parcelamento de dívida de TLPL.

Figura 14 – TLPL/Alvará



Fonte: Website SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ Crédito IPTU/2018: em virtude da emissão de valor indevido no ano de 2018, o usuário pode acessar o formulário *on-line* para preenchê-lo com dados do imóvel e obter abatimento no imposto de 2019, conforme demonstrado na Figura 15.

Figura 15 – Formulário para consulta de crédito do IPTU 2018

The screenshot shows a web browser window with the URL `belem.pa.gov.br/sefin/gstr/consultaCredito2018/consultaCredito.php`. The page header includes navigation links for 'PÁGINA INICIAL' and 'SEFIN', and a timestamp '03/01/2020 - 21:50:47'. The main content area features the logo of the Municipality of Belém and the text 'PREFEITURA MUNICIPAL DE BELÉM', 'SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS - SEFIN', and 'SERVIÇOS ON-LINE'. Below this is the title 'Consulta Crédito IPTU/2018' and a subtitle 'Valor abatido no IPTU 2019, conforme DECRETO Nº 92.666/2018-PMB, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2018'. A form field is labeled 'Informe o Número da Inscrição Imobiliária:' with an input box. Below the input box are two buttons: 'Consultar' and 'Limpar'.

Fonte: *Website* SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ Nota fiscal eletrônica: corresponde à Nota Fiscal de Serviços Eletrônico (NFS-e). Segundo a página, este “é o documento fiscal de existência apenas digital que substituirá as tradicionais notas fiscais de serviços impressas”. Nesta página (Figura 16), pode-se verificar alguns menus ou itens explicativos sobre o uso deste serviço. Na barra esquerda tem-se o *link* para acesso, consulta, ajuda, no centro passo a passo para emissão das notas; no lado esquerdo, números correspondentes à quantidade de empresas autorizadas e informações sobre quantas notas fiscais foram emitidas até o presente momento.

Figura 16 – Página para solicitação de nota fiscal eletrônica

www.issdigitalbel.com.br/nfse/

O QUE É NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA?

A Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - NFS-e é o documento fiscal de existência apenas digital que substituirá as tradicionais notas fiscais de serviços impressas. A NFS-e é implantada pelo Departamento de Receitas Mobiliárias da Secretaria Municipal de Finanças.

1. Credenciamento da empresa
 Acesse o endereço <http://www.issdigitalbel.com.br/nfse> e preencha as informações necessárias. Ao final do cadastro, imprima o documento de credenciamento e entregue na Prefeitura, juntamente com o contrato social, cópia do RG e procuração, caso necessário.

3. Emissão da NFS-e
 O sistema efetuará automaticamente o cálculo do ISSQN devido pelo prestador de serviços ou pelo substituto tributário e será impresso na NFS-e o valor do imposto.

4. Guia de Pagamento do ISSQN
 Selecione as NFS-e emitidas e imprima a guia de pagamento do imposto. Efetue o pagamento na rede bancária credenciada pela Prefeitura.

Manuais de Ajuda
 Vídeos Tutoriais
 Fale Conosco

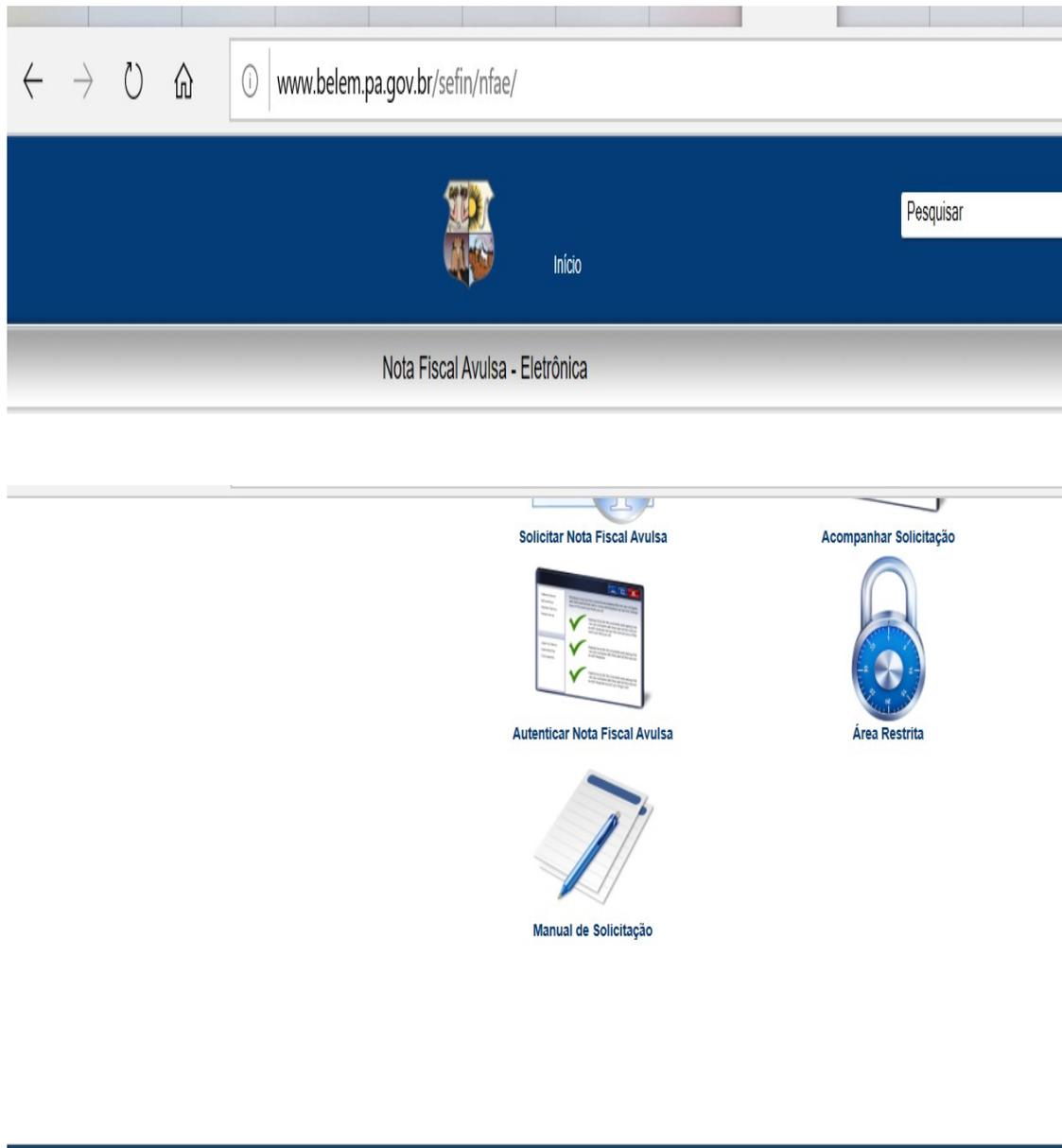
Tudo sobre a Nota Fiscal Eletrônica.
[Clique aqui](#)

A NOTA ELETRÔNICA DA PRÊMIO EM DINHEIRO!

Fonte: Website SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ Nota fiscal eletrônica avulsa: na Figura 17 pode ser visualizada a página para a emissão de nota fiscal avulsa. Nela constam as seguintes informações: solicitação, acompanhamento, autenticação de notas avulsas, área restrita e ainda o manual de solicitação no topo da barra um campo para pesquisa.

Figura 17 – Página para emissão de nota fiscal eletrônica avulsa



Fonte: *Website* SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

- ✓ Certidão negativa de débito: acessando o *link* correspondente a este serviço, é aberta uma nova página, conforme mostra a Figura 18, em que constam as seguintes informações: passo a passo para a emissão; consulta de pendência de certidões solicitadas; e informações gerais sobre o assunto.

Figura 18 – Página para solicitação de certidão negativa de débito



Fonte: *Website* SEFIN: CINBESA, ©2019. Adaptado pela autora.

- ✓ Consulta de arrecadação de ITBI: serviço que, como o próprio nome já indica, permite somente consulta sobre arrecadação deste tributo. A página com o formulário aparece na Figura 19 com os campos a serem preenchidos pelos usuários.

Figura 19 – Página do sistema para consulta de ITBI arrecadado



Fonte: *Website* SEFIN, ©2020. Adaptado pela autora.

Desde a concepção do projeto, até a fase final, tem sido frequente o acompanhamento do *website* da SEFIN. Então, em janeiro, devido à observação regular, foi possível verificar que algumas informações foram renovadas. Aqui nos referimos aos dados do IPTU 2020, pois foi disponibilizado para acesso no dia 14 de janeiro de 2020, por volta das 11:00. Cita-se o dia e hora exatos devido nesse dia o acesso estar mais assíduo, por conta das observações e análises em tempo real no *website*.

Foi possível também verificar que informações como desconto de ITBI e novo sistema de emissão de nota fiscal eletrônica tiveram suas datas ou informações básicas de funcionamento modificadas. O item que se segue foi reservado aos resultados e análises das entrevistas aplicadas aos usuários.

4.2 Resultados das entrevistas com os cidadãos

A amostra foi composta de 530 usuários que procuraram os serviços da SEFIN durante a pesquisa, com idade entre 18 e 73 anos e a média aritmética foi de 50.0 anos. A faixa etária de maior proporção, estatisticamente significativa (* $p < 0.0001$) em relação às demais, foi a faixa entre 40 e 49 anos (32.8%), como mostra a Tabela 1 e Gráfico 1.

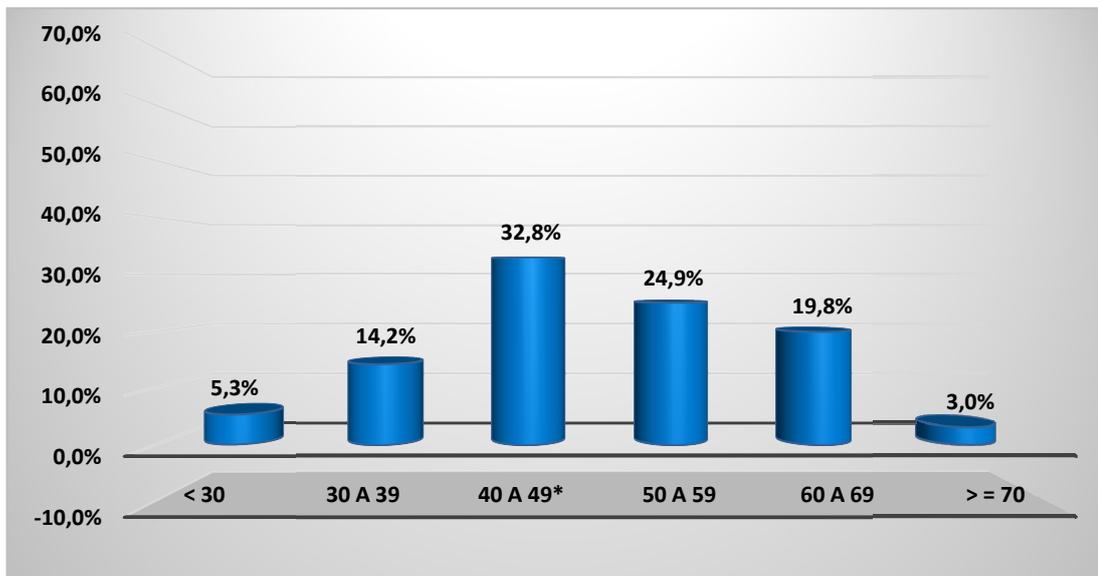
Tabela 1 – Participantes de acordo com a faixa etária, nov./dez. 2019

Faixa etária (anos)	Frequência	% (N = 530)
< 30	28	5.3%
30 a 39	75	14.2%
40 a 49*	174	32.8%
50 a 59	132	24.9%
60 a 69	105	19.8%
> = 70	16	3.0%
Mín / Média ± DP / Máx	18 / 50.0 ± 11.3 / 73	

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

O fato de a faixa etária de 40 a 49 anos ter ocorrido foi por serem os maiores respondentes entrevistados e pode estar relacionado com os dados que o IBGE coletou, em que o crescimento da população acima de 30 anos de idade atingiu a estimativa de 57,1% em 2018, dado este maior que os 52,4% do ano de 2012 (©2020 IBGE).

Gráfico 1 – Usuários segundo a faixa etária, SEFIN, nov. /dez. 2019

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

A procedência de maior proporção entre os entrevistados foi Belém (89.6%), sendo estatisticamente significativa ($*p < 0.0001$) em relação aos demais municípios da Região Metropolitana de Belém (RMB)¹⁰, seguidos pelos municípios de Ananindeua (9.6%), Marituba (0.6%) e Benevides (0.2%).

Este fato de haver entrevistados nesta secretaria que moram e serem de Municípios que fazem parte da RMB é intrigante, mas podemos inferir duas opções para justificar tal situação: a) são pessoas que residiram nestes Municípios vizinhos, e são proprietários de imóveis em Belém; b) profissionais que atuam na área de contabilidade, autônomos ou não, moradores dos municípios citados, com clientes de Belém, e durante as entrevistas fizeram referência que estavam ali na SEFIN para buscar informações ou resolver alguns problemas sobre tais situações.

No município de Belém, os bairros de maiores proporções foram Pedreira (9.5%), Sacramento (7.8%), Canudos (6.1%), Marambaia, São Brás (4.6% cada um), Nazaré (4.4%) e Tapanã (4.0%).

Os Distritos Administrativos¹¹ de maiores proporções foram DABEL (26.1%) e DASAC (22.3%), que representaram aproximadamente a metade da amostra (48.4%), sendo

¹⁰ A RMB, composta atualmente por sete municípios, são eles: Belém, Ananindeua, Marituba, Benevides, Santa Bárbara do Pará, Santa Isabel do Pará e Castanhal (IPEA, 2015).

¹¹ O município possui oficialmente oito distritos administrativos distintos, sendo eles: Distrito Administrativo de Mosqueiro (DAMO); Distrito Administrativo do Entroncamento (DAENT); Distrito Administrativo de Outeiro (DAOUT); Distrito Administrativo de Icoaraci (DAICO); Distrito Administrativo do Benguí (DABEN); Distrito Administrativo da Sacramento (DASAC); Distrito Administrativo de Belém (DABEL); e Distrito Administrativo

esses distritos estatisticamente significantes (* $p < 0.0001$) na procura de atendimento no órgão, conforme mostra a Tabela 2 e Gráfico 2.

No caso da procedência dos usuários, ela talvez possa estar relacionada ao caráter populoso dos bairros identificados na pesquisa, concentrando um número significativo de famílias. Conforme as informações obtidas em Brasil (2014), os bairros da Pedreira e da Marambaia contam com 69.608 e 66.708 mil habitantes, respectivamente.

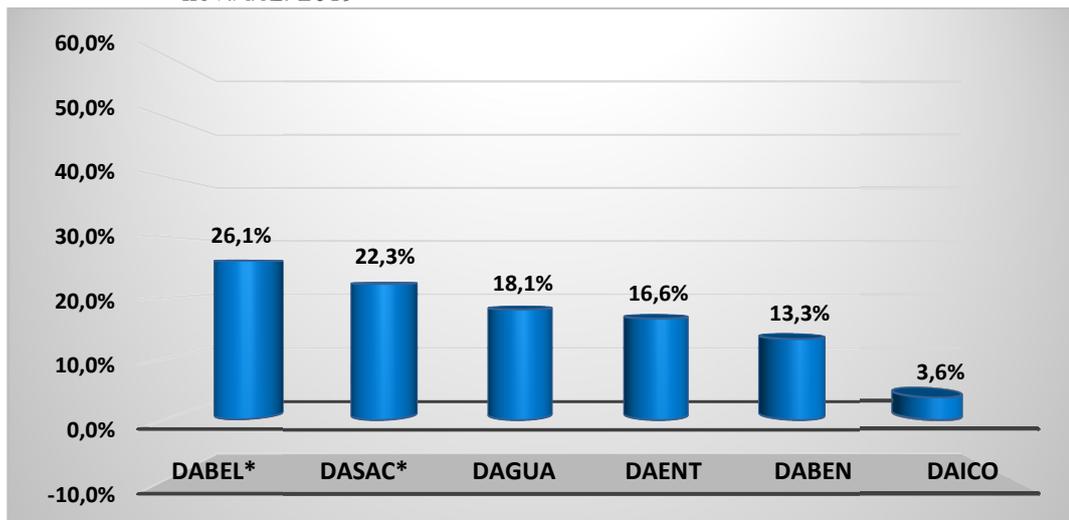
Tabela 2 – Procedência dos usuários, nov./dez. 2019

Procedência do usuário	Frequência	% (N = 530)
Município de procedência		
Belém*	475	89.6%
Ananindeua	51	9.6%
Marituba	3	0.6%
Benevides	1	0.2%
Distrito Administrativo de Belém		
		n = 475
DABEL*	124	26.1%
DASAC*	106	22.3%
DAGUA	86	18.1%
DAENT	79	16.6%
DABEN	63	13.3%
DAICO	17	3.6%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 2 – Procedência dos usuários, segundo o distrito administrativo de Belém, SEFIN, nov./dez. 2019



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Entre os motivos para a procura de atendimento no órgão, o IPTU foi o de maior proporção (38.9%) estatisticamente significativa (*p < 0.0001), seguido da necessidade de Nota fiscal de serviços eletrônicos (29.8%) e emissão de Certidão Negativa (18.5%). Com base nesses dados, infere-se que esses três serviços são os mais demandados na SEFIN, motivo pelo qual o acesso a eles precisa ser facilitado na perspectiva do e-Gov. Alguns usuários procuraram o órgão para resolver mais de uma situação.

A maioria estatisticamente significativa (*p < 0.0001) dos usuários esteve uma vez no órgão, para tratar do assunto que motivou a ida ao órgão naquele momento (55.1%). Houve participantes que já estiveram várias vezes (11.7%), assim como aqueles que procuraram o local algumas vezes (2.3%), conforme registra a Tabela 3.

Tabela 3 – Histórico da procura pelo atendimento presencial na SEFIN, segundo o motivo e o número de vezes, nov./dez. 2019

Histórico da procura pelo atendimento	Frequência	% (N = 530)
Motivo da procura pelo posto de atendimento		
IPTU*	206	38.9%
NF Serviços eletrônicos	158	29.8%
Certidão negativa	98	18.5%
Alvará	68	12.8%
ISS	54	10.2%
Credenciamento	38	7.2%
ITBI	18	3.4%
Cadastro	8	1.5%
Cancelamento de nota	5	0.9%
Outros	11	2.1%
Quantas vezes foi à SEFIN para tratar desse assunto		
Uma*	292	55.1%
Duas	68	12.8%
Várias	62	11.7%
Sempre	38	7.2%
Três	25	4.7%
Todo ano	19	3.6%
Quatro ou mais	12	2.3%
Algumas vezes	12	2.3%
Todo mês	2	0.4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

*p < 0.0001 Teste G Aderência.

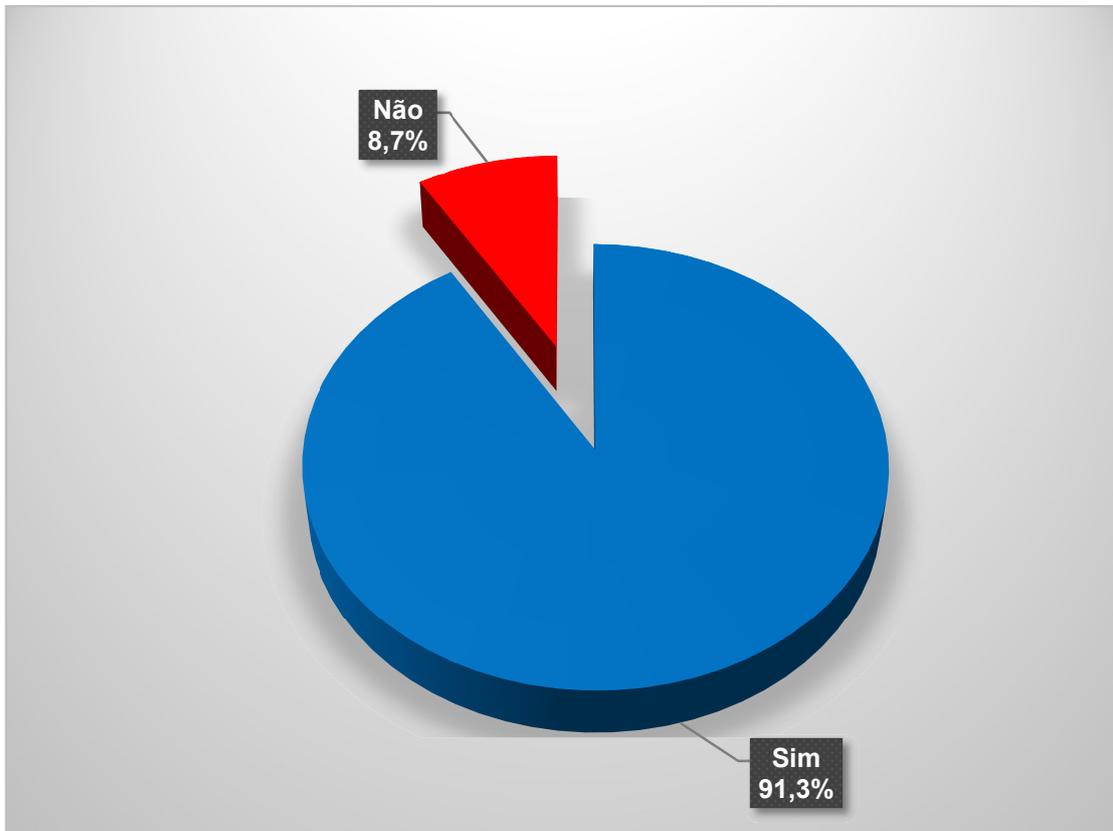
Ao serem questionados sobre a disponibilidade de Internet em domicílio, a maioria estatisticamente significativa (*p < 0.0001) dos usuários declarou ter acesso (90.9%), de acordo com os dados apresentados na Tabela 4 e no Gráfico 3.

Tabela 4 – Proporção de usuários com acesso à Internet em casa, SEFIN, nov./dez. 2019

Possui Internet em casa	Frequência	% (N = 530)
Sim	482	90.9%
Não	46	8.7%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 3 – Proporção de usuários com acesso à Internet em casa, SEFIN, nov./dez. 2019

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

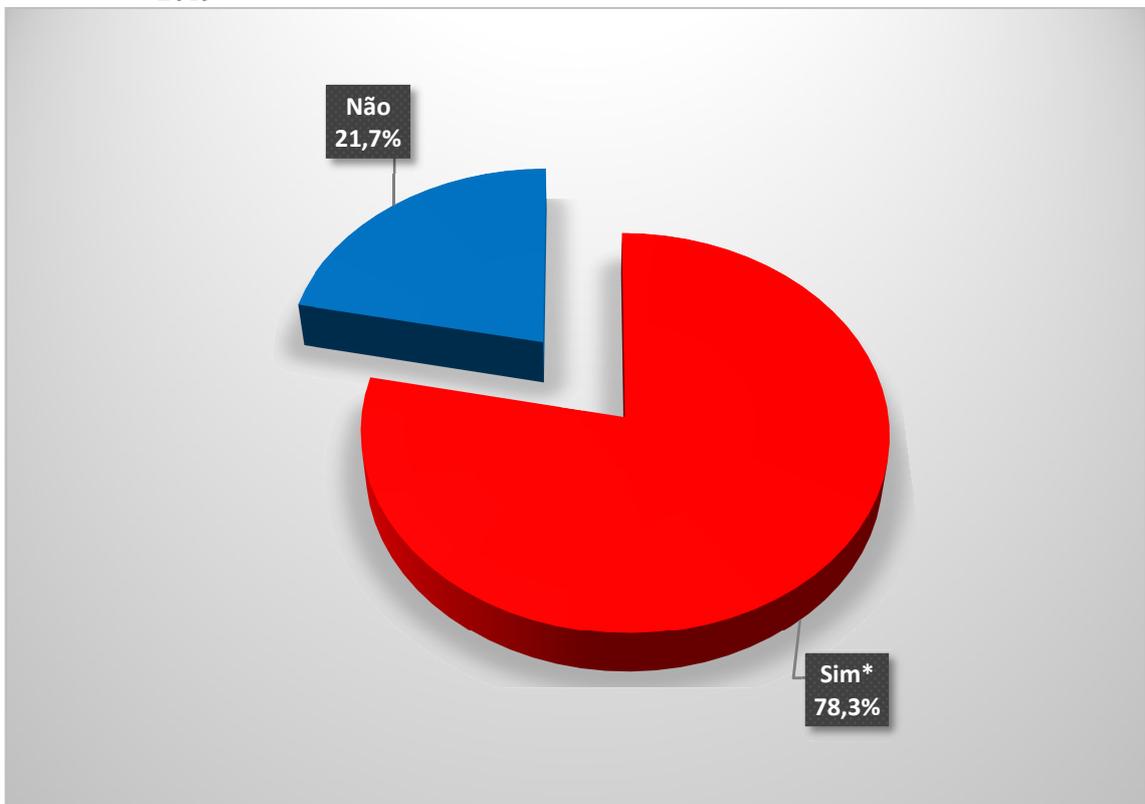
Entre os 530 participantes da amostra, tem-se uma proporção estatisticamente significativa ($*p < 0.0001$) de usuários que declararam ter conhecimento do *website* da SEFIN, tal como mostra a Tabela 5 e o Gráfico 4.

Tabela 5 – Usuários segundo o conhecimento do *website* da SEFIN, nov./dez. 2019

Tem conhecimento do <i>website</i> da SEFIN	Frequência	% (N = 530)
Sim*	493	93.0%
Não	37	7.0%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 4 – Proporção de usuários com conhecimento sobre o *website* do órgão, SEFIN, nov./dez. 2019

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

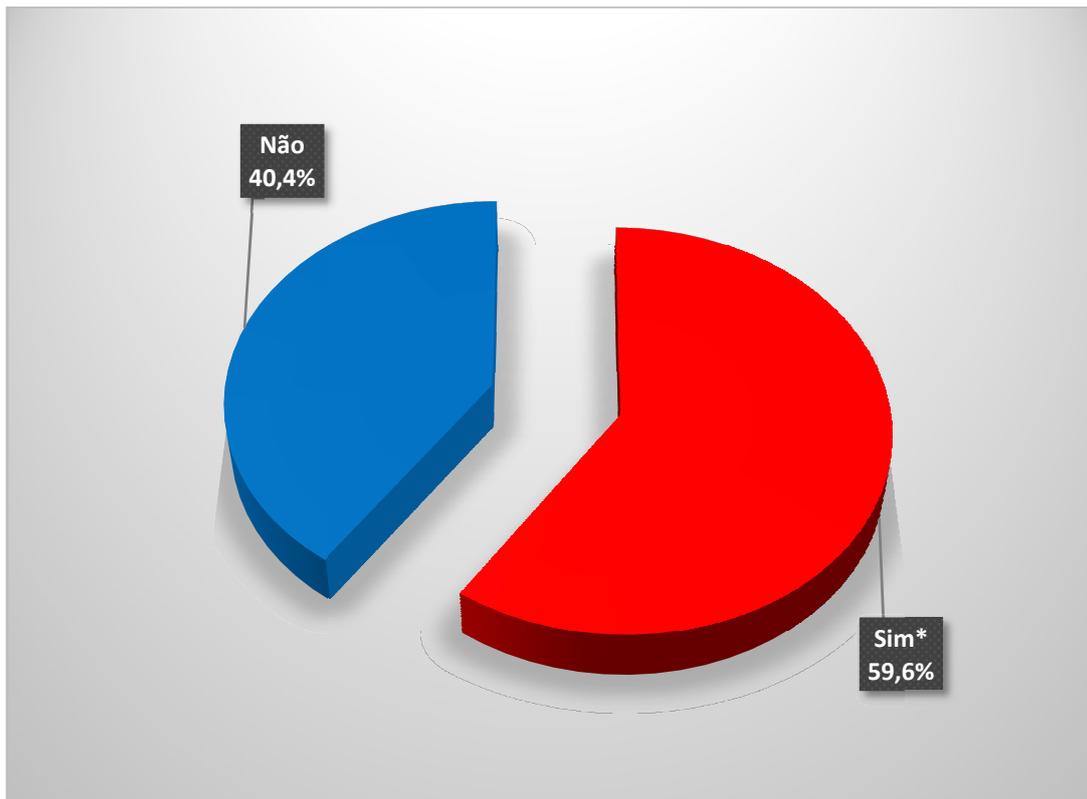
Os participantes que responderam ao questionário, em sua maioria estatisticamente significativa ($*p < 0.0001$), referiram fazer uso do *website* da SEFIN e consideraram ter tido uma boa experiência (68.7%), conforme revelam os dados na Tabela 6 e Gráficos 5 e 6.

Tabela 6 – Participantes segundo a usabilidade do *website* da SEFIN, nov./dez. 2019

Usabilidade do <i>website</i>	Frequência	% (N = 493)
Já fez uso		
Sim*	294	59.6%
Não	199	40.4%
Como foi a experiência com o uso n = 294		
Ruim	14	4.8%
Regular	77	26.2%
Boa*	202	68.7%
Excelente	1	0.3%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

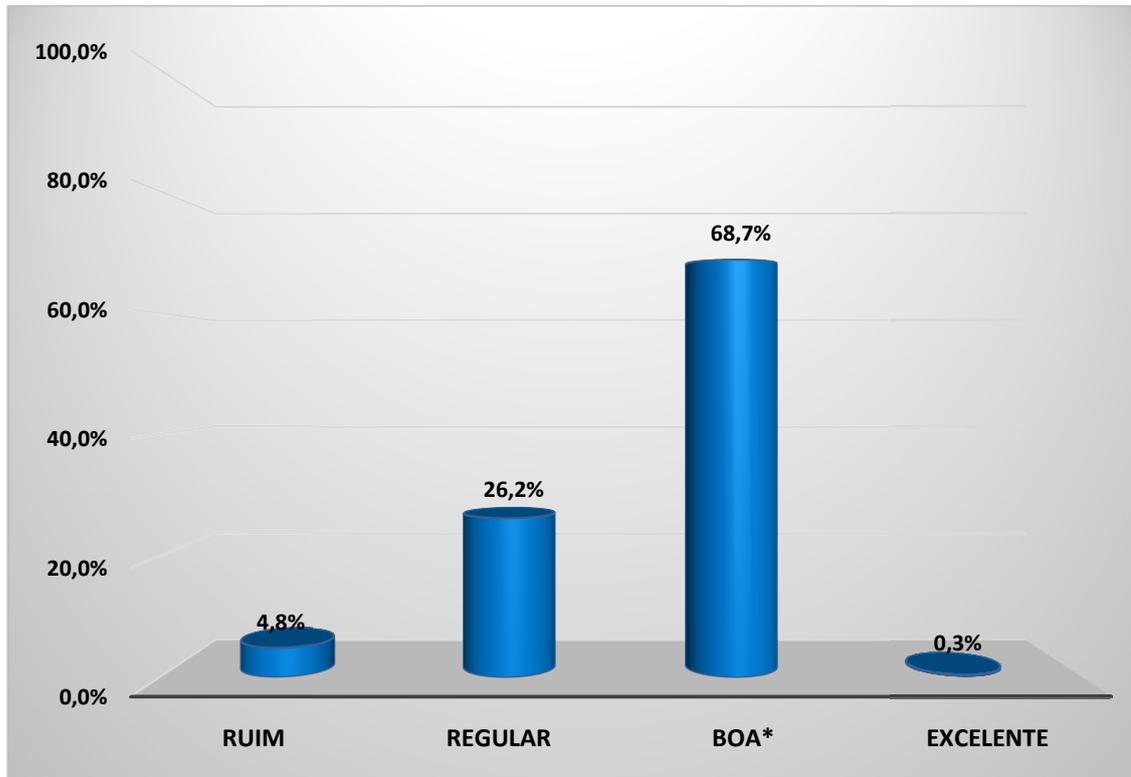
* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 5 – Participantes segundo o uso do *website*, SEFIN, nov. / dez. 2019

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 6 – Avaliação da experiência de uso do *website* da SEFIN, nov./dez. 2019



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Na avaliação dos usuários sobre a solução de problemas via *website* da SEFIN, a pesquisa mostra que não houve diferença estatisticamente significativa ($p = 0.3817$) entre aqueles que tiveram seu problema resolvido (52.7%) e os que não tiveram (47.3%).

Uma proporção estatisticamente significativa ($*p < 0.0001$) de participantes afirma não ter encontrado dificuldades para solucionar seu problema pelo *website* (83.3%).

Entre os usuários que referiram encontrar dificuldades, a conexão foi a dificuldade de maior proporção (51.0%), sendo estatisticamente significativa ($*p < 0.0001$) entre as demais referidas, como o *menu* longo demais (12.2%) e a demora referente ao tempo de resposta (6.2%), por exemplo.

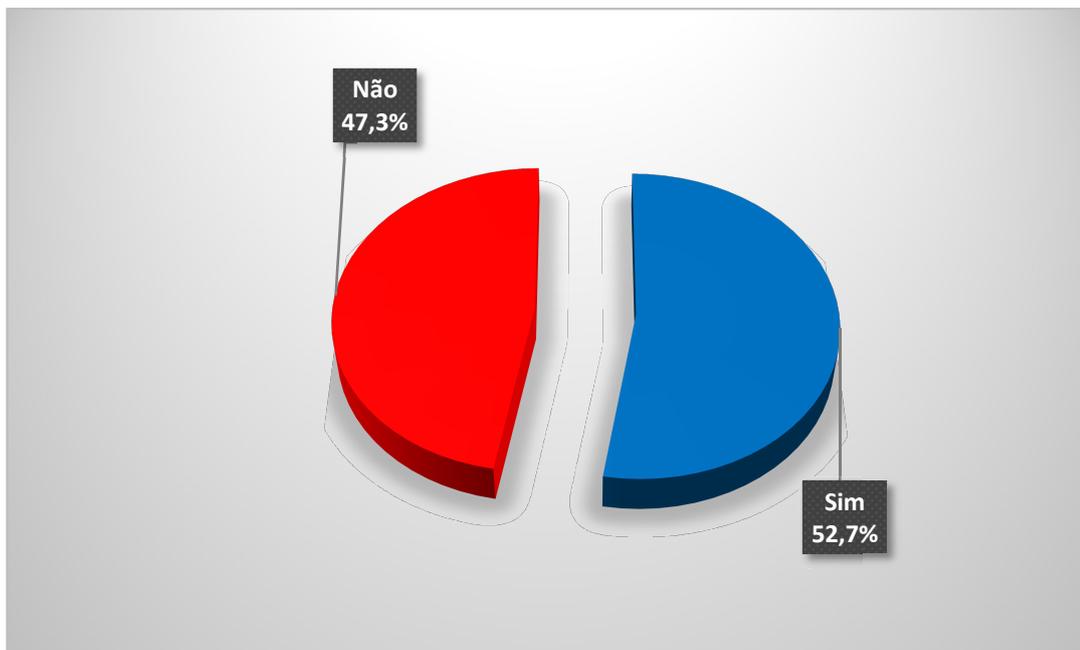
Do total de usuários constatados, oito (16.3%) não souberam informar a dificuldade encontrada na solução de problema que motivou a consulta deles ao *website* da SEFIN, tal como demonstra a Tabela 7 e Gráficos 7 e 8.

Tabela 7 – Avaliação da resolução de problemas pelo *website* da SEFIN, nov./dez. 2019

Resolução do problema pelo <i>website</i>	Frequência	% (N=294)
Seu problema foi resolvido		
Sim	155	52.7%
Não	139	47.3%
Encontrou dificuldade		
Sim	49	16.7%
Não*	245	83.3%
Qual a dificuldade encontrada n = 49		
Conexão*	25	51.0%
Não sabe informar	8	16.3%
Menu longo	6	12.2%
Demora nos processos	3	6.1%
Não encontra a informação	3	6.1%
Ser deficiente físico	1	2.0%
Outras	3	6.1%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

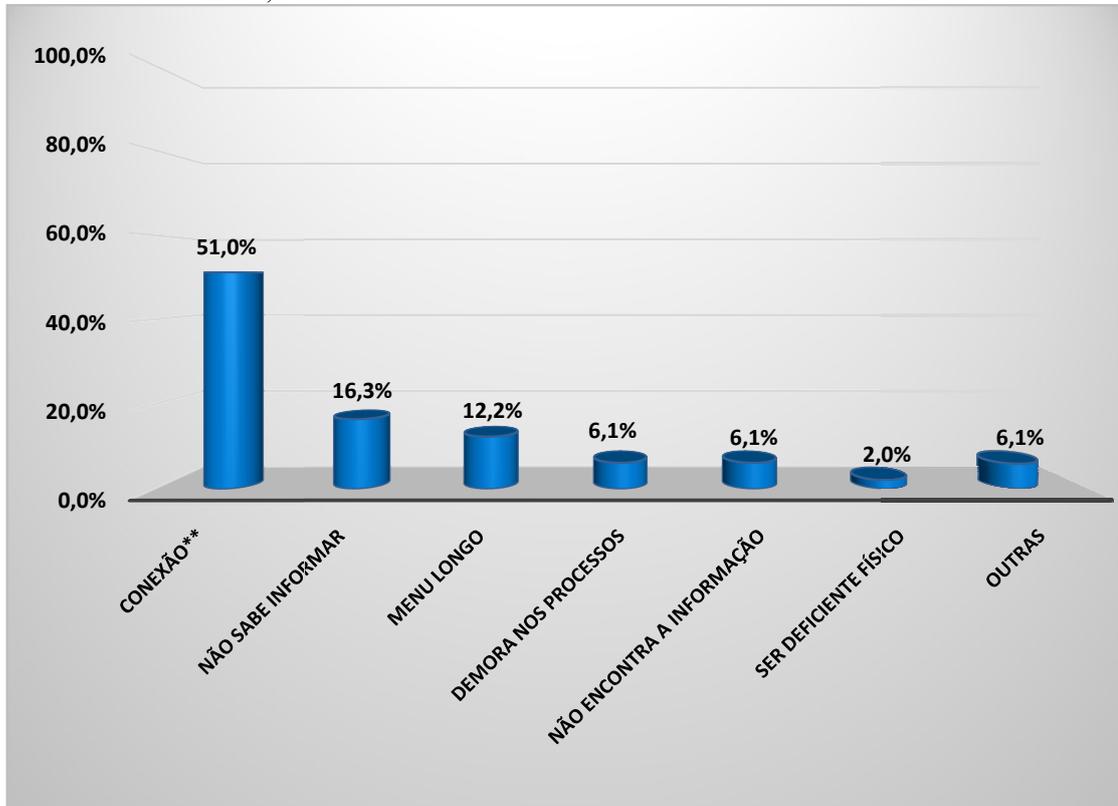
* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência; ** $p < 0.0001$ Teste G Aderência.

Gráfico 7 – Dificuldades para resolver o problema pelo *website* da SEFIN, nov./dez. 2019

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

$p = 0.3817$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 8 – Dificuldades citadas pelos usuários, na solução dos problemas pelo *website* da SEFIN, 2019



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

** $p < 0.0001$ Teste G Aderência.

Uma proporção estatisticamente significativa ($*p < 0.0001$) dos participantes da pesquisa referiu não saber sobre o Governo eletrônico (84.0%). Entre os 85 usuários que referiram ter conhecimento, ao serem questionados sobre o assunto, 83 deles (97.6%) forneceram respostas inadequadas, conforme mostra a Tabela 8 e os Gráficos 9 e 10.

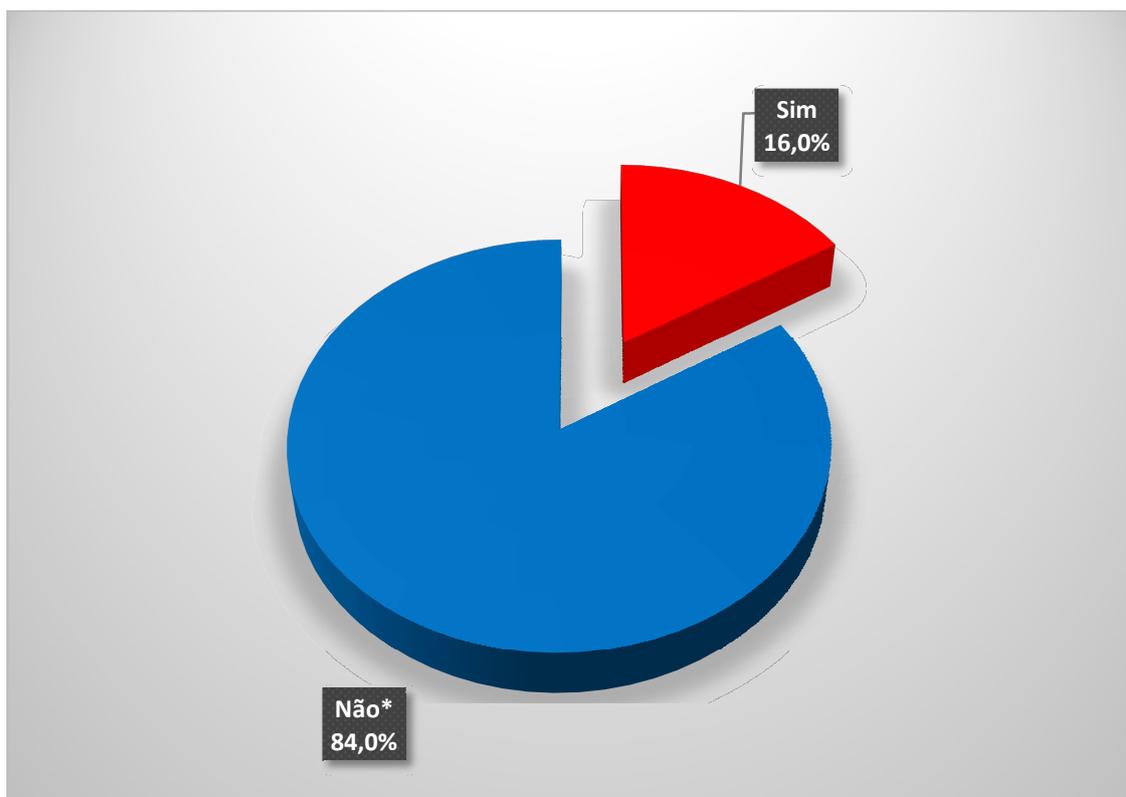
Tabela 8 – Usuários segundo o conhecimento do Governo eletrônico, SEFIN, nov./dez. 2019

Governo eletrônico	Frequência	% (N=530)
Você sabe o que é?		
Sim	85	16.0%
Não*	445	84.0%
Resposta sobre o Governo eletrônico		
n = 85		
Adequada	2	2.4%
Inadequada*	83	97.6%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste G Aderência.

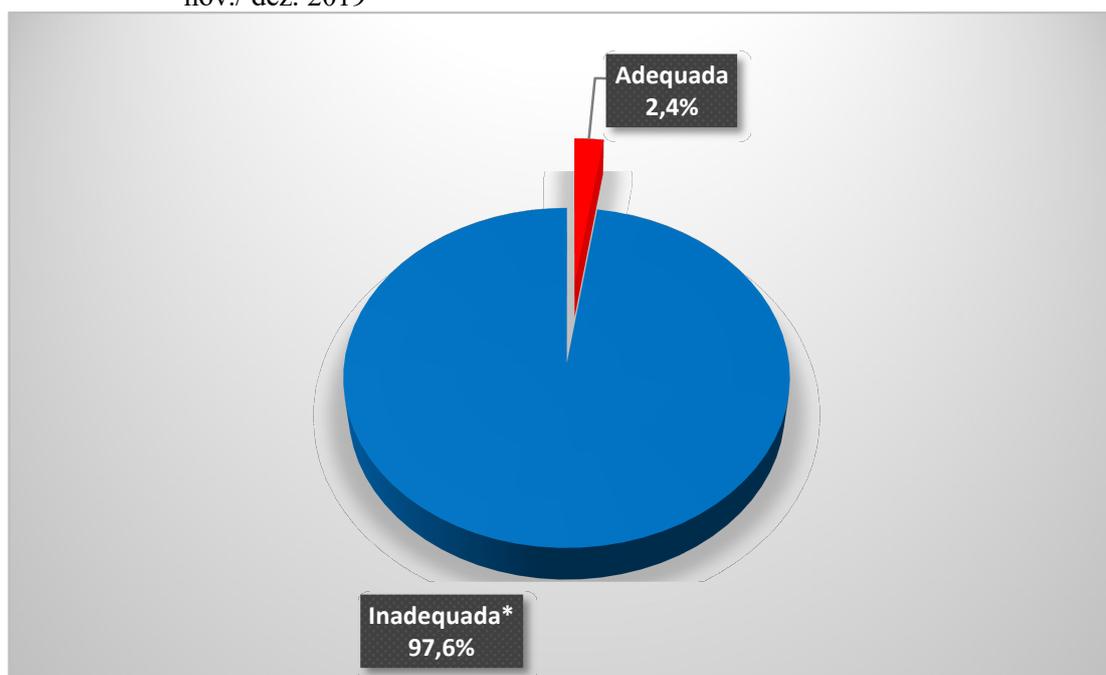
Gráfico 9 – Usuários segundo o conhecimento do Governo eletrônico, SEFIN, nov./dez. 2019



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 10 – Usuários segundo a resposta sobre o conhecimento do Governo eletrônico, SEFIN, nov./ dez. 2019



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste G Aderência.

A maioria significativa (*p < 0.0001) dos usuários referiu preferir resolver os assuntos junto à SEFIN, pelo atendimento virtual (44.2%), seguidos do atendimento presencial (37.9%) e pelo atendimento misto, ou seja, virtual/presencial (15.3%). Uma proporção de 2.6%, não respondeu sobre essa preferência, conforme registra a Tabela 9 e o Gráfico 11.

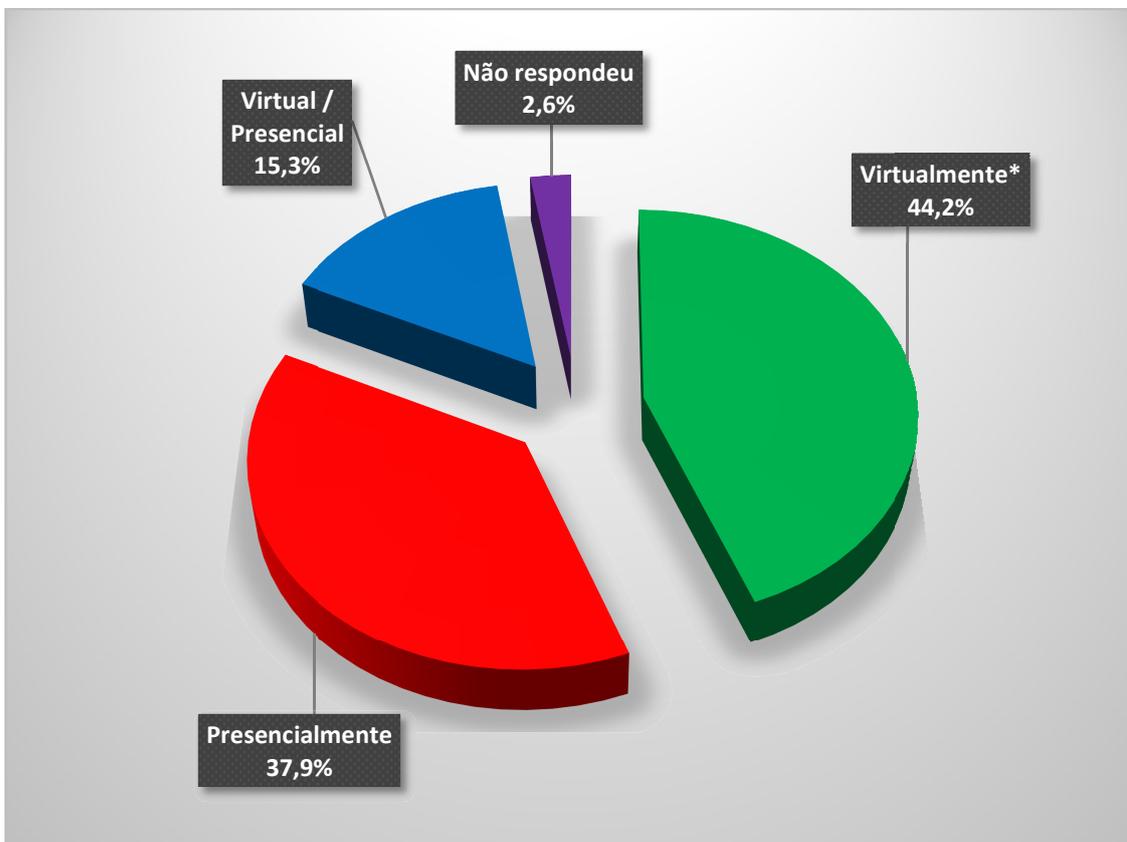
Tabela 9 – Preferências de atendimento dos usuários da SEFIN, nov./dez. 2019

Como prefere resolver os assuntos junto à SEFIN	Frequência	% (N = 530)
Virtualmente*	234	44.2%
Presencialmente	201	37.9%
Virtual / Presencial	81	15.3%
Não respondeu	14	2.6%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

*p < 0.0001 Teste Qui-Quadrado Aderência.

Gráfico 11 – Preferências para resolução de problemas na SEFIN, nov./dez. 2019



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

*p < 0.0001 Teste Qui-Quadrado Aderência.

Entre os 530 participantes da pesquisa, 493 deles (93.0%) referiram pontos positivos e pontos negativos quanto ao uso do *website* da SEFIN. O ponto positivo de proporção estatisticamente significativa entre os demais ($*p < 0.0001$) foi o acesso fácil ao *website*.

Os usuários também citaram como pontos positivos a melhoria no sistema (6.7%), o acesso rápido (5.1%), as informações apresentadas aos cidadãos (3.0%), a rapidez na resolução de processos e a boa resolução dos serviços (2.6% ambos), entre outros aspectos fortes, tal como mostra a Tabela 10.

Tabela 10 – Pontos positivos do *website* da SEFIN segundo os usuários, nov./dez. 2019

Pontos Positivos	Frequência	% (N = 493)
Acesso fácil	47	9.5%
Melhoria no sistema	33	6.7%
Acesso rápido	25	5.1%
Apresenta informações aos cidadãos	15	3.0%
Rapidez na resolução de processos	13	2.6%
Boa resolução dos serviços	13	2.6%
Disponibilidade de serviços	6	1.2%
Economia de tempo e dinheiro	6	1.2%
Criatividade do site	5	1.0%
Economia de dinheiro	5	1.0%
Recursos bons para quem conhece	5	1.0%
Emissão de documentos	4	0.8%
Melhoria no sistema para empresas	4	0.8%
Explicações disponíveis	2	0.4%
Melhor aparência do site	2	0.4%
Segurança	2	0.4%
Pagamento parcelado	2	0.4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

$*p < 0.0001$ Teste G Aderência.

Dentre os pontos negativos citados pelos usuários, tem-se a incapacidade de comunicação como a de maior proporção (15.2%), sendo estatisticamente significantes ($*p < 0.0001$) em relação às demais alternativas elencadas no instrumento de recolha de dados.

Foram também citados como pontos negativos: o serviço *on-line* ruim (11.0%); a conexão ruim (9.5%); a falta de informações (8.3%); e os limites para parcelamento de pagamentos (8.1%), entre outros. Esses dados estão organizados na Tabela 11.

Tabela 11 – Pontos negativos do *website* da SEFIN segundo os usuários, nov./dez. 2019

Pontos Negativos	Frequência	% (N = 493)
Incapacidade de comunicação*	75	15.2%
Serviços on-line ruim	54	11.0%
Conexão ruim	47	9.5%
Falta de informações	41	8.3%
Limites de parcelamento	40	8.1%
Sem consulta com CPF ou CNPJ	23	4.7%
Sem emissão de diversos documentos	21	4.3%
Alguns serviços são somente presenciais	20	4.1%
Informações inespecíficas	18	3.7%
Mudanças negativas	11	2.2%
Navegação ruim	9	1.8%
Burocracia	8	1.6%
Sem acessibilidade	8	1.6%
Limite de emissão de documentos	7	1.4%
Sem informações de restrições	7	1.4%
Dificuldade de usuário	6	1.2%
Sem status/situação do processo	5	1.0%
Insegurança no uso	4	0.8%
Não informativo	4	0.8%
Não atendimento ao cidadão	4	0.8%
Outros	12	2.4%

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

* $p < 0.0001$ Teste G Aderência.

Levando em consideração os dados coletados entre os usuários e aqui analisados, tendo como base o referencial teórico estudado nesta pesquisa, além das facilidades que o governo eletrônico pode oferecer com o uso das TIC, foi possível conhecer os serviços disponibilizados no *website* da SEFIN.

Nesta linha de análise, pode-se destacar Vilella (2003), em seu estudo sobre a temática governo eletrônico, no qual destaca a avaliação dos serviços públicos oferecidos nesses portais e que podem promover a interação e o compartilhamento de informações, promovendo uma melhor disponibilidade de conteúdo, a facilidade de utilização e sua melhor viabilidade de uso. Ou seja, os serviços ali disponíveis, para tenham status de proposta positiva, devem estar interligados com as necessidades do cidadão.

A procura por soluções no que se refere ao IPTU e às notas fiscais teve o maior destaque entre os usuários. Esse dado contempla o fato de a SEFIN ter como finalidade o recolhimento de tributos e impostos, o que aumenta a procura por esses serviços em um período de final de ano. Nesta época, geralmente, a secretaria publica portarias que favorecem as negociações de dívidas em atraso, com possibilidades de desconto para os contribuintes, conforme pode ser constatado em divulgação no *website*. O pagamento em cota única que venceu dia 10 de fevereiro garantia o desconto de 10%. Para 10 de março, o desconto foi de 7%. Ao todo, tem-se mais de 269 mil imóveis cadastrados para efetivar o pagamento do imposto, número este com estimativa de arrecadação de mais de R\$ 312 milhões no exercício de 2020 (BELÉM, 2020).

Outro fator que chamou atenção na pesquisa, foi o fato de a maioria das pessoas contatadas possuírem Internet na residência, e também conhecimento de que a SEFIN possui um website. Quando perguntados se tiveram uma boa experiência no uso dos serviços disponibilizados, a maioria respondeu que sim; no entanto, citaram que tiveram dificuldade com a conexão.

Neste ponto, pode-se reportar a Almeida (2011), que em sua obra mostrou a necessidade dos usuários: uso de linguagem simples, aparência acessível, navegação de acesso fácil. Para eles, estes aspectos possibilitariam condições para a criação de portais municipais, que tenham a finalidade de ofertar serviços on-line para que o usuário obtenha a informação, utilize os serviços economizando tempo e dinheiro. Melo e Gomes (2016) confirmam que ferramentas como os portais eletrônicos são formas que o governo pode utilizar para ter agilidade, diminuir custos e assim ser mais eficiente.

Observou-se também uma limitação relatada pelo usuário que possui Internet, que quando acessa o serviço não consegue finalizar seu intento, devido à queda de conexão.

Sobre o “Governo eletrônico”, a maioria dos entrevistados respondeu não conhecer o que significa esse termo. Para as respostas positivas, que destacamos e elencamos como adequadas, os usuários disseram que governo eletrônico é “serviços na Internet” e também “disponibilidade de serviços pela Internet”. Essas falas, foram as que mais se aproximam do conceito utilizado na literatura especializada.

E aqueles que afirmaram conhecer ou ouviram falar sobre e apresentaram respostas que não condizem com o significado acadêmico do termo, no entanto, comentaram sobre a mudança no website da SEFIN; por exemplo, um dos entrevistados, disse: “soube da mudança só por conversas de amigos”. Outros usuários afirmaram: “soube da unificação dos serviços em um só site”; e ainda “serviços em uma plataforma do governo”.

Pode-se dizer que os usuários dos serviços da SEFIN desconhecem o termo “governo eletrônico”, fato este que provavelmente deve interferir na forma de utilizar ou mesmo de emitir opiniões sobre o assunto.

A utilização pela instância governamental das TIC é algo que está a cada dia mais presente na gestão pública; assim, conhecer este conceito se faz necessário, pois os suportes tecnológicos e computacionais têm a finalidade de auxiliar as instituições no processamento, no armazenamento, na organização, na utilização e na disponibilização das informações e serviços *on-line*. Nesse ponto, podemos citar a definição de governo eletrônico de Brasil (2018), segundo o qual as instituições fazem uso das TIC com o interesse em possibilitar o acesso à informação e à prestação de serviços públicos ao cidadão, para que este tenha acesso a qualquer momento e local, sem que precise se deslocar.

O investimento neste tipo de oferecimento de serviços permitiria ao cidadão acessar serviços eletrônicos como: solicitar informações, imprimir documentos, agendar atendimento presencial, gerar boletos, acompanhar o *status* de seu pedido, fazer transação financeira com o uso da tecnologia casada com a gestão pública.

E os usuários, mesmo respondendo que não conhecem o termo governo eletrônico, opinaram que se o acesso virtual fosse eficaz, se a conexão via Internet funcionasse bem, a preferência para resolver as demandas junto à secretaria seria pelos serviços on-line. Isso ficou demonstrado quando disseram: “tudo seria mais rápido e sem gasto de dinheiro”; “evitaria deslocamento, perda de tempo e gastos”; “se tivesse solucionado pela Internet, teria sido ótimo”.

As afirmações dos usuários, de alguma forma, levam a refletir, que por mais que os respondentes da pesquisa não tenham o devido esclarecimento sobre o governo eletrônico, eles entendem que se os serviços disponibilizados no website, contendo informações de funcionalidade, tutoriais e manuais seria uma forma prática de resoluções de problemas, especialmente no que se refere aos tributos que devem ser pagos pelos cidadãos belenenses.

Para Rover *et al.* (2012), uma maneira de diminuir esta dificuldade e auxiliar os usuários no preenchimento de formulários on-line (boleto de IPTU, pagamento de ITBI, ISS, certidões e etc.) seria oferecer de forma didática, no próprio website, tutoriais ou em plataformas como o YouTube.

As melhorias nos serviços on-line oferecidos pela SEFIN, facilitariam o uso pelos cidadãos que mencionaram vários tipos de dificuldades como: “acesso lento”; “a conexão cai, no preenchimento dos formulários”; “conexão fraca”; “a Internet, às vezes dificulta nas buscas, nos entendimentos, tem que ter uma boa Internet, computador e sabedoria para

entender o sistema”; “fale conosco não funciona”; “contatos do site, liga, ninguém atende”; “precariedade dos contatos, pois não atendem”; “não funciona os contatos, não respondem aos e-mails”; “falta de informações”, “falta de esclarecimentos”; “não possui informações de ajuda ao cidadão”; e outros.

Uma situação contrastiva é a afirmativa dos servidores/gestores quando declaram que “todos os serviços, que estão disponíveis no website da secretaria, funcionam bem”. No entanto, mesmo que a maioria dos usuários/cidadãos entrevistados tenha respondido que teve boa experiência no uso do website, quando se reportam aos pontos negativos, muitos alegam que os serviços não carregam, perdem tempo, que as páginas demoram a carregar.

No tocante às ocorrências apontadas como negativas pelos entrevistados, nos reportamos ao fato de que não basta que essas informações e serviços estejam ali disponibilizados, devem ser acessíveis, atuais, confiáveis e relevantes (VILELLA, 2003; BRASIL, 2007; ALMEIDA, 2011; MELO; GOMES, 2016).

Uma situação que pode ser considerada relevante, para que as dificuldades apontadas pelos usuários possam tornar-se positivas e que acaba sendo uma sugestão para a secretaria, pois a mesma é responsável pelas arrecadações dos tributos no município, mais especificamente de IPTU, ITBI, é que seja informado ao proprietário ou à pessoa interessada, de forma clara, sobre quais os documentos são necessários para fins de atualização cadastral, transferência de titularidade etc., como exemplo temos o site da prefeitura de São Paulo <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/servicos/iptu/index.php?p=2466>.

Em contrapartida, foram realizadas entrevistas com os profissionais/dirigentes; neste ponto, para efeito de melhor compreensão, utilizaremos os termos entrevistado A e entrevistado B para designar e identificar as respostas de cada um destes.

No tocante à compreensão dos entrevistados A e B, sobre “governo eletrônico”, é possível dizer que os mesmos têm ideia do que seja essa modalidade de serviços on-line. Como exemplo, o entrevistado A falou: “que resolva todas as questões via Internet, via ao portal de acesso à informação, que ele não venha se deslocar tenha acesso a isso, de forma simples e rápida”; já o B comentou: “a gente deveria chegar ao último nível de transmissão do governo, à negociação via as TIC até conhecemos um projeto em Porto Alegre, do gabinete de digital, seriam serviços transacionais”.

Para a indagação referente ao pessoal (quadro de servidores) envolvido nas demandas dos serviços via website, os entrevistados responderam não saber dessa quantidade de servidores. Disseram: “temos servidores tanto da SEFIN, quanto da CINBESA, que lidam com esta atividade”; “não tem como mensurar, pois, trabalhamos com várias secretarias do

município”. Eles informaram não possuir dados sobre a quantidade de profissionais que trabalham nos setores ligados a este tipo de atividade e encarregados de resoluções de problemas junto aos usuários, via website.

O entrevistado A citou que a SEFIN possui em seu quadro aproximadamente 200 servidores efetivos, cerca de 30 a 40 estagiários e não conta com terceirizados nem temporários, mas justificou que isso ocorre “devido as procuras serem por vários serviços, IPTU, nota fiscal, cadastros, ISS”.

Foi citado ainda, pelo entrevistado A, que a “nota fiscal tem emissão de 3600 a 3800 por dia: [...] temos todo um setor de nota fiscal, de oito a 10 pessoas para resolver”; disse também que na SEFIN tem pessoas de várias funções, de informática, da parte administrativa, que inclusive tem pessoal específico para resolver situações em relação aos serviços disponibilizados no website, como os problemas com relação ao acesso e não saber usar tal função, que este usuário teria todo o suporte de ajuda de esclarecimentos para utilização adequada de cada serviço. Segundo a visão deste profissional/gestor, a SEFIN tem toda uma estrutura para que os serviços funcionem.

Outro fator de demandas de usuários no website que o entrevistado B reporta é sobre a forma como são tratadas as solicitações via este recurso: “o que tem no site é tratado de forma transacional, não é manual, não tem interação humana [...] tem robôs que vão analisar e dar resposta em um ou dois dias, a pessoa vai ser avisada por e-mail para poder pegar a certidão na Internet, tirando isso quase todos são on-line”.

Quando perguntados sobre suas avaliações concernentes à estrutura tecnológica da SEFIN/CINBESA, classificou como “boa” e “muito boa”, explicando que: “de cinco anos atrás para cá, o cidadão pode consultar seu débito, de IPTU ao ITBI”; “passamos de parque de computadores, servidores para um Data Center, foi implantada a rede municipal de comunicação, uma rede que liga as secretarias, uma fibra ótica própria”.

No entanto, os entrevistados A e B comentam que apesar destes avanços, entendem a necessidade da busca contínua de melhorias, principalmente ao pessoal técnico qualificado para desenvolver as soluções, pois devido a CINBESA atender a aproximadamente 50 órgãos da PMB, o quadro de servidores que tem não consegue atender as demandas, pois a dinâmica da tecnologia exige o aperfeiçoamento constante. Os processos estão cada dia mais complexos, pois o que ontem em um sistema era resolvido de forma isolada, hoje não cabe mais. O entrevistado B comenta que: “tem uma interoperabilidade muito grande entre os sistemas, e quando vai projetar desenvolver, acabam esbarrando nesses requisitos, restrições, que demora em desenvolver a aplicação”. Outro fator mencionado pelo entrevistado B foi a

questão das mudanças na legislação, resoluções e os acordos políticos realizados, pois segundo ele: “a gente tem que ajustar [...] o dinamismo da prefeitura é nosso maior desafio, para tornar-se um software atualizado, que os processos administrativos precisam”. Entende-se assim que estes são fatores que impactam negativamente na melhoria dos serviços.

Neste mesmo aspecto, os entrevistados pontuam que esse avanço não é dissociado, ou seja, não concordam que devem ser melhoradas apenas as questões de equipamento e de tecnologia, mas também devem investir em capacitação e qualificação de pessoal, pois é importante. Ademais, cabe registrar que a PMB dispõe de convênios com a Escola de Governo, de forma que depende da iniciativa de cada profissional em participar dos treinamentos e cursos.

Indagados sobre suas avaliações em relação aos serviços disponibilizados no website da SEFIN, como pontos negativos, o entrevistado A reportou três fatos específicos referentes aos usuários, são eles: 1) da falta de gosto pela leitura, pela busca de informações e interpretações; 2) limitações com o uso da tecnologia, não sabe utilizar; e 3) não possuir computador, Internet. O entrevistado B mencionou como pontos negativos a situação da PMB não ter em seu quadro de pessoal quantidade de profissionais suficiente para as atividades e ainda a questão das normas, das leis, das decisões administrativas, que interferem no desenvolvimento dos sistemas de informações, pois eles devem estar de acordo com a legalidade. Devido esta burocracia, observa-se que as ações se tornam mais lentas.

Como pontos positivos, o entrevistado A falou sobre o uso do *website* pelas pessoas mais jovens, da preferência destes pelo uso dos serviços *on-line*, inclusive trazendo sugestões de melhorias. O entrevistado B apontou a situação de conseguirem implementar as mudanças e os ajustes no sistema da SEFIN, em um tempo relativamente curto, fato este que, segundo o mesmo entrevistado, se deve à questão de os serviços ali disponibilizados terem sido criados e desenvolvidos na CINBESA.

Até este ponto das entrevistas, percebe-se que a SEFIN vem envidando esforços para que seja disponibilizada a maior quantidade de serviços via seu *website*; no entanto, as lacunas referentes ao quadro de pessoal, tanto para resolver as demandas dos usuários via *on-line*, quanto em relação à profissionais qualificados para desenvolvimento dos serviços no sistema de informação, é algo que precisa ser avaliado pelos gestores.

Outra situação que merece destaque é sobre o cidadão não ter os computadores com acesso à Internet e suas limitações referentes ao uso das TIC. IBGE (2019), no censo sobre o acesso à Internet, demonstraram que o país ainda vivencia uma desigualdade de acesso

domiciliar que pode estar vinculada à falta de interesse, ao alto custo dos equipamentos e assinaturas de pacotes banda larga ou ao fato de não saberem utilizar a Internet.

Segundo Ferreira (2003), essa não capacidade em utilizar as tecnologias pode estar em consonância com as questões de exclusão deste indivíduo na sociedade e das desigualdades econômicas e sociais, fatores estes que podem, de alguma forma, justificar essas dificuldades.

Inquirido sobre como são definidos e sobre a forma de avaliação dos serviços disponibilizados, o entrevistado B informa que: “são demandas da secretaria, normalmente do secretário, do gestor, ou dos diretores, eles solicitam e nós desenvolvemos, mas leva em consideração o *feedback* do próprio cidadão”. E continua informando que a avaliação geralmente “é provocada por uma norma [...] o prefeito, o secretário, baixa uma normativa, de descontos ou outros, daí tem que fazer os ajustes no sistema para contemplar essas normativas”. Já o entrevistado A refere como “um projeto de modernização tributária, faz parte de um processo”, não fala diretamente sobre a pergunta, talvez por entender que neste projeto essa avaliação esteja subentendida.

Em relação à quantidade de atendimento, tanto o entrevistado A quanto o B informaram que estes dados não são contabilizados, mas indicaram que talvez a Central de atendimento tivesse esses dados. Em virtude disso, no dia 18 de outubro de 2019 foi protocolado um processo na secretaria, sob o número 029201/2019, com objetivo de obter esta informação e definir a quantidade de entrevistados para esta pesquisa. Contudo, até a finalização desta dissertação, não foi obtida a resposta.

Nos dias 04 de novembro e 27 de dezembro de 2019, ao consultar o *status* do processo no protocolo, o mesmo encontrava-se no setor com a sigla NSAJ desde o dia 22 de outubro; no dia 27, a atendente da Central tentou localizar o processo físico, mas não obteve êxito. Neste caso, podemos apontar uma situação em que a secretaria precisa rever essas lacunas e criar mecanismos para que este tipo de atendimento ao usuário, seja ele no formato presencial ou virtual, sejam minimizados, e assim seja satisfeita a necessidade desse cidadão/usuário.

Concernente ao perfil que julga ter os usuários do *website* da SEFIN, o entrevistado A disse o seguinte: “são pessoas com maior nível de instrução; quando reunimos com os atendentes, eles falam que percebem que muitos deles não sabem ler, nem escrever”. Já o entrevistado B disse que “de forma geral, as pessoas querem que os serviços na Internet se pareçam com as coisas que o *Google* oferece, que seja respondido naquele momento, querem que a partir de um *e-mail*, tudo se resolva”, e afirmou também que o usuário “não tem o entendimento do que é uma ferramenta e o que efetivamente vai ser feito; não tem o discernimento sobre este tipo de serviço”.

Ao observar as respostas dos entrevistados, percebe-se que a forma como a secretaria julga o perfil destes usuários não se baseia numa pesquisa ou estudo e isto foi confirmado quando o entrevistado diz: “não temos uma métrica para dizer quem acessa o *site* sexo, idade, grau de escolaridade, nunca fizemos e nunca foi objetivo nosso fazer isso”. Talvez esteja aqui a dificuldade principal referente ao grau de satisfação ou quais serviços devem ser disponibilizados aos usuários, pois, segundo Cepik *et al.* (2011), para fazer essa análise de grau de usabilidade da página *web* tem que ter um estudo baseado no perfil do usuário, e então oferecer serviços mais direcionados às suas necessidades.

Em relação aos serviços *on-line*, se são suficientemente claros para o cidadão, contendo manuais, tutorias dos serviços, se possuem dados sobre quantidades de demandas atendidas e não atendidas, o entrevistado A afirma que os serviços ali disponíveis são claros, no entanto informa que não contêm manuais, nem tutoriais. Na opinião do entrevistado B, falta melhorar essa comunicação dos serviços, pois os termos usados como dívida ativa, dívida do exercício, eles não os compreendem, não sabem ainda utilizar, manusear: “estou *clcando*, e não tem”; e então falamos: “mas, não é aí, é em tal *link*”. Eles reconhecem que essa parte de manual necessita de melhorias, pois nem todos os serviços têm este recurso de instruções de uso.

Os dois entrevistados responderam que não possuem, ou não têm como mensurar os dados de demandas atendidas e não atendidas, que talvez a SEFIN tenha esta informação. Segundo o entrevistado A, “no *site* da Prefeitura há todas as informações necessárias de todas as secretarias, daí a pessoa acessa o que for do seu interesse”.

No questionamento sobre o que dificulta a maior procura pelos serviços disponíveis no *website* da SEFIN pelos usuários, o entrevistado A diz: “falta de informação, de a pessoa procurar saber, buscar saber se essas informações existem”. O entrevistado B aponta a falta de divulgação dos serviços disponíveis no *site*, e justifica: “a maioria das pessoas não sabem, não buscam essas informações, às vezes as pessoas procuram as informações prontas, parece algo cultural, querem que alguém diga, ‘acessa tal endereço’, ‘*clca* em tal *link*’, geralmente não procura acessar o *site* e ir em busca, ler e entender”.

E mais uma vez é percebido que os serviços disponibilizados pela SEFIN não estão estruturados de acordo com os assuntos de interesse e perfil do público-alvo, ou conforme suas demandas, e assim confirmamos na literatura: “deverão ampliar suas funcionalidades de serviços baseados nas demandas dos cidadãos usuários” (BRASIL, 2004, p. 9).

Os gestores públicos precisam incluir medidas de desempenho na perspectiva do cidadão. Seria imprescindível não só disponibilizar, mas principalmente saber da necessidade deste usuário, além de criar todas as facilidades para que o mesmo possa fazer uso de forma eficiente e eficaz destes serviços on-line. Aqui citamos duas falas de um dos cidadãos entrevistados: “deveria acessar, pesquisar usando CPF ou CNPJ”; “Internet ainda é um processo lento, como conseguir um computador, como ter acesso para as pessoas mais carentes, então deveria ter box ambulantes para ajudar”.

Segundo alguns autores, como Vilella (2003), apenas colocar um computador ou disponibilizar os serviços nos sites não é o suficiente para contemplar o governo eletrônico. Outros fatores são necessários, como: infraestrutura tecnológica, de recursos humanos, investimento em capacitação de pessoal, conhecer o perfil dos usuários, estabelecimento de normas e padronização para os serviços.

Vale ressaltar que a análise dos serviços que devem ser disponibilizados pela SEFIN e/ou se funcionam de modo a contemplar as expectativas do cidadão, precisa sair do âmbito da avaliação dos gestores e considerar os cidadãos, a fim de saber como os usuários utilizam os serviços, se estão satisfeitos. E, do ponto de vista interno, gestores e equipe precisam avaliar os serviços oferecidos pela PMB na Internet por meio de indicadores de comunicabilidade (meios de comunicação, ferramenta de ajuda, ferramenta de consulta), de facilidade de uso (acessibilidade, disponibilidade, navegação) e confiabilidade (segurança e transparência), entre outros.

Nesta pesquisa, os indicadores foram utilizados para as análises dos serviços oferecidos pela SEFIN via Internet, tendo como premissa agregar valor à gestão pública na perspectiva do e-Gov. Por conseguinte, na esfera acadêmica, o trabalho permitiu compreender as teorizações sobre o governo eletrônico em sua interface com a gestão pública. No plano empírico, foi possível exercitar um estudo que resultou em um *feedback* sobre os serviços disponíveis no *website* da SEFIN, uma secretaria vinculada à PMB.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa foi conduzida tendo como norte principal a pergunta: Como a SEFIN vem se ajustando ao *e-Gov*? E teve como objetivo geral analisar a prestação de serviços disponibilizados para os cidadãos no bojo do conceito de governo eletrônico (*e-Gov*). Para tal análise, houve a combinação de duas estratégias de coleta de dados: uma concentrou-se na análise dos serviços *on-line* que esta Secretaria disponibiliza; a outra nas entrevistas aplicadas aos usuários dos serviços e aos dirigentes/profissionais vinculados à atividade-fim.

As análises do *website* tiveram como finalidade observar os serviços disponibilizados de forma *on-line* e se eles estão alinhados a critérios como: correio eletrônico; telefone; endereço da instituição; prazo para atendimento das solicitações; ajuda *on-line* por telefone; se o cidadão pode emitir opinião sobre a prestação do serviço; nível de acessibilidade; se os serviços estão disponíveis 24x7; navegabilidade; se consta de motor de busca; de barra de *status*; se é de fácil acesso; de linguagem compreensível; se possui um padrão ou apresentação uniforme; se é confiável; se informa sobre sua política de privacidade; presença de atualização no conteúdo; estatística de avaliação dos usuários; e se possui mecanismo para o acompanhamento do *status* dos processos solicitados.

O propósito desta pesquisa não foi apontar falhas, mas observar, descrever e analisar os itens elencados acima que apontam a necessidade de sempre realizar a avaliação dos serviços ofertados com a finalidade de implementar melhorias. Contudo, para que isso ocorra, é indispensável conhecer, avaliar e analisar se o uso da Internet e ferramenta *web* estão sendo empregados de forma satisfatória na oferta dos serviços *on-line*.

Foi verificado que a SEFIN possui no seu *website* serviços ao cidadão disponíveis em acesso *on-line*. No entanto, as análises e as observações feitas no decorrer da pesquisa mostraram que eles não estão em conformidade com os indicadores/critérios/subcritérios utilizados para avaliá-los, pois se constatou que dos 29 subcritérios aplicados ao *website* da SEFIN, 22 não estão presentes, ou, melhor dizendo, não são atendidos.

Como pode ser constatado nos quadros apresentados no capítulo dos resultados e discussões, para o indicador Comunicabilidade e E-atendimento (quadro 3), os critérios analisados corresponderam aos meios de contato, a fim de saber se o órgão possui a indicação de: correio eletrônico; telefone da instituição; endereço da instituição e de setores envolvidos; informações sobre prazos para atendimento das solicitações; e ferramentas de ajuda (FAQ, ajuda *on-line*, de ajuda por telefone e a ferramenta de e-consulta). A análise mostrou que esses

critérios foram os de maior frequência. Porém, itens importantes para o cidadão, como ferramentas de ajuda e de e-consulta, não estão disponíveis.

Os critérios analisados em relação ao indicador Facilidade de Uso (FU) (quadro 4) permitiram demonstrar que de um total de 16 itens empregados na avaliação, apenas três estão presentes no *website* da SEFIN. Esses subcritérios correspondem à disponibilidade entre 50kb e 70kb, prontidão 24x7, e acesso à informação e a serviços em até três cliques. Neste sentido, a Secretaria precisa investir esforços na melhoria dos critérios de acessibilidade e navegabilidade para oferecer a melhor experiência ao cidadão no uso de serviços *on-line*.

Para o indicador Confiabilidade (CO), o critério avaliado foi o de segurança. Ele compreende a presença de informações sobre segurança, sobre a política de privacidade e transparência. Para esse indicador, do total de cinco subcritérios analisados, quatro se mostraram ausentes no *website* da SEFIN. Essa fragilidade mostra que há de se investir esforços na gestão para que os usuários possam utilizar os serviços *on-line* com confiança. De fato, com o crescente entendimento da sociedade de que a Internet não é um território virtual tão seguro quanto se imaginava nos anos de 1990, a existência de desconfianças em relação à proteção e ao uso dos dados dos cidadãos pode afetar a busca pelos serviços remotos e aumentar a busca pelo atendimento presencial. Ademais, com a aprovação da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, o cidadão passa a gozar de garantias quanto ao uso dos seus dados pessoais, razão pela qual ele tem o direito de ser informado quanto à proteção da privacidade no uso do *website* da SEFIN.

A ausência de “recurso de ajuda” pôde ser verificada nos *links* dos serviços *on-line*, pois quando foi feito o acesso, na maioria dos itens foi percebido que não possuem manual dos procedimentos necessários para as solicitações dos serviços; ou seja, os formulários precisam ser autoexplicativos ou dispor de ajuda para que o usuário/cidadão entenda o dado que está sendo solicitado pelo sistema e como deve ser inserido. Na questão do manual, verificou-se que somente os serviços de emissão de nota fiscal eletrônica e nota fiscal eletrônica avulsa constam manuais de utilização do serviço.

Outro fator observado na pesquisa, com base nas falas recorrentes dos usuários entrevistados, é a queixa sobre a falha na conexão, lentidão e queda do sistema no momento do acesso aos serviços, até no preencher dos formulários. Essas falas se contrapõem ao que foi afirmado pelos profissionais/dirigentes, visto que, durante as entrevistas, explicaram que todos os serviços *on-line* disponibilizados estão funcionando na sua totalidade.

Nesse ponto, é importante destacar que: na lacuna entre os cidadãos e a equipe gestora, tem-se que a SEFIN prescinde do estudo dos perfis dos usuários, a fim de conhecê-los em

suas demandas, dificuldades e experiências bem-sucedidas de uso do *website*; enfim, da avaliação do uso dos serviços *on-line* advogados no contexto do *e-Gov*. Nesse sentido, é possível disponibilizar mecanismo no *website* da SEFIN que permitam uma avaliação do grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços ofertados na Internet. Foi possível perceber, assim, que o foco da gestão não está nos usuários, mas nas TIC em si.

Nesse contexto, considera-se que a gestão municipal precisa desenvolver mecanismos para o estudo de perfil dos usuários, assim como um processo de avaliação a ser pensado e aplicado, sobretudo diante das particularidades culturais e socioeconômicas da população local. No caso da avaliação, esta deve ser contínua, possibilitando que a SEFIN tenha dados significativos e consolidados, para efetivamente viabilizar a implementação das melhorias junto aos serviços que disponibiliza em seu *website*.

Podemos citar ainda algumas limitações do usuário dos serviços verificados nesta pesquisa. Duas delas são as mais recorrentes e importantes, referindo-se ao nível de conhecimento e de segurança do *website*: muitos dos usuários disseram possuir Internet e saber que a SEFIN tem um *website*, no entanto, não souberam responder com clareza o que é o governo eletrônico, chegando a confundir este termo com a mudança de sistema que a secretaria aplicou em seus serviços eletrônicos; no que se refere à questão de segurança, devido à queda de conexão, as respostas apontam um nível de desconfiança, pois os entrevistados afirmaram durante a entrevista que preferem resolver as situações presencialmente, por se sentirem mais seguros nas resoluções das demandas junto à SEFIN.

Pelas observações e entrevistas, não foi identificado nenhum tipo de procedimento institucional adotado, no que tange ao quesito segurança, que demonstre ao usuário dos serviços que o dado fornecido não será utilizado para outros fins que não o solicitado, fato este que pode apontar a falta de uma política voltada à gestão da informação.

Outro ponto, observado no *website* está relacionado à presença de redundância dos conteúdos, provocando incerteza aos usuários quanto aos caminhos a serem percorridos no atendimento de uma demanda *on-line*. Apesar destas limitações, não podemos negar que a SEFIN vem buscando, no decorrer dos anos, a oferta de serviços *on-line*, mesmo que sejam somente para atender a legislação vigente, como a de licitação e transparência, que obrigam os órgãos federais, estaduais e municipais disponibilizarem em suas páginas, informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além dos assuntos relacionados à gestão pública.

No que diz respeito à transparência, o *website* da SEFIN não oferece aos contribuintes um painel da arrecadação do município. A publicização desse tipo de informação é fundamental na implementação do governo eletrônico, sobretudo para a fiscalização da

sociedade quanto ao volume da arrecadação dos impostos no âmbito da União, dos estados e dos municípios. Como foi discutido na parte teórica da pesquisa, a transparência é um componente basilar do conceito de *e-Gov*, precisamente por dar visibilidade à gestão dos recursos públicos. Com efeito, recomenda-se à SEFIN disponibilizar em seu *website* informações atualizadas e de forma mais visível, sobre a arrecadação do município de Belém, algo que se coloca como um dever da gestão e um direito do cidadão.

O uso das TIC pelas instituições públicas na oferta de serviços remotos pelos quais o cidadão tenha a possibilidade de resolver demandas, consultar ou mesmo gerar boletos do IPTU, ITBI, declaração de quitação, notas fiscais e outros por meio do Governo eletrônico é algo que pode trazer benefícios, como a economia de tempo e de recursos financeiros, racionalizando despesas, tanto para o órgão quanto para a sociedade. No entanto, esses benefícios não estão vinculados somente à adoção de novas tecnologias de informação. Faz-se necessário que o grupo gestor do Município busque a compreensão abrangente destes mecanismos, em relação às características da população que pretende atender.

Retomando o questionamento inicial desta pesquisa sobre como a SEFIN vem se ajustando ao *e-Gov*, os resultados mostram que a experiência desse órgão municipal pode ser descrita como em um nível de desenvolvimento embrionário. Isto ocorre porque as evidências empíricas mostram uma realidade que não está plenamente desenvolvida do conceito de governo eletrônico trabalhado na literatura especializada. Este entendimento é dado pelos vários indicadores, critérios e subcritérios que se mostraram ausentes no *website*, muito embora as entrevistas realizadas com os gestores e com o pessoal da área de TI da SEFIN tenham apontado para esforços de melhoria na qualidade dos serviços *on-line* oferecidos aos cidadãos.

Através dos resultados apresentados, é possível dizer que o uso de *websites* pelo poder público no Brasil ainda é algo recente, quando comparado aos países pioneiros na construção de projetos/programas para a sociedade da informação. Tratando-se do *locus* pesquisado, foi percebido, inclusive, que tanto a SEFIN quanto os usuários precisam conhecer melhor o *e-Gov* e se apropriar dos recursos tecnológicos para então utilizar de maneira plena o potencial da Internet. Os avanços observados, portanto, devem ser analisados mais como possibilidades de exploração do potencial do governo eletrônico pelos gestores do que como algo já consolidado no âmbito da PMB.

Como foi mostrado na literatura utilizada neste estudo e nas respostas dos cidadãos quanto ao uso dos serviços *on-line* disponibilizados pela SEFIN, não se pode negar que o *e-Gov* oferece benefícios à sociedade e mesmo à gestão municipal. No entanto, considerando as

dificuldades levantadas pelos usuários, recomenda-se à Secretaria a atenção na qualidade da oferta dos serviços, tanto na forma presencial quanto na modalidade remota, pois, tal como sugerem as análises, esses dois modos de atendimento ao público tendem a coexistir, especialmente ao se levar em conta as condições de acesso às TIC e o perfil socioeconômico da população local. Assim, de um lado é preciso facilitar o atendimento remoto, otimizando o tempo do contribuinte e diminuindo os gastos com deslocamentos que podem ser evitados; por outro lado, é preciso dar respostas à parcela da população belenense ou residente na cidade que não dispõe das TIC, de Internet de banda larga, de computador, e, sobretudo, não é alfabetizada e/ou que o que não possui as competências digitais para participar do *e-Gov*.

Com base nesta pesquisa, outros estudos podem ser conduzidos sobre o *e-Gov*. Cita-se aqui a questão do acesso até a finalização dos pedidos, para com isso conhecer como o *e-Gov* funciona pelo lado de dentro da “caixa preta” dos órgãos públicos. Outro tema que pode ser desenvolvido diz respeito à credibilidade dos serviços disponibilizados nos *websites* governamentais, tomando por referência a percepção dos usuários, estudos esses da maior importância para a avaliação interna das unidades responsáveis pelo gerenciamento da TI nos órgãos públicos.

Para finalizar, é imprescindível que os gestores municipais compreendam as mudanças de paradigmas na gestão pública, em relação ao modo de gerir a introdução da TI. Também é fundamental que compreendam que recursos como a Internet não servem apenas para dar publicidade à imagem dos prefeitos e das obras que realizam, mas principalmente para facilitar a vida dos municípios por meio da inovação e do conhecimento, a fim de aperfeiçoar as interações com a sociedade no acesso aos serviços que propõe as teorizações em torno do conceito de *e-Gov* e seu potencial em favor da gestão pública.

REFERÊNCIAS

- ABRUCIO, L. F. Trajetória recente da gestão pública brasileira: um balanço crítico e a renovação da agenda de reformas. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro. Edição Especial Comemorativa, v. 41, n. esp., p. 67-86, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v41nspe/a05v41sp.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2019.
- AGNER, Luiz. **Arquitetura de informação e governo eletrônico: diálogo cidadãos-Estado na World Wide Web - estudo de caso e avaliação ergonômica da usabilidade de interfaces humano-computador**. 2007. 353 f. Tese (Doutorado de Design) Departamento de Artes, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro: 2007. Disponível em: https://agnerdotcomdotbr.files.wordpress.com/2008/01/0410920_2007_pretextual1.pdf. Acesso em: 19 abr. 2019.
- ALMEIDA, Jarbas Thunahy Santos de. **Índice de desenvolvimento do governo eletrônico da região do grande ABC Paulista**. [S.l.: s.n., 2011]. Disponível em: http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/jarbas_thunahy.pdf. Acesso em: 19 abr. 2019. Disponível em: http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/01/jarbas_thunahy.pdf. Acesso em: 19 abr. 2019.
- ARAÚJO, Adriana Mendes de; CARDOSO, Ana Maria Pereira. Pode o governo eletrônico contribuir para a promoção da cidadania? A busca de melhor compreensão a partir do estudo de uso dos websites municipais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 6., 2005, Florianópolis, SC. [Anais...]. Florianópolis, SC: ANCIB, 2005. p. 1-11. Disponível em: <http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/vienancib/paper/viewFile/2649/1777>. Acesso em: 09 jul. 2019.
- BATISTA, Alex Oliveira Abreu; DIAS, Emillie Rebecca Bastos; SILVA, Murilo Borges. Identificação digital baseada em blockchain: um conceito disruptivo no ciberespaço. *In*: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE INOVAÇÃO EM MÍDIAS INTERATIVAS, 5., 2018, Goiânia. [Anais...]. Goiânia: UFG, 2018. Disponível em: https://siimi.medialab.ufg.br/up/777/o/28_-_Alex_Batista.pdf. Acesso em: 15 jun. 2019.
- BATISTA, Mariana. **A difusão da Lei de Acesso à Informação nos municípios brasileiros: fatores internos e externos**. Brasília, DF: ENAP, 2017. (Cadernos, 53). Disponível em: http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3125/1/Cadernos_53.pdf. Acesso em: 11 jun. 2019.
- BELÉM. Prefeitura Municipal. **Secretaria Municipal de Finanças**. [Belém, 2019a]. Disponível em: <http://www.belem.pa.gov.br/sefin/site/>. Acesso em: 01 maio 2019.
- BELÉM. Prefeitura Municipal. **Portal transparência**. [Belém, 2019b]. Disponível em: <http://www.belem.pa.gov.br/transparencia/>. Acesso em: 25 dez. 2019.
- BODART, Cristiano. **Gestão pública: transparência, controle e participação social**. Vila Velha-ES: Faculdade Novo Milênio, 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/283901882_Livro_Gestao_Publica_transparencia_controle_e_participacao_social. Acesso em: 15 jul. 2019.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. **Diário Oficial União**, Brasília-DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 14 abr. 2019.

BRASIL. Ministérios da Ciência e Tecnologia. **Oficinas de Planejamento Estratégico**: relatório consolidado. Brasília: Comitê Executivo do Governo Eletrônico, 2004.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Departamento de Governo Eletrônico. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP, 2007. 44 p. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Indicadores%20e%20Metricas%20para%20a%20Avaliacao%20de%20e-Servicos.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2019.

BRASIL sabido. **População de Belém - PA**: a população de Belém no estado Pará é de 1.393.399 habitantes. [*S.l: s.n.*, 2011?]. Disponível em: <http://www.brasilsabido.com.br/populacao/belem-pa-3026.html>. Acesso em: 13 fev. 2020.

BRASIL. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF. 18 de novembro de 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 18 abr. 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.724 de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do **caput** do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF. 16 de maio de 2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/decreto/d7724.htm. Acesso em: 25 jan. 2019.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA**: modelo de excelência em Gestão Pública. Brasília: MP, SEGEP, 2014. Disponível em: <http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/modelodeexcelenciaemgestaopublica2014.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2019.

BRASIL. Ministério da Economia. Governo Digital. **Governo eletrônico**. [Brasília, 2018]. Disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/acesso-a-informacao/sobre-o-programa/>. Acesso em: 10 jul. 2019.

BUENO, Ricardo Luiz Pereira; BRELÀZ, Gabriela de; SALINAS, Natasha Schmitt Caccia. Administração pública brasileira no século 21: seis grandes desafios. **Revista Serviço Público**, Brasília, v. 67, (Especial), p. 7-28, 2016. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/1152-4473-1-pb.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2019.

CAPELLA, Ana Cláudia Niedhardt. A política brasileira de Governo Eletrônico: um estudo sobre o “Portal Brasil”. *In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA*, 2010, Vitória. [Anais]. Vitória: ANPAD, 2010. p. 1-15. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enapg207.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2019.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ci. Inf.*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CAMPELO%20Competencia%20Informacional.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2019.

CARNEIRO, R.; MENICUCCI, T. M. G. Gestão pública no século XXI: as reformas pendentes. *In: FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. A saúde no Brasil em 2030: prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro: desenvolvimento, Estado e políticas de saúde*. Rio de Janeiro: Fiocruz; IPEA; Ministério da Saúde; Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, 2013. v. 1. p. 135-194. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/895sg/pdf/noronha-9788581100159-06.pdf>. Acesso em: 13 jul. 2019.

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

COMPANHIA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO DE BELÉM (CINBESA). **Sobre a empresa**. Belém, 2017. Disponível em: <http://ww4.cinbesa.com.br/index.php/sobre-a-empresa/>. Acesso em: 24 set. 2019.

CEPIK, Marco; POSSAMAI, Ana Júlia; CANABARRO, Diego Rafael; FREITAS, Ilton; OLIVERA, André; SAMRSLA, Eduardo. **Avaliando o desempenho do governo eletrônico no Brasil**: o índice de qualidade de e - serviços governamentais. [2011]. Disponível em: https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/agora/files/1314043529.dtflacso_2009_cepik.pdf. Acesso em: 01 maio 2019.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: PEARSON, 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 3. ed. São Paulo: SENAC, 2011.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU). **Manual da lei de acesso à informação para Estados e Municípios**. Brasília, DF: CGU, 2013. Disponível em: http://www.cgu.gov.br/publicacoes/BrasilTransparente/Manual_LAI_EstadosMunicipios.pdf. Acesso em: 28 abr. 2019.

CORDEIRO, Antonio *et al.* Governo eletrônico e redes sociais: informação, participação e interação. **RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, jun. 2012. Disponível em: www.reciis.icict.fiocruz.br. Acesso em: 26 abr. 2019.

COSTA, Nelson Nery. **Direito municipal brasileiro**. 8. ed. rev. atual. e ampl. Rio de Janeiro: LMJ Mundo Jurídico, 2019. 426 p.

CRUZ, Ernesto. **História de Belém**. Belém: UFPA, 1973. 2 v. (Coleção Amazônica. Série José Veríssimo). Disponível em: <http://livroaberto.ufpa.br/jspui/handle/prefix/89>. Acesso em: 23 set. 2019.

DIAS, Caio Smolarek; DIAS, Solange Irene Smolarek. Belém do Pará: história, urbanismo e identidade. [S. l.: s. n, 2007?]. Disponível em: https://jornalgggn.com.br/sites/default/files/documentos/belem_do_para_-_caio.pdf. Acesso em: 19 abr. 2019.

DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a03v43n1.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2019.

EDUCALINGO. **Administração ou Gestão** [on-line]. [2019]. Disponível em: <https://educalingo.com/pt/dic-pt/gestao>. Acesso em: 13 jul. 2019.

FACHIN, Juliana; ROVER, Aires José. Governo eletrônico – *e-Gov*: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia. **Navus**, Florianópolis, SC, v. 5, n. 2, p. 40-50, abr./jun. 2015. Disponível em: <http://navus.sc.senac.br/index.php/navus/article/view/245/217>. Acesso em: 01 maio 2019.

FERREIRA, Rubens da Silva. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15971.pdf>. Acesso em: 07 jul. 2019.

FERNANDES, A. C. G. E-governo: o que já fazem Estados e Municípios. **Informe-se BNDES. Secretaria de Assuntos Fiscais**, n. 20, out. 2000. Disponível em: http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Galerias/Arquivos/conhecimento/informesf/inf_20.pdf. Acesso em: 28 abr. 2019.

FREITAS, Wesley R. S.; JABBOUR, Charbel J. C. Utilizando estudo de caso(s) como estratégia de pesquisa qualitativa: Boas práticas e sugestões. **Estudo & Debate, Lajeado**, v. 18, n. 2, 2011.

GAMA, Jader Ribeiro. **Transparência Pública e Governo Eletrônico**: análise dos portais dos municípios do Pará. 2015. 161 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Sustentável do Trópico Úmido). - Universidade Federal do Pará, Núcleo de Altos Estudos Amazônicos. Disponível em: <http://www.ppgdstu.propesp.ufpa.br/ARQUIVOS/Dissertacoes/2015/JADER%20RIBEIRO%20GAMA.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2019.

GELATTI, Alice Reichembach; SOUZA, Rebeca Lírio de; SILVA, Rosane Leal da. Poder público, TIC e e-gov: uma análise acerca de uso das novas tecnologias na administração pública. *In*: CONG. INTERN. DIREITO CONTEMPORÂNEO, 3.2015, Santa Maria-RS. [Anais...]. Santa Maria-RS: UFSM, 2015. Disponível em: <http://coral.ufsm.br/congressodireito/anais/2015/8-1.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2019.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>. Acesso em: 09 set. 2019.

HENRIQUES, Juliana de Souza; CANUTO, Luanda Costa; MORAES, Samantha Araújo de. **O Governo Eletrônico no Brasil: a adesão do cidadão**. Disponível em: <http://repositorio.uff.br/jspui/bitstream/1/1905/1/Juliana%20de%20Souza%20-%20Luanda%20Costa%20-%20Samantha%20Ara%C3%BAjo.pdf>. Acesso em: 21 out. 2019.

IANNE, Octavio. **Teorias da globalização**. 9. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001. 228 p.

IBGE. **Belém: panorama**. [2015?] Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pa/belem/panorama>. Acesso em: 19 abr. 2019.

IBGE. **Pesquisa Nacional de amostragem contínua: educação 2017**. Brasília, 2018a. Disponível em: https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101576_informativo.pdf. Acesso em: 14 jun. 2019.

IBGE. **Pesquisa Nacional por amostra de domicílios contínua: acesso à Internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2016**. Rio de Janeiro, 2018b. 16 p. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101543.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2019.

IBGE. **Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira 2019**. Rio de Janeiro, 2019. 130 p. (Estudos e pesquisas. Informação demográfica e socioeconômica, n. 40). Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101678.pdf>. Acesso em: 22 dez. 2019.

IBGE Educa. **Conheça o Brasil – população: pirâmide etária**. Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>. Acesso em: 13 fev. 2020.

IPEA. **Governança metropolitana no Brasil: relatório de pesquisa caracterização e quadros de análise comparativa da governança metropolitana no Brasil: arranjos institucionais de gestão metropolitana (componente 1), Região Metropolitana de Belém**. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em: https://www.ipea.gov.br/redeipea/images/pdfs/governanca_metropolitana/rel_1_1_rm_belem.pdf. Acesso em: 21 fev. 2020.

JARDIM, José Maria. Governo eletrônico no Brasil: o portal rede governo. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 28-37, jan./jun. 2007. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/3155>. Acesso em: 09 jul. 2019.

KANAANE, Roberto; FIEL FILHO, Alécio; FERREIRA, Maria das Graças. (org.). **Gestão pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

LACERDA, Sérvulu Mário de Paiva. **Governo aberto, transparência e governo eletrônico nas câmaras municipais paraibanas: um estudo multicaso**. 128 f. Dissertação (Mestrado em

Administração) – Centro de Ciências Sociais e Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Curso de Mestrado Acadêmico em Administração, João Pessoa: 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/9377/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 29 abr. 2019.

LAWSON-BODY, Assion *et al.* E-government service delivery performance: an adaptations of the balanced scorecard to the public sector. **Journal of Electronic Commerce in Organizations**, v. 6, issue 2, p. 11-28, April-Jun. 2008.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARINI, C. O contexto contemporâneo da administração pública na América Latina. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 53, n. 4, p. 31-52, out/dez. 2002. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/Documents/MARE/Terceiros-Papers/02-%20Marini,Caio53%284%29.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2019.

MARTINS, Taliana da Silva; LUCAS, Elaine Rosangela de Oliveira. Os programas de inclusão digital do Governo Federal sob a óptica da competência informacional. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 82-99. mar. 2009. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/article/view/3185/2847>. Acesso em: 28 abr. 2019.

MATIAS-PEREIRA, José. **Governança no setor público**. São Paulo: Atlas, 2010.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: Atlas, 2012.

MELO, Elis Regina Pereira de; GOMES, Adalmir de Oliveira. Proposta de avaliação de portais públicos: aplicação em portais da justiça estadual no Brasil. **Universitas Gestão e TI**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 109-122, 2016. Disponível em: <https://www.publicacoesacademicas.uniceub.br/gti/article/viewFile/3876/3025>. Acesso em: 23 set. 2018. Acesso em: 30 abr. 2019.

MICHAELLIS. **Dicionário brasileiro da língua portuguesa**. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/>. Acesso em: 16 jul. 2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.) *et al.* **Pesquisa social: teoria, método, e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

PALUDO, Augustinho Vicente. **Administração pública: teoria e questões**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

PAULA, Ana Paula Paes de. **Por uma gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

PARÁ. BelemTur. Coordenadoria Municipal de Turismo. **História de Belém – PA**. [Belém, 2018]. Disponível em: http://www.belem.pa.gov.br/belemtur/site/?page_id=459. Acesso em: 28 mai. 2019.

PEREIRA, Luis Carlos Bresser. As formas de responsabilização na gestão pública. *In*: PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; GRAU, Nuria Cunill (coord.). **Responsabilização na administração pública**. São Paulo: Clad/Fundap, 2006.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. Da administração pública burocrática à gerencial. **Revista do Serviço Público**, v. 47, n. 1, 1996. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/papers/1996/95.AdmPublicaBurocraticaAGerencial.pdf>. Acesso em: 26 maio 2019.

PIMENTA, Carlos César. A reforma gerencial do Estado brasileiro no contexto das grandes tendências mundiais. *In*: REUNIÃO DE ESPECIALISTAS DO PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E FINANÇAS, 14. 1998, Nova Iorque, [Anais...] Nova Iorque: [s. n.], 1998. p. 2-25.

PIMENTA, Raniery Christiano de Queiroz; ARAÚJO, André Lemos; RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. Governo eletrônico: uma avaliação do site oficial da Noruega no Brasil. **CONNEXIO: Revista Científica da Escola de Gestão e Negócios**, [2011]. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/279686985_GOVERNO_ELETRONICO_UMA_AVALIACAO_DO_SITE_OFICIAL_DA_NORUEGA_NO_BRASIL. Acesso em: 03 maio 2019.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **RAP**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-93, maio/jun. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>. Acesso em: 03 maio 2019.

QUIRINO, Isabela. **Secretaria Municipal de Finanças disponibiliza novo portal de serviços**. Belém: Agência de Belém, 2019. Disponível em: <http://agenciabelem.com.br/Noticia/197050/secretaria-municipal-de-financas-disponibiliza-novo-portal-de-servicos>. Acesso em: 05 set. 2019.

REK, Marcos. Os modelos de administração e reflexo à qualidade de gestão administrativa. **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVII, n. 124, maio 2014. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=14742. Acesso em: 01 jul. 2019.

REZENDE, D. A.; CASTOR, B. V. J. **Planejamento estratégico municipal: empreendedorismo participativo nas cidades, prefeituras e organizações públicas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2006.

RIBEIRO, Clarice Pereira de Paiva; PEREIRA, Alana Deusilan Sester; SILVA, Edson Arlindo da; FARON, Walmer. Difusão da informação na administração pública. **TransInformação**, Campinas, v. 23, n. 2, p. 159-171, maio/ago. 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tinf/v23n2/a06v23n2.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2019.

RODRIGUES, Auro de Jasus. **Metodologia científica**. São Paulo: AVERCAMP, 2006. ROVER, Aires José; MEZZARROBA, Orides; SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marcielle Berger; GOTO, Melissa Midori Martinho; MEZZARROBA, Mariana. **Métrica de Avaliação dos sítios e portais corporativos dos Tribunais de Contas Brasileiros**.

Florianópolis: Conceito Editorial, 2012. 243 p. Disponível em:

<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/m%C3%A9trica-de-avalia%C3%A7%C3%A3o-dos-s%C3%ADcios-e-portais-corporativos-dos-tribunais-de-contas-brasileiros>. Acesso em: 12 abr. 2019

RUEDIGER, Marco Aurélio. Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública. **O & S**, v. 9, n. 25, p. 29-43, set./dez. 2002.

Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/osoc/v9n25/04.pdf>. Acesso em: 28 jan. 2019.

SAMPAIO, M. A. C. L. F.; PINHO, J. A. G.; SANTOS, E. M.; SAMPAIO FILHO, M. C. Participação digital e governo eletrônico: abertura para qual cidadania? **Revista Brasileira de Administração Científica**, Aquidabã, v. 5, n. 2, p. 214-225, 2014. DOI:

<http://dx.doi.org/10.6008/SPC2179684X.2014.002.0016>. Disponível em:

<http://sustenere.co/journals/index.php/rbadm/article/view/SPC2179-684X.2014.002.0016/461>. Acesso em: 08 jan. 2019.

SANCHEZ, O. A. **O Governo eletrônico no Estado de São Paulo**. [S.l.: s.n.], 2003. (Série Didática nº 6). Disponível em: http://www.cedec.org.br/files_pdf/DIDATI7-GOV%20ELETR.pdf. Acesso em: 14 jul. 2019.

SANTOS, Clezio Saldanha dos. **Introdução à gestão pública**. São Paulo: Saraiva, 2006.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2008.

SOCIEDADE da Informação no Brasil (SOCINFO). **Livro Verde**. Brasília, DF: MCT, 2000. 195 p.

STOWERS, Genie, N.L. Becoming cyberactive: state and local governments on the world wide web. **Government Information Quarterly**, v. 16, n. 2, p. 111-127, 1999.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. Disponível em: https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf. Acesso em: 07 jul. 2019.

VAZ, J. C. Uso da internet pelos governos e promoção de cidadania. **Revista UNICSUL, Cruzeiro do Sul**, v. 8, n. 10, dez. 2003. Disponível em:

<http://josecarlosvaz.pbworks.com/f/art-vaz-uniczul.pdf>. Acesso em: 28 maio 2019.

VENTURA, M. M. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista SOCERJ**, v. 20, n. 5, p. 383-386, 2007. Disponível em:

https://www.academia.edu/18473787/O_estudo_de_caso_como_modalidade_de_pesquisa. Acesso em: 15 jul. 2019.

VIEIRA, Flávia Monaco; SANTOS, Vando Vieira Batista dos. Governo eletrônico: a busca por um governo mais transparente e democrático. *In*: CONGRESSO CONSAD DE GESTÃO PÚBLICA, 3., Brasília-DF, 2010. [Anais...]. Brasília-DF: CONSAD, 2010. Disponível em: http://www.escoladegestao.pr.gov.br/arquivos/File/Material_%20CONSAD/paineis_III_congresso_consad/painel_5/governo_eletronico_a_busca_por_um_governo_mais_transparente_e_democratico.pdf. Acesso em: 15 jun. 2019.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade**: três dimensões para avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web. 2003. 263 f. Dissertação (Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Disponível em:
<http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/VILELLA%20Conteudo%20Usabilidade%20e%20Funcionalidade.pdf>. Acesso em: 24 maio 2019.

Apêndice A – Roteiro de entrevista para os gestores e profissionais da SEFIN e da CINBESA

ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADO AO PESSOAL DA SEFIN/CINBESA

Data da entrevista: ____/____/2019

Hora: ____ h ____ min

Local: _____

1– Identificação profissional:

Nome: _____

Área de formação: _____

Setor: _____

Cargo: _____

2 – Sobre Recursos humanos e serviços:

2.1. Qual a data de início da disponibilização dos serviços pelo site da SEFIN?

2.2. Qual a sua noção sobre o conceito de governo eletrônico?

2.3. Qual é o quadro de pessoas que trabalha diretamente na atualização, no acompanhamento e na resolução dos problemas no *website* da SEFIN? São servidores do quadro efetivo? É pessoal terceirizado? Estagiários? Quantas pessoas estão dedicadas a atender as demandas feitas pelo *website*?

2.4. Como você avalia a estrutura tecnológica da CINBESA? Quais avanços ocorreram nos últimos anos? Em que ainda é preciso avançar?

2.5. Como é feita a atualização profissional das pessoas que trabalham com tecnologia na SEFIN/CINBESA?

2.6. Como o(a) entrevistado(a) avalia a experiência da SEFIN com os serviços que ela oferece no *website* ao cidadão? Quais são os pontos negativos? Quais são os pontos fortes?

2.7. Como são definidos os serviços que devem ser disponibilizados no *website* da SEFIN?

2.8. O órgão faz avaliações para aperfeiçoar os serviços no portal? Com qual periodicidade? Quem participa da avaliação? O *feedback* do usuário é levado em consideração?

2.9. Quais serviços efetivamente estão funcionando no *website* da SEFIN?

2.10. Quais serviços (ainda) não estão funcionando efetivamente no *website* da SEFIN? Por qual razão não funcionam?

3 – Sobre os USUÁRIOS

3.1. Considerando a realidade local, qual é a imagem que você tem dos usuários do *website* da SEFIN? Como você concebe esses usuários em termos de conhecimento sobre o uso de tecnologia da informação?

3.2. Vocês já traçaram ou estão traçando o perfil dos usuários dos serviços da SEFIN na Internet? Existe alguma pesquisa do tipo que eu possa consultar?

3.3. Você considera que as informações disponíveis no *website* da SEFIN sobre os serviços *on-line* são suficientes claras para o cidadão?

3.4. Existem manuais e/ou tutoriais de fácil localização no *website* da SEFIN?

3.5. Vocês têm dados sobre as demandas dos usuários atendidas e não atendidas?

3.6. Existem planos para acabar com o atendimento presencial torná-lo apenas virtual?

3.7. Em sua opinião, o *website* da SEFIN tem conseguido atender a uma grande demanda de cidadãos ou essa procura poderia ser maior?

3.8. Em sua opinião, o que dificulta a maior procura pelos serviços disponíveis no *website* da SEFIN?

Obs.: Ao final da entrevista, o(a) entrevistado(a) deve assinalar se autoriza ou não o uso do nome civil e, em seguida, assinar no espaço correspondente.

() **Sim**, eu autorizo o uso do meu nome civil.

() **Não** autorizo o uso do meu nome civil, o qual deverá ser **substituído** por uma codificação ou pseudônimo.

Assinatura do(a) entrevistado(a): _____

Fonte: 2019, autora.

Apêndice B – Roteiro de entrevista junto aos cidadãos**ROTEIRO DE ENTREVISTA – USUÁRIOS**

Data da entrevista: ____/____/2019

Hora: ____h ____min

Local: _____

1- Identificação do usuário:

1.1 Bairro em que reside;

1.2 Idade;

1.3 Possui Internet em casa?

2 – Sobre os serviços:

2.1 Qual o motivo da procura pelo posto de atendimento da SEFIN?

2.2 Quantas vezes precisou ir à SEFIN para tratar desse assunto?

2.3 Você tem conhecimento de que a SEFIN tem um site onde disponibiliza alguns serviços que podem ser acessados pela Internet?

2.4 Você já utilizou o site da SEFIN para resolver algum problema?

2.5 Como foi sua experiência em usar os serviços *online*? Teve seu problema resolvido? Teve alguma dificuldade em acessar as informações?

2.6 Você sabe o que é Governo eletrônico? CASO TENHA RESPONDIDO SIM

2.7 O que sabe sobre o assunto?

2.8 Como você prefere resolver os assuntos junto à SEFIN, presencialmente ou virtualmente? Porque?

2.9 Caso tenha usado o site da SEFIN, quais pontos positivos e negativos você identifica?

2.10. Tem alguma sugestão para a melhoria dos serviços disponibilizados no site?

Apêndice C – Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento (TCLE)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título do projeto: GOVERNO ELETRÔNICO: estudo sobre os serviços disponíveis no *website* da Secretaria de Finanças do Município de Belém/PA

Pesquisador responsável: Adélia de Moraes Pinto

Instituição/Departamento: UFPI. Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública – PPGP

E-mail para contato: adelia.pinto@ifpa.edu.br

Telefone para contato: (91) 3201-1701

Você está sendo convidado a participar como voluntário de uma pesquisa. Este documento, chamado Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), visa assegurar seus direitos como participante e você poderá manter uma cópia do mesmo, caso assim deseje, e outra cópia ficará com o pesquisador. Por favor, leia com atenção e calma, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de indicar sua concordância, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Não haverá nenhum tipo de penalização ou prejuízo se você não aceitar participar ou retirar sua autorização em qualquer momento.

➔ **Justificativa:**

Estudos sobre sistema de informação, com o acesso via rede mundial de Internet, coincidem com este período, despertando o interesse por este tema, tanto por conta da atividade profissional, atuando na área de Ciência da Informação, hoje, como servidora pública federal. Também por ser cidadã belenense, senti o desejo de construir uma proposta de investigar se um órgão municipal, a Secretaria de Finanças, alia o uso das tecnologias aos dispositivos legais para tornar acessíveis os serviços virtuais ao cidadão, sem a necessidade de deslocamento, possibilitando seu direito à informação. Na Estônia, por exemplo, a presença física do cidadão em órgãos públicos só é necessária em três situações: no casamento, no divórcio e na transferência de imóvel. Lá, é utilizada a identidade unificada que permite o acesso a diferentes serviços, como transações bancárias, solicitação de benefícios estatais, declaração de impostos, registros escolares (BATISTA, DIAS, SILVA, 2018). Considerando esse exemplo de sucesso no uso das ferramentas tecnológicas no atendimento ao cidadão, justificamos o nosso interesse pessoal e acadêmico em conhecer a realidade brasileira, precisamente aquela oferecida pela Prefeitura Municipal de Belém (PMB) na página da Secretaria de Finanças, em um novo cenário da gestão pública. O emprego crescente das TIC na gestão pública não se dá com o propósito de gerar benefícios somente às instituições no que se refere ao controle de processos e demandas internas, mas à coletividade, principalmente na forma como os cidadãos podem ter acesso à informação, produtos e serviços sem que precisem se deslocar no espaço físico. Entende-se que informações, produtos e serviços governamentais mediados por redes como a são mais eficientes quando envolvem a participação da sociedade na discussão e na definição das demandas e das prioridades. Algo que vem sendo construído na esfera normativa como um dos princípios básicos da gestão pública, notadamente por meio de dispositivos legais como a Constituição Federal, a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.547/2011 e o Decreto nº 7.724/2012 que regulamenta a LAI. As prefeituras e secretarias municipais vêm sendo cobradas quanto à adequação aos novos processos de deliberação democrática dentro do que tem sido chamado de governo eletrônico ou e-Gov (FACHIN; ROVER, 2015; GELATTI; SOUZA; SILVA, 2015; VIEIRA; SANTOS, 2010; CAPELLA, 2010), sendo uma proposta diferenciada, nas ofertas das demandas de informações aos cidadãos. A utilização das TIC pelos governos pode ser considerada uma política de informação³, por meio da qual as

prefeituras vêm implementando ações com foco na ampliação do acesso a informações, serviços e produtos necessários ao exercício da cidadania. Um exemplo mais recente tem se dado pelo esforço de cumprimento das obrigações previstas na LAI (BRASIL, 2011). Essa norma é orientadora na oferta de informação pública aos municípios com mais de 10.000 mil habitantes. Entretanto, o estudo de Batista (2017) destaca que mesmo com a promulgação da Lei, no Brasil, caminhos começaram a ser construídos no setor público desde a reforma do Estado, ocorridos nos anos de 1990 (PIMENTA, 1998). Esse período pode ser situado como o de idealização do modelo de sociedade da informação para o país, conforme expresso no Livro Verde (SOCINFO, 2000) que, entre outras coisas, previa a incorporação das TIC na oferta de serviços e produtos de informação ao cidadão. De lá para cá, em maior ou menor escala, União, Estados e Municípios vêm investindo em portais ou páginas web que funcionam como uma espécie de balcão de serviços eletrônicos, por meio dos quais o cidadão pode solicitar informações, imprimir documentos, agendar atendimento presencial, gerar boletos, certidões e fiscalizar o uso dos recursos públicos entre outras possibilidades. No processo informacional subjacente à relação cidadão/governo, as TIC vêm sendo empregadas com a finalidade de reduzir custos, diminuir redundância de informações e possibilitar maior agilidade no tempo de resposta. Inclusive ferramentas tecnológicas têm permitindo a redução das distâncias entre pessoas e instituições, viabilizando o trabalho colaborativo como nas experiências descentralizadas de construção de projetos de lei. Essa relação se corrobora com a ideia de Vaz (2003, p. 4) sobre a informação, aqui pensada “como direito do cidadão, bem público e fundamento para o acesso a uma série de outros direitos”. Em países da América Latina como Argentina, Chile e México – e nesse rol também incluímos o Brasil –, os serviços e produtos de informação ao cidadão na Internet já são realidade. Ainda assim, segundo Bueno, Brelàz e Salinas (2016), é importante entender como esses instrumentos vêm sendo utilizados e qual tem sido o alcance deles para o cidadão, pois os autores visualizam o potencial das TICs para a sociedade em termos de participação em discussões. Em sentido complementar e considerando as particularidades políticas, sociais e econômicas dos municípios brasileiros, acrescentamos a importância de conhecer a forma como essas tecnologias vêm sendo aplicadas na gestão municipal, tal como se pretende fazer com a SEFIN. Para Costa (2019, p. 229), o município presta serviços públicos que devem atender a alguns princípios, e no caso deste assunto, especificamente podemos citar o da eficiência, que “consiste na obrigação de haver uma constante procura de melhoria, introduzindo as atualizações tecnológicas e buscando a maximização dos resultados”. Na linha de pensamento aqui construída e que nos orienta, temos como proposta avaliar o uso das TIC em uma realidade bem específica: o município de Belém. Essa capital está localizada na Região Norte, exatamente na porção nordeste do estado do Pará e compreende uma área territorial de aproximadamente 1.059,406 km² (PARÁ, 2018). A SEFIN pertencente à administração direta do município. Ela tem como competência “planejar, executar, coordenar, controlar e avaliar a política e a administração financeira, tributária e contábil da Prefeitura Municipal de Belém” (PARÁ, 2019). A sede administrativa funciona na Travessa 14 de Abril, n. 1635. As atividades dessa Secretaria estão distribuídas em sete unidades, são elas: Central Fiscal de Atendimento ao Contribuinte (CFAC); Posto de Mosqueiro; Posto de Icoaraci; Espaço Cosmorama; Central Municipal de Registro de Empresas; Shopping Pátio Belém; e Parque Shopping.

→ **Objetivos:**

Geral: analisar o portal da SEFIN no que se refere à prestação de serviços disponibilizados para os cidadãos no bojo do conceito de governo eletrônico (*e-Gov*).

Específicos: a) identificar quais serviços são disponibilizados através do governo eletrônico na SEFIN da prefeitura do município de Belém do Pará; b) tecer o perfil dos usuários potenciais da SEFIN; c) levantar as percepções dos gestores dessa Secretaria sobre esses usuários; d) avaliar o portal da SEFIN com base nos indicadores de e-Atendimento (EA), Facilidade de Uso (FU) e Confiabilidade (CO).

→ **Procedimentos de coleta de dados**

O instrumento de coleta de dados será um roteiro de entrevista, que será aplicado aos responsáveis das Diretorias de Sistema de Informação (DSI), de Tecnologia de Informação (DTI), de Sistema Tributário, ao Secretário de Finanças e à Diretora Geral. Essa etapa tem como finalidade: a

realização de um levantamento sobre o momento em que a SEFIN começou a oferecer serviços na Internet; as mudanças que ocorreram no site ao até hoje; a percepção que esses gestores/servidores têm sobre os usuários do site da SEFIN; estudo das necessidades dos usuários; as melhorias que consideram necessárias à oferta de serviços mais eficientes; disponibilidade de dados sobre as demandas atendidas e/ou não atendidas através do site da SEFIN; vantagens e desvantagens na oferta de serviços *on-line*; e desafios que a instituição enfrenta na oferta de serviços *on-line* ao cidadão. A escolha da CINBESA deve-se ao fato de a considerarmos importante para a PBM, não somente em relação à TI, mas também por contar com a presença de profissionais com conhecimentos específicos na área tecnológica.

→ Descrever os riscos da pesquisa para o participante e as formas de contorná-los:

Devido a pesquisa e esse roteiro de entrevista se deterem na estrutura tecnológica para o acesso dos cidadãos ao sítio da Secretaria pela rede de Internet, acredita-se que não haverá riscos para os participantes.

→ Benefícios da pesquisa

O interesse por este tema se deu tanto pela minha atividade profissional, na área de Ciência da Informação, atuando como servidora pública federal, como também pela condição de cidadã belenense e o desejo de construir uma proposta de investigar se um dos órgãos municipais da capital paraense (Secretaria de Finanças) utiliza as tecnologias para atender as demandas atuais na gestão pública, e assim tornar acessíveis os serviços virtuais ao cidadão sem a necessidade de deslocamento. E contribuir para essa discussão, perguntando: Como a SEFIN vem se ajustando ao *e-Gov*?

→ Sigilo e privacidade:

Os resultados obtidos no estudo serão utilizados para fins científicos (divulgação em revistas e em eventos científicos) e os pesquisadores se comprometem em manter o sigilo e identidade anônima, como estabelecem as Resoluções do Conselho Nacional de Saúde n.º. 466/2012 e 510/2016 que tratam de normas regulamentadoras de pesquisas que envolvem seres humanos.

Você não terá nenhum custo com a pesquisa. Não haverá nenhum tipo de pagamento por sua participação, ela é voluntária.

Para qualquer outra informação, você poderá entrar em contato com o pesquisador responsável, ou poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa – UFPI, que acompanha e analisa as pesquisas científicas que envolvem seres humanos, no Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, Bairro Ininga, Teresina-PI, telefone (86) 3237-2332, e-mail cep.ufpi@ufpi.br. Horário de Atendimento ao Público, segunda a sexta, manhã: 08:00 às 12:00, e a tarde: 14:00 às 18:00. Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, você poderá entrar em contato com o pesquisador responsável: Adélia de Moraes Pinto. Telefone para contato: (91) 3201-1701. E-mail: adelia.pinto@ifpa.edu.br.

Ciente e de acordo com o que fui anteriormente exposto, eu _____, aceito participar desta pesquisa, assinando este consentimento em duas vias, rubricando as outras páginas e ficando com a posse de uma delas.

Data ____/____/____

Assinatura do participante

CPF do participante

Adélia de Moraes Pinto
Pesquisador Responsável

Prof. Dr. Nelson Nery Costa
Orientador

Prof. Dr. Rubens da Silva Ferreira
Coorientador

ANEXO 1 – BAIRROS QUE COMPÕEM OS DISTRITOS ADMINISTRATIVOS DE BELÉM

DAMOS: Aeroporto, Ariramba, Baía do Sol, Bonfim, Carananduba, Caruará, Chapéu Virado, Farol, Mangueiras, Maracajá, Marahú, Murubira, Natal do Murubira, Paraíso, Porto Arthur, Praia Grande, São Francisco, Sucurijuquara e Vila.

DAOUT: Água Boa, Brasília, Itaiteua e São João do Outeiro.

DAICO: Águas Negras, Agulha, Campina de Icoaraci, Cruzeiro, Maracacueira, Paracuri, Parque Guajará, Ponta Grossa e Tenoné.

DABEN: Benguí, Cabanagem, Coqueiro, Parque Verde, Pratinha, São Clemente, Tapanã e Una.

DAENT: Águas Lindas, Aurá, Castanheira, Curió-Utinga, Guanabara, Mangueirão, Marambaia, Souza, Val-de-Cans e Universitário.

DASAC: Barreiro, Fátima, Maracangalha, Miramar, Pedreira, Sacramento, Telégrafo.

DABEL: Batista Campos, Campina, Cidade Velha, Nazaré, Reduto, São Brás, Umarizal e Marco.

DAGUA: Canudos, Condor, Cremação, Guamá, Jurunas e Montese (Terra Firme).