



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA – EAD**

**IMPLANTAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E TENDÊNCIAS DO GOVERNO
ELETRÔNICO (E-GOV): UM ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL
DE CAMPINA GRANDE – PARAÍBA.**

ELTON KLEYSON DO NASCIMENTO MARTINS

CAMPINA GRANDE – PB

2012

ELTON KLEYSON DO NASCIMENTO MARTINS

**IMPLANTAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E TENDÊNCIAS DO GOVERNO
ELETRÔNICO (E-GOV): UM ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL
DE CAMPINA GRANDE – PARAÍBA.**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização **Gestão da Organização Pública** da Universidade Estadual da Paraíba, em convênio com Escola de Serviço Público do Estado da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de especialista.

Orientador: Prof. MSC. Francisco Fabian de Macedo Almeida

Campina Grande - PB

Junho de 2012

M379i Martins, Elton Kleyson do Nascimento.
 Implantação, análise, avaliação e tendências
do governo eletrônico (e-gov): um estudo de caso
na prefeitura municipal de campina grande –
Paraíba.. – Campina Grande, 2012.

78 f.il: Color

**Monografia (Especialização em Gestão da
Organização Pública) - Universidade Estadual
da Paraíba, Coordenação Institucional de
Projetos Especiais - CIPE, 2012.**

“Orientação: Profº Me. Francisco Fabian de
Macedo Almeida, SEAD”.

1. Governo Eletrônico. 2. E-gov. 3. Gestão
Pública. 4. Modernização. 5. Serviço Público I.
Título.

21. ed. CDD 361.1

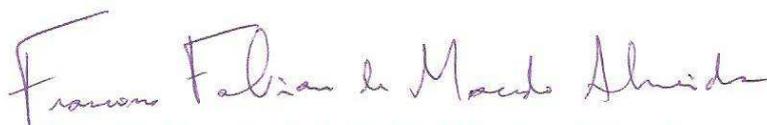
ELTON KLEYSON DO NASCIMENTO MARTINS

**IMPLANTAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E TENDÊNCIAS DO GOVERNO
ELETRÔNICO (E-GOV): UM ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL
DE CAMPINA GRANDE – PARAÍBA.**

Aprovação em: 02 de Junho de 2012.

Nota: 8,0 (oito)

COMISSÃO EXAMINADORA:



**PROF. MSC. FRANCISCO FABIAN DE MACEDO ALMEIDA
PRESIDENTE - ORIENTADOR**



**PROF. MSC ELMANO RAMALHO CAVALCANTI
2º MEMBRO**



**PROF. MSC ANDRÉ GOMES DE SOUSA
3º MEMBRO:**

**CAMPINA GRANDE – PB
JUNHO DE 2012**

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela oportunidade de vencer, pelo seu amor e sua misericórdia.

A todos os meus familiares e principalmente minha esposa Karinny, minha mãe, irmãos, por muita garra e perseverança.

Agradecer e lembrar-se daqueles que contribuíram de forma direta ou indireta para a realização deste, a toda equipe da Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, em especial ao meu orientador Francisco Fabian, pelo zelo, cuidado e incentivo, aos componentes da banca examinadora pela honra de participar deste projeto, a todos que compõem a equipe da EAD da especialização da UEPB, os professores que transmitiram seus conhecimentos ao longo do curso, ao meu Tutor, o Robson, pela sua dedicação, paciência e competência, meu muito obrigado.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Aplicação da Tecnologia da Informação no e-gov	31
Ilustração 2 - Portal COMPRASNET	34
Ilustração 3 - Sistemas Integrados de Informação da Prefeitura de C. Grande-PB ..	55
Ilustração 4 - Portal da Prefeitura de Campina Grande-PB.....	56
Ilustração 5 – Portal do Servidor	56
Ilustração 6 – Portal do Contribuinte	57
Ilustração 7 – Nota Fiscal Eletrônica de Serviços	58
Ilustração 8 - Portal da Transparência	59

DEFINIÇÃO DE TERMOS

AMDE – Agencia Municipal de Desenvolvimento Econômico

ANATEL – Agencia Nacional de Telecomunicação

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

CAIXA – Caixa Econômica Federal

CAPS – Centro de Atenção Psicossocial

CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica

CESREI – Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos

CF – Constituição Federal

CIM – Centro Integrado de Monitoramento

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas

CODECOM – Coordenação e Comunicação da Prefeitura de Campina Grande-PB

COMPRASNET – Portal de Compras do Governo Federal

CPD – Centro de Processamento de Dados

E-GOV – Governo Eletrônico

E-MAG – Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico

E-PWG – Padrões Web em Governo Eletrônico

ERP – Planejamento de Recursos Corporativos (*Enterprise Resource Planning*)

FACISA – Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas

FMI – Fundo Monetário Internacional

GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos

GEO - Geoprocessamento

GIAP – Gestão Integrada da Administração Pública

GPS – Sistema de Posicionamento Global

GTTI – Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação

ICP – Informações de Chávez Públicas

IETS – Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade

IFPB – Instituto Federal, de Educação Ciência e Tecnologia

IPTU – Imposto Predial e Territorial Urbano

ISS – Imposto Sobre Serviços

ISSQN – Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza

LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias

LOA – Lei Orçamentária Anual

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia

MP – Ministério do Planejamento

NTFS-e – Nota Fiscal de Serviços Eletrônica

P&D – Pesquisa e Desenvolvimento

PDI – Plano Diretor de Informática

PNAFE – Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros

PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios

PPA – Plano Plurianual

SAMU – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

SEFIN – Secretaria de Finanças

SEMAS – Secretaria Municipal de Assistência Social

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SIC – Serviço de Informações ao Cidadão

SIG – Sistema de Informações Geográficas

SISP – Empresa fornecedora de sistemas de informação da prefeitura de local

SMS - Serviço de Mensagens Curtas (*Short Message Service*)

SOCINFO – Sociedade da Informação

STTP – Superintendência de Trânsito e Transportes Públicos

SUS – Sistema Único de Saúde

TI – Tecnologia da Informação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UCP – Unidade de Coordenação de Programas

UEM – Unidade de Execução Municipal

UFCG – Universidade Federal de Campina Grande

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UNESC – Universidade do Extremo Sul Catarinense

UOL – Universo On-line

UPA – Unidade de Pronto Atendimento

URBEMA – Empresa Municipal de Urbana da Borborema

MARTINS, Elton Kleyson do Nascimento. **IMPLANTAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E TENDÊNCIAS DO GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV): UM ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE – PARAÍBA.** Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Especialização em Gestão da Organização Pública – EAD. Campina Grande – PB. 2012. pg. 78.

RESUMO

Este trabalho descreve a experiência do Governo Eletrônico no Município de Campina Grande – Paraíba, desde sua implantação, mostrando seu momento atual, faz uma avaliação quanto ao nível de estágio que se encontra a prefeitura objeto de estudo, analisa de acordo com estudos relacionados situações de implantação do e-gov em outras organizações governamentais e ainda explora os conceitos e fundamentos do Governo Eletrônico bem como apresenta algumas tendências como a utilização do telefone celular (e-mov), e a implantação de terminais de auto-atendimento em pontos estratégicos do município como ferramentas de acesso e prestação de serviços públicos, além de determinar o atual estágio do Governo Eletrônico municipal.

Palavras-chave: Governo Eletrônico, e-gov, Gestão Pública, Modernização, Serviço Público.

MARTINS, Elton Kleyson do Nascimento. **IMPLANTAÇÃO, ANÁLISE, AVALIAÇÃO E TENDÊNCIAS DO GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV): UM ESTUDO DE CASO NA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE – PARAÍBA.** Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Especialização em Gestão da Organização Pública – EAD. Campina Grande – PB. 2012. pg. 78.

ABSTRACT

This paper describes the experience of electronic government in the city of Campina Grande - Paraíba, since its deployment, showing your current situation, make an assessment regarding the level of training that is the object of study hall, according to analyzes studies related situations deployment of e-gov in other government organizations and also explores the concepts and fundamentals of Electronic Government and presents some trends such as telephone services (e-mov), and deploying self-service terminals at strategic points of the city as access tools and provision of public services, and determine the current state of municipal e-government.

KEYWORDS: E-Government, e-gov, Public Management, Modernization, Public Service.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. OBJETIVOS	14
3. REFERENCIAL TEÓRICO	15
3.1 TRABALHOS RELACIONADOS	15
3.2 HISTÓRICO DA GESTÃO PÚBLICA NO BRASIL.....	16
3.3 CARACTERIZAÇÃO DA GESTÃO PÚBLICA, CONCEITOS E OBJETIVOS.....	17
3.4 HISTÓRICO DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	20
3.5 EFICIÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA	22
3.6 SOCINFO (PROGRAMA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO)	25
3.7 PNAFM – PROGRAMA NACIONAL DE APOIO À MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA E FISCAL COMO FERRAMENTA DE AUXÍLIO E SUPORTE FINANCEIRO PARA A IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO.....	27
3.8 GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV).....	28
3.9 O E-GOV NO BRASIL.....	34
3.10 OS QUATRO ESTÁGIOS DE EVOLUÇÃO DE E-GOV	39
3.11 TIPOS DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELO GOVERNO ELETRÔNICO	40
3.12 CANAIS DE ACESSO	41
3.13 INCLUSÃO DIGITAL	42
3.14 E-MAG - MODELO DE ACESSIBILIDADE DE GOVERNO ELETRÔNICO	43
3.15 E- PWG - PADRÕES WEB EM GOVERNO ELETRÔNICO.....	44
4. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO	46
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	49
6. ANÁLISE DA INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS.....	51
7. RESULTADOS ATUAIS PROMOVIDOS PELO E-GOV NA PREFEITURA DE CAMPINA GRANDE-PB.....	54
7.1 IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INTEGRADOS ERP	54
7.2 PORTAL DO SERVIDOR	56
7.3 PORTAL DO CONTRIBUINTE.....	57
7.4 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA.....	58
7.5 GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS – GED	59
7.6 INCLUSÃO DIGITAL	60
7.7 TREINAMENTOS E CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES	60
7.8 CÂMERAS DE MONITORAMENTO	61
7.9 REDE DE FIBRA ÓPTICA	61
8. TENDÊNCIAS PARA O GOVERNO ELETRÔNICO	62
8.1 CIDADE DIGITAL.....	62
8.3 TERMINAIS DE AUTO-ATENDIMENTO	63
8.4 IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE RASTREAMENTO E MONITORAMENTO GPS NOS TRANSPORTES PÚBLICOS E NA FROTA DE VEÍCULOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO	66
9. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES.....	68
REFERÊNCIAS.....	70
ANEXOS	76

1. INTRODUÇÃO

Na atualidade, observamos comentários a respeito de temas de grande relevância como: Inovação Tecnológica, Acessibilidade, Eficiência dos Serviços Públicos e Sociedade da Informação. Estes temas, assim como outros nada mais são produtos resultantes das novas descobertas bem como da evolução de uma sociedade em países desenvolvidos e em desenvolvimento. De tão importante para nossa evolução, esses eventos podem ser comparados a outros grandes marcos evolutivos e importantes no contexto mundial, como as Revoluções Industriais.

Com a evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's, mudanças importantes na maneira de como as pessoas e comunidade interagem e se relacionavam colocaram em evidência o conceito da Sociedade da Informação. Com o avanço da Internet, essa nova ferramenta proporcionou acesso mais prático e fácil aos serviços e produtos, assim sendo, as empresas iniciaram a utilização destes, como canal de publicidade de seus produtos, comércio eletrônico, meio de comunicação com os clientes e realização de serviços, gerando concorrência. Para não ficar de fora dessa nova realidade, seguindo as tendências tecnológicas exploradas pela iniciativa privada, a Administração Pública, nas mais diversas esferas, seguiram o método do *e-business*, ou seja, utilizaram da Internet e seus recursos para realizar transações, negócios e oferecer serviços. A Internet proporciona às organizações públicas e privadas seus “produtos” sem barreiras e limites como: distância e horários. Com isso, a acessibilidade das informações, a desburocratização dos serviços e a modernização dos processos administrativos tornou-se uma realidade. Outro fator importante além da modernização organizacional é promover o acesso à população e aos serviços públicos, facilitando e tornando eficiente a prestação dos serviços por parte da Administração.

Assim sendo, a Internet foi fator principal, determinante e motivador para que vários Países, Estados e Municípios promovessem e iniciassem programas de governo eletrônico, baseados nas tecnologias da informação e comunicação, tornando como seu canal mais importante de interação entre as organizações e seus cidadãos e empresas. Neste momento surge o e-gov, sendo considerado um promotor de serviços e ferramenta provedora da cidadania.

JUSTIFICATIVA

Com o surgimento de ferramentas tecnológicas e inovações nesta área, bem como o advento do Governo Eletrônico (e-gov), as organizações públicas encontram, procuram e tendem a utilizar nos últimos anos recursos de Tecnologia da Informação para atender melhor a sociedade, sendo este um grande desafio da gestão pública. Este trabalho visa apresentar conceitos de e-gov, mostrando as ferramentas, e características sobre este tema, bem como abordar a experiência do Governo do Município de Campina Grande no Governo Eletrônico.

Alguns países que adotaram o Governo Eletrônico como ferramenta de prestação de serviços aos cidadãos, constataram a melhoria de suas práticas administrativas tornando-se de exemplos positivos aos vários estados e municípios da federação brasileira. Acrescentando também a importância deste trabalho ao crescimento da tecnologia da informação e comunicação (TIC) na prefeitura de Campina Grande-PB, todo o conteúdo deste estudo visa levantar as melhores práticas de como órgãos de governo estão estruturando suas ações, ultrapassando as barreiras organizacionais, a diminuição da exclusão digital, utilizando de meios de comunicação como portais, sistemas de informação, equipamentos de informática, infra-estrutura lógica de rede e dados, bem como o telefone celular, instalação de terminais de auto-atendimento para atingir todas as mais diversas esferas da sociedade.

Este estudo se baseia e se justifica pela exposição teórica no processo de evolução tecnológica do Município de Campina Grande – PB, mediante as tendências e desafios compreendidos no conceito de governo eletrônico.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Apresentar a importância de um governo eletrônico, bem como mostrar o atual estágio de modernização em que se encontra nosso objeto de estudo, a Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, em que nível de e-gov se encontra, os resultados obtidos bem como apresentar soluções práticas e viáveis para a modernização e inovação tecnológica da referida prefeitura, o que conseqüentemente irá melhorar sua eficiência e eficácia administrativa promovendo serviços para a sociedade de qualidade, aproximando a população dos processos administrativos, garantindo assim o exercício da cidadania e democracia.

2.2 Objetivos Específicos

- Demonstrar os benefícios do uso da TIC no âmbito governamental;
- Descrever as etapas e processos administrativos que permitem a implantação do governo eletrônico;
- Expor as práticas e criação de produtos que permitem o efetivo uso do governo eletrônico;
- Classificar em qual estágio o e-gov municipal se encontra;
- Sugerir ferramentas de acesso à população bem como sua viabilidade para a materialização do e-gov;
- Apresentar as tendências para o e-gov.

3. REFERÊNCIAL TEÓRICO

3.1 Trabalhos relacionados

Com o estudo bibliográfico sobre o tema, observa-se que outros trabalhos foram abordados com o intuito de avaliar a implantação de governos eletrônicos em órgãos públicos. Dentre esses trabalhos, pode-se citar Funai, Rezende (2010) e Cabral, Araújo (2008).

No trabalho de Funai, Rezende(2010), é avaliada a implantação do Governo Eletrônico (e-gov) na prefeitura de São José dos Pinhais-PR. Dentre os aspectos avaliados, estão a gestão integrada dos serviços, processos e informações do e-gov municipal e seus mecanismos de integração. O método da pesquisa utilizado foi o avaliativo. Com os resultados, verificou-se que a prefeitura tem ciência de que o e-gov poderá facilitar e reduzir custos na entrega dos serviços municipais. Mas, ainda esbarra em dificuldades com relação à gestão integrada, tanto em processos de trabalho de âmbito interno como na definição de seus parâmetros e oferta de serviços; integração das informações em nível horizontal e vertical; e variáveis políticas, técnicas, financeiras e processuais que dificultam o seu avanço.

Já na pesquisa de Cabral, Araújo (2008), descreve a experiência do Governo do Estado de Alagoas em projetos voltados ao e-gov, sendo este considerado como um instrumento de aproximação do Governo com os demais setores da sociedade e, em especial, o cidadão. O trabalho apresenta ainda algumas tendências como a utilização do telefone celular e da TV Digital como canais de prestação de serviços públicos. Informa que o estado de Alagoas decide lançar seus programas de governo eletrônico, com base em experiências bem sucedidas ao invés de reinventar a roda, ou seja, não criar procedimentos e processos novos, inéditos, podendo muitas vezes ocorrer erros, mas sim copiar e melhorar exemplos de sucesso no Brasil. Observou-se também que é consenso entre os governos internacionais e os do Brasil a indispensabilidade de dirigir o foco no cidadão, da iminência da migração dos serviços governamentais para a Web e do aumento na transparência das ações de governo, como exemplo o Portal da Transparência¹.

¹ www.portaldatransparenciaruthcardoso.al.gov.br

3.2 Histórico da Gestão Pública no Brasil

A gestão pública no Brasil está evoluindo de acordo com as mudanças do papel do Estado bem como dos objetivos dos governos.

Os primeiros indícios de organização do Estado vêm desde o Brasil colônia, é o que afirma Marini (2004), “remontam ao período da transferência da corte de Lisboa para o Rio de Janeiro, quando D. João constituiu os Ministérios de Negócios do Reino, de Negócios Estrangeiros e da Guerra e de Negócios da Marinha e Ultramar”.

Naqueles tempos, a estrutura administrativa tinha por característica a simplicidade, com poucos órgãos, mas com muita abrangência. Competia ao Real Erário "a mais exata administração, arrecadação e distribuição da Real Fazenda deste continente e domínios Ultramarinos" (MARINI, 2004).

Os princípios neoliberais junto ao amadurecimento do processo de globalização percebidos nos últimos 15 anos, traz uma concepção hegemônica de políticas econômicas para a América Latina, de acordo com Saldanha (2006), “essa concepção hegemônica foi sintetizada no chamado “Consenso de Washington”, realizado em novembro de 1989”. Na mesma ocasião foram estabelecidas parcerias com instituições como o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Mundial como também o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Para Saldanha (2000, p.29), o Brasil serviu como uma espécie de “laboratório”, perante o modelo e as regras adotadas pela Europa e Estados Unidos com vistas a prover o Estado de mecanismos gerenciais capazes de ampliar a eficiência e eficácia. Assim sendo, para o autor, o Estado passa de uma posição de árbitro e torna-se provedor de serviços públicos participando efetivamente da gestão social.

Ao comentar e analisar as reformas e mudanças decorrentes do Neoliberalismo e Globalização, Bresser Pereira (1996), afirma que o Estado brasileiro passou por modificações de paradigma de gestão pública. Segundo ele, até o século XIX, era predominante a idéia do patrimonialismo, com poder centralizado do Estado, limitando a prestar serviços com base em seus interesses

econômicos. No decorrer do século XX, o Estado adotou um paradigma burocrático para o gerenciamento dos serviços públicos. Na última década tem se percebido o paradigma gerencial da gestão pública, visando adoção de estratégias de resultados na prestação de serviços.

Em 1999, período este correspondente ao segundo mandato do presidente Fernando Henrique Cardoso, foram implementadas ações com o objetivo de promover um planejamento governamental através do PPA – Plano Plurianual 2000/2003 que, de acordo com Marini (2004), foi elaborado com base em diretrizes estratégicas do presidente da república, destinadas a promover e consolidar a estabilidade econômica com crescimento sustentado, como também promover a modernização da máquina administrativa.

Merecem ainda ser destacadas as iniciativas de intensificação do uso da tecnologia da informação orientadas para a melhoria do atendimento ao cidadão, no relacionamento com o setor privado, a transparência e modernização da gestão interna (governo eletrônico, comprasnet, receitanet, quiosques, rede governo, sistemas corporativos de gestão) (MARINI, 2004).

3.3 Caracterização da Gestão Pública, Conceitos e Objetivos

Termos como: Governo, Administração Pública e Gestão Pública, mesmo tidos por alguns como isonômicos, iguais, sendo em muitos casos até confundidos e trocados, tecnicamente possuem conceitos diferenciados em diversos aspectos.

3.3.1 Governo

Segundo Ferreira (1999), Governo é a direção suprema dos negócios públicos. Institucionalmente é o conjunto que agrega poderes e órgão constitucionais; funcionalmente, é um complexo de funções estatais básicas; operacionalmente, é a condução política dos negócios públicos. Para Meirelles (1985), é a expressão política de comando, de iniciativa, de fixação de objetivos do Estado e de manutenção da ordem jurídica vigente.

3.3.2 Administração Pública

De acordo com Wilson (1887), Administração Pública é a execução minuciosa e sistemática do Direito Público. Constitucionalmente, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do governo; funcionalmente, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos de forma geral; operacionalmente, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico dos serviços próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

Para Gulick (1937), “administração pública é a parte da ciência da Administração que se refere ao governo, mais precisamente e especificamente do Poder Executivo, no qual se faz o trabalho do governo, embora haja problemas administrativos relacionados aos Poderes Legislativo e Judiciário”.

De acordo com a Constituição Federal de 1988 (CF/88) em seu artigo 37, estabeleceu os princípios básicos que norteiam e inspiram todo o *modus operandi* da administração pública (Freire & Motta, 2004).

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte (...) (CF/88 apud Freire & Motta, 2004).

Estes princípios destacados pela CF/88, são definidos e conceituados conforme tópicos a seguir:

- **Legalidade.** Este princípio significa que toda e qualquer ação administrativa deve ser explicitamente autorizado pela lei. O contrário à atividade é ilícita. Cabendo para maior clareza, citar a comparação de Meirelles “enquanto na administração particular é lícito fazer tudo o que a lei não proíbe, na administração pública só é permitido fazer o que a lei autoriza” (apud Freire & Motta, 2004).
- **Impessoalidade.** É entendido como o princípio que obriga o administrador público a ter seus atos voltados exclusivamente, para o interesse público.
- **Moralidade.** Este princípio obriga que o administrador público não escuse os princípios éticos que devem fazer parte de sua conduta. Desta forma, além do

respeito aos critérios de conveniência, oportunidade e justiça de seus atos, o gestor público deve discernir sobre o que é honesto e desonesto.

- **Publicidade.** Este princípio exige ampla divulgação dos atos implementados pelos gestores públicos, garantido assim a transparência a estes atos, ressalvados as hipóteses previstas em lei.
- **Eficiência.** Este é o mais moderno dentre os princípios da administração pública, tendo sido inserido na CF/88, pela Emenda Constitucional nº 19/98. Impondo desde então ao gestor público um modo de agir que resulte como favorável a consecução dos fins que cabem ao Estado alcançar, não sendo suficiente que as atividades sejam desempenhadas apenas segundo os ditames da lei, mais exigindo efeitos positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades dos contribuintes (FREIRE & MOTTA, 2004).

3.3.3 Gestão Pública

Gestão Pública é a atividade de administração executada pelo Estado, cuidando do interesse público e prestando serviços. Refere-se às funções da gerência pública nos negócios do governo; mandato de administração (FERREIRA, 1999). Com base neste último conceito, a gestão associa-se a uma determinada fase de mandato. Portanto, numa análise preliminar, a gestão teria as mesmas características da administração, porém, válidas para um período de tempo determinado (SALDANHA, 2006).

Saldanha (2006, p. 12), afirma que:

Comparativamente, podemos dizer que governo é a atividade política e discricionária e com conduta independente; administração pública é atividade neutra, normalmente vinculada à lei ou à norma técnica, é conduta hierarquizada; quanto à gestão, esta implica o atendimento aos seguintes parâmetros básicos: tradução da missão; realização de planejamento e controle; administração de recursos humanos, materiais, tecnológicos e financeiros; inserção de cada unidade organizacional no foco da organização; e tomada de decisão diante de conflitos internos e externos.

A gestão pública tem por natureza o exercício de defesa, conservação e aprimoramento dos bens, serviços e interesses da coletividade.

A finalidade da gestão pública, sucintamente tem um único objetivo: o bem comum da coletividade administrada. Esse objetivo deve ser a orientação do gestor. Se o mesmo se distancia dele, traindo o mandato que fora ele investido, trai a sociedade, pois a comunidade o instituiu na gestão visando os meios de atingir o bem-estar social (SALDANHA, 2006).

3.4 Histórico da Gestão Pública Municipal

No Brasil, a preocupação com a organização do governo local é desde o período colonial, sendo que o município é a mais antiga instituição que sobreviveu à colônia (SOUZA, 1998). Nesse período o governo municipal foi fixado como forma de dominar as populações que se encontravam fora da ordem. Foi instrumento eficaz para conter os excessos da aristocracia e para arrecadar tributos e rendas.

A reforma constitucional de 1926, no período republicano, é a que consagra a autonomia municipal como princípio constitucional, embora os estados ainda manifestassem controle sobre os municípios (TAVARES, 1998). Já a Constituição de 1934, mostra uma tendência municipalista, para corrigir a excessiva predominância dos estados sobre os municípios, observados nos sistema anterior (TAVARES, 1998).

Pela primeira vez, a Constituição de 1988, possibilita efetivamente a autonomia municipal. Ao contrário de outros países, os municípios brasileiros são considerados entes federativos dotados de autonomia, o que significa que um prefeito é autoridade soberana em sua circunscrição (ARRETCHE, 1999). De forma inédita os municípios brasileiros foram elevados à condição Ente Federativo, com base nos Arts. 18, 29, 30, 145, 156 e 158 § 3º na Constituição brasileira de 1988.

Essas transformações legais, políticas e sociais favoreceram a interação poder público-cidadão, em especial no âmbito municipal. De acordo com Gonzaga e Rangel (1996), num contexto onde ocorra pressão social e o poder público se encontre bastante próximo da comunidade, é provável que a administração municipal obrigue-se a criar mecanismos de governo que identifiquem os desejos e direitos da população, formando um processo constante de aproximação entre os interesses do governo e os da comunidade.

Pinho, Santana e Cerqueira (1997, p.68-69), observam:

O que se pode verificar é que, com a redemocratização vivenciada pelo Brasil sobretudo a partir dos anos 80, a emergência de novos atores sociais no cenário político brasileiro, comprometidos com a democratização e o resgate da cidadania fazem brotar um novo ideário de gestão pública, onde são contemplados aspectos como a descentralização do poder, a democratização, parcerias entre público e privado, articulações entre global e local, enfim uma série de condicionantes novos, parâmetros de uma administração municipal que se propões moderna e eficiente.

Atualmente, o Brasil passa por uma série de mudanças e redefinição de encargos entre a União, Estados e Municípios, em que é discutida a transferência de responsabilidades e de recursos para os municípios.

Em virtude das novas atribuições legais previstas pela Constituição de 1988, a qual encarrega o Município da maior parte das atribuições sociais em seu território, como: a municipalização da educação, saúde, trânsito entre outros, torna-se essencial o provisionamento adequado de recursos oriundos de uma correta dotação orçamentária, destinando-se ao atendimento desses encargos. A Constituição de 1988 promoveu o aumento das receitas municipais através de transferências de recursos provenientes da União e dos Estados (MARINI, 2004).

Ao mesmo tempo em que os governos municipais obtêm aumento proporcional maior nas receitas em comparação com os estados e a União, eles tendem a atender uma maior demanda dos municípios, em relação à melhoria na qualidade de vida.

A estrutura da receita líquida dos municípios brasileiros em 2002, 18,7% do total correspondem as receitas tributárias próprias como IPTU e ISS. O equivalente a 64,2% dessa receita total são recursos provenientes de transferências dos Estados e União, como o Fundo de Participação dos Municípios – FPM (15,7%) e 6,5% do Sistema Único de Saúde – SUS (Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade - IETS, 2004).

3.5 Eficiência na Gestão Pública

A eficiência, além de ser um princípio constitucional brasileiro, também é um requisito indispensável para a atuação do estado, visando atender de forma satisfatória as demandas da sociedade.

Peter Drucker (1991, p. 3-14), destaca uma nova consciência das funções do governo entre as novas realidades surgidas com o final do século XX, oposto aos comportamentos adotados durante os últimos dois séculos.

O impulso arrecadador e de endividamento dos Estados encontrou no final do século XX barreiras gigantescas. Foi uma espécie de rebelião silenciosa, ocorrida em vários países, aumentou a sonegação, ao mesmo tempo em que aumentava a economia informal. Os impactos da arrecadação e o endividamento econômico confirmaram a implosão do modelo do estado fiscal de bem-estar, que passou, devido a isso, a assumir os seus limites fiscais e de endividamento, sendo levado a concentrar atenção e esforços nas suas funções mais essenciais e a ceder à sociedade, através de privatizações e terceirizações, várias das suas atividades, anteriormente auto-impostas. (DRUCKER, 1991, p. 55).

Essa nova tendência e realidade demonstra do ponto de vista da sociedade, uma desconfiança face às ineficiências da administração pública tradicional e maiores exigências para que os serviços prestados pelo governo sejam gerenciados de melhor forma e com melhor qualidade, é o que constatam Osborne & Gaebler (1995, p. 152)

Hoje a gestão pública é realizada por resultados em que a eficácia da gestão empreendedora, ou gestão moderna, fundamenta-se na transparência de um governo competitivo, que insere a competição na prestação de serviços e, acima de tudo, prioriza a obtenção dos melhores resultados que os recursos disponíveis possam proporcionar (REESE & OHREN, 1999). É um novo comportamento de governo, com foco no resultado e no desempenho, direcionado ao cidadão, encarado como cliente.

Nos Estados Unidos o governo empreendedor é visto como um paradigma político emergente (OSBORNE, 1994. p. 319ss), preconizado por Bill Clinton para outros países do mundo.

No Brasil, o comportamento do governo empreendedor vem sendo desenvolvido durante a última década, sendo uma das bases da política do governo federal, assim como de alguns estados da Federação. Política esta direcionada a reformas baseadas na entrega à sociedade de funções antes de alçada do governo burocrático tradicional, através de privatizações, terceirizações e contratos de gestão por meio de entidades públicas (JOHNSON et al., 1996, p. 127).

A gestão pública empreendedora assume princípios de gestão de negócios, de gestão privada, como iniciativa e autonomia gerencial; pró-atividade; atendimento ao cidadão como cliente; controle por objetivos e metas. Contudo, isso não quer dizer governar como quem dirige uma empresa, mas sim, gerenciar, eficientemente, os recursos coletados da sociedade, com o fim de suprir, eficazmente, o bem da coletividade (REESE & OHREN, 1999).

Ao focar esses objetivos, em resultados que respondam de melhor forma às necessidades dos cidadãos como clientes, a moderna gestão pública é fundamentada em avaliações contínuas da sociedade para afinar suas estratégias, planos e metas, assim como sua capacidade implementadora.

No que se refere ao Brasil, a experiência internacional de julgamento da gestão pública gerou grande interesse por ser vista como uma das prerrogativas de execução da reforma administrativa do estado, nas suas várias esferas de governo (PEREIRA, 1999). Entretanto, os sistemas de avaliação de desempenho devem ser priorizados na gestão pública. É como orienta Teixeira & Santana (1994, p. 18), deveria ser dada prioridade à avaliação de desempenho em um novo modelo de gestão pública, mediante iniciativas como:

- Redirecionar o sistema de avaliação dentro da administração governamental para uma ação focalizada na avaliação do desempenho do serviço prestado, qualitativa e quantitativamente, pelo vários setores e unidades;

- Elaborar e divulgar sistemas de indicadores de desempenho do serviço público;
- Garantir uma ampla divulgação e monitoramento dos indicadores e seus valores;
- Dirigir as políticas de recursos humanos pelos parâmetros de avaliação de desempenho.

O Banco Mundial considera que o Estado é fundamental no processo de desenvolvimento, funcionando agora como elemento catalisador e impulsionador deste processo, que Bresser Pereira descreve os três objetivos principais para a reforma gerencial brasileira (PEREIRA, 1996).

- Aumentar a eficácia e efetividade dos organismos do Estado por meio da descentralização; diferenciação entre formulação e execução; implementação de novos controles; separação das atividades exclusivas de estado das atividades de mercado; transferência das atividades competitivas para o setor público não-estatal; terceirização dos serviços de apoio.
- Incrementar a capacidade do Estado em proporcionar o crescimento econômico e social, assegurando a garantia dos contratos; da estabilidade econômica; da eficácia do poder judiciário; e da promoção dos serviços essenciais, tais como: educação, saúde, desenvolvimento do conhecimento e comércio exterior.
- Proporcionar o caráter democrático na administração pública, através de um serviço dirigido ao cidadão-cliente e tornar o servidor público responsável pelos seus resultados.

Segundo Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2005):

O princípio da eficiência apresenta, na realidade, dois aspectos: pode ser considerado em relação ao modo de atuação do agente público, do qual se espera o melhor desempenho possível de suas atribuições, para lograr os melhores resultados; e em relação ao modo de organizar, estruturar, disciplinar a Administração Pública, também com o mesmo objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação do serviço público.

Hely Lopes Meirelles (1985) afirma que:

A eficiência exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

Toda atividade administrativa deve orientar-se para alcançar o melhor resultado para o interesse público. O administrador público precisa ser eficiente, ou seja, deve ser aquele que produz o efeito desejado, que dá bom resultado, exercendo suas atividades sob o manto da igualdade de todos perante a lei, velando pela objetividade e imparcialidade.

Nos novos tempos, “é impossível pensar na administração moderna, e particularmente administração pública, sem associá-la ao convívio e ao uso de sistemas de informação automatizados e da tecnologia da informação como sustentáculo” (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES, 2005).

Segundo o ex-ministro do Planejamento, Paulo Bernardo, “a gestão pública brasileira precisa aprender a calcular o ganho social e a demonstrá-lo ao cidadão, assim como o setor privado, que sabe calcular o lucro demonstrado em seus balanços” (Revista Brasileira de Administração, 2009). Portanto, nos dias atuais, para que a administração pública seja efetivamente eficiente, trazendo benefícios aos cidadãos, faz-se necessário o uso de tecnologias, mais precisamente a Tecnologia da Informação. Porém equipamentos, softwares, capacitação e outros tipos de investimentos que proverão a eficiência administrativa, carecem de investimentos e boa parte dos municípios brasileiros não dispõe de recursos suficientes e necessários para prover essa modernidade, bem como oferecer aos cidadãos um governo eletrônico com serviços eficientes.

3.6 SocInfo (Programa Sociedade da Informação)

Em 1999, foi criado e coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) o SocInfo (Programa Sociedade da Informação). O objetivo do Programa SocInfo é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os

brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global. A execução do programa pressupõe o compartilhamento de responsabilidades entre os três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil. Para tanto, o programa foi estruturado em sete grandes linhas de ação: mercado, trabalho e oportunidades; universalização de serviços para a cidadania; educação na sociedade da informação; conteúdos e identidade cultural; governo ao alcance de todos; P&D, tecnologias-chave e aplicações; e infra-estrutura avançada e novos serviços (MENEZES, 2002).

De acordo com a publicação por parte do Ministério da Ciência e Tecnologia do “Livro Verde - Sociedade da informação no Brasil” (2000, p. 6),

Na era da Internet, o Governo deve promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação para gerar uma administração eficiente e transparente em todos os níveis. A criação e manutenção de serviços equitativos e universais de atendimento ao cidadão constam entre as iniciativas prioritárias da ação pública. Ao mesmo tempo, cabe ao sistema político promover políticas de inclusão social, para que o salto tecnológico tenha paralelo quantitativo e qualitativo nas dimensões humana, ética e econômica.

Destaca-se dentre as finalidades do SocInfo (SocInfo/MCT, 1999):

- Apoio à implantação do comércio eletrônico e a oferta de novas formas de trabalho, por meio do uso intensivo de tecnologias da informação e de comunicação (TIC);
- Estímulo a novas formas de comunicação e de acesso comunitário à internet,
- fortalecendo a cidadania e a coesão social;
- Apoio à aplicação das tecnologias da informação e de comunicação na educação formal e em projetos de educação à distância, por meio da internet ou de redes, utilizando metodologias inovadoras de educação;
- Estímulo à elaboração de conteúdos e de aplicações voltados para a preservação artística, cultural, histórica e para a pesquisa científica e tecnológica de interesse para a área cultural;
- Promoção da informatização da administração pública, a padronização dos seus sistemas aplicativos, o desenvolvimento de aplicações em serviços de governo e a disseminação de informações ao cidadão;
- Fomento ao desenvolvimento de tecnologias estratégicas, a implementação de projetos piloto e a formação de recursos humanos;

- Implantação de uma infra-estrutura básica de informações no país, integrando as diversas redes e os setores do governo, iniciativa privada e comunidade científica e tecnológica.”

3.7 PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Modernização Administrativa e Fiscal como ferramenta de auxílio e suporte financeiro para a implantação do Governo Eletrônico.

Com base na Revista Cidades do Brasil, em sua versão digital nº 04, publicada em Agosto de 1999:

O Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Municípios Brasileiros é a última fase do ajuste fiscal pretendido pelo Ministério da Fazenda para manter sob controle o déficit público. O primeiro passo foi no ajuste das contas da União lançado junto com o Plano Real, quando o governo extinguiu cargos, funções e, principalmente empresas públicas deficitárias. Em seguida o governo promoveu esse ajuste nos estados, com a venda de empresas estatais, saneamento financeiro dos bancos estaduais e rolagem das suas dívidas imobiliárias. Com o PNAFM chegou a vez dos municípios entrarem no projeto de modernização do Estado Brasileiro.

De acordo com o site² da Unidade de Coordenação de Programas - UCP, o Programa PNAFM foi concebido em contexto histórico especial, quando em todo o mundo já se haviam acumulado diversas experiências bem sucedidas de implantação das modernas práticas de gestão nas organizações públicas e privadas.

O avanço da tecnologia propiciou também oportunidade para que as organizações realizassem uma revisão crítica de seus métodos de trabalho, passando pela forma de definir e comunicar suas estratégias, de se organizar institucionalmente com vistas a melhor executar sua missão, de gerenciar sua força laboral e de organizar o seu processo de trabalho. Tais mudanças vêm propiciando crescimento contínuo da produtividade de economias das mais diferentes nações, resultando num largo período de prosperidade econômica em todo o mundo e em especial nos países que melhor souberam se apropriar dos novos conhecimentos (UCP,2009).

² <http://www.ucp.fazenda.gov.br/>

3.8 Governo Eletrônico (e-gov)

Atualmente a sociedade da informação, utiliza a Internet como meio, veículo de aproximação entre o Estado e o cidadão, sendo assim, o principal instrumento que permita que o governo tenha um caráter “eletrônico”. Assim sendo, torna-se essencial a presença governamental na Internet, para permitir que a estrutura e aparato administrativo que por muitas vezes é intangível de maneira presencial, esteja cada vez mais próximo do contribuinte, munícipe, cidadão e mais eficaz na realização de seus objetivos, através dos sistemas de informática de tecnologias da comunicação. Para Zweers & Planqué (2001) pode-se dizer que:

Governo Eletrônico é um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento e local, de modo a agregar valor a todos os indivíduos (stakeholders) envolvidos com a esfera pública.

Devemos observar os motivos pelos quais levaram ao surgimento do governo eletrônico, para Medeiros e Guimarães (2005, p.67):

O advento da Internet e as inovações tecnológicas em comunicações proporcionaram às organizações a possibilidade de migrar seus sistemas existentes em plataformas convencionais para sistemas com interface web. O esgotamento da sobrevida de sistemas legados pode ser considerado ainda um exemplo de fator que motivou a construção de sistemas baseados na Internet, os quais conformam, na prática, o governo eletrônico. Outros aspectos que incentivaram o surgimento dessa inovação foram, em ordem de relevância para os governos: (1) a necessidade de as administrações aumentarem sua arrecadação e melhorar seus processos internos e (2) as pressões da sociedade para que o governo otimize seus gastos e atue, cada vez mais, transparência, qualidade e de modo universal na oferta de serviços aos cidadãos e organizações em geral.

Apesar de ser um conceito considerado ainda novo e emergente, Governo Eletrônico (e-gov), já é uma tendência e realidade global. Diversos governos do mundo todo já identificaram e perceberam a importância da tecnologia a serviço da informação do cidadão e do próprio estado, desenvolvendo assim projetos e programas de fomento ao e-gov.

- Entre a década de oitenta e início dos anos noventa, surgem tendências inovadoras em diversos Estados, em que os governos procuram um modelo de gestão e relacionamento com os cidadãos mais participativo, prático e menos burocrático. O avanço das tecnologias de informação e comunicação

(TIC) e a popularização da internet, foi fundamental, tornando possível essa inovação, com a digitalização e disponibilização das informações e serviços governamentais, usando-se a rede mundial de computadores.

Observa-se numa análise preliminar e superficial, que o termo Governo Eletrônico representa um esforço dos governos para promover seu papel na sociedade, através das ferramentas tecnológicas disponíveis na Era da Informação.

De acordo com Lenk & Traummüller (2001), o Governo Eletrônico pode ser observado por meio das seguintes perspectivas:

- A Perspectiva do Cidadão: Visando oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte, tais como: transparência, informações, solicitações, entre outros;
- A Perspectiva de Processos: Visando repensar o modus-operandi dos processos produtivos ora existentes no Governo em suas várias esferas, tais como os processos de licitação para compras (*e-procurement*) em especial o pregão eletrônico;
- A Perspectiva da Cooperação: Visando integrar os vários órgãos governamentais e estes com outras organizações privadas e não-governamentais.
- A Perspectiva da Gestão do Conhecimento: Visando permitir ao Governo em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados o conhecimento, tanto gerado quanto o acumulado por seus vários órgãos.

Sendo assim efetivado, ocorre a otimização do relacionamento entre o governo e o cidadão, trazendo conseqüências e resultados positivos, melhorando e aumentando a eficiência, acesso democrático aos serviços, transparência e a responsabilidade do governo para com a sociedade.

Perri (2001), afirma que o Governo Eletrônico também pode ser observado e entendido através de outras características como:

- Fornecimento de Serviços Eletrônicos: Atualmente, a maior parte dos esforços, recursos e atenção política voltados a Governo Eletrônico se concentram nessa área. Essa área envolve o fornecimento de serviços de utilidade pública para o cidadão, assim como o relacionamento Governo- Empresas, para melhorar a interação do Governo com o setor empresarial.
- Democracia Eletrônica (*e-democracy*): Novas legislaturas como as da Escócia e País de Gales, estão usando sistemas de votação eletrônica nos seus Parlamentos Locais (Parreiras et al., 2004), assim como há no mundo experiências piloto de consulta on-line aos cidadãos. O Brasil vem usando o e-voting 2 - não sem controvérsias acerca da segurança da votação - já há algum tempo, o que o enquadraria nessa tipologia.
- Governança Eletrônica (*e-governance*): Segundo Kraemer & Dedrick (1999) essa é a área menos estudada de Governo Eletrônico. Ela incluiria, entre outras atividades, todo o suporte digital para elaboração de políticas públicas; tomada de decisões; *public choices* (decisões do governo) e *workgroup* (Grupo de trabalho, pessoas de um grupo que trabalham juntas e compartilham os mesmos arquivos e banco de dados) entre os vários gestores públicos de diferentes escalões.

O e-gov é conceituado por Laudon & Laudon (2007, p. 58) como:

Refere-se, portanto, à aplicação da Internet e das tecnologias de rede para digitalizar as relações entre o governo e órgãos públicos e os cidadãos, empresas e outros braços do próprio governo. Além de melhorar a prestação de serviços públicos, o e-gov pode tornar as operações do governo mais eficientes e até mesmo dar mais poder aos cidadãos, ao facilitar seu acesso às informações e permitir que interajam eletronicamente com outros cidadãos.

3.8.1 Uso da Tecnologia da Informação no e-gov

Os objetivos que norteiam o uso da tecnologia da informação (TI), podem ser observadas conforme a “ilustração 1” nos contextos privado e governamental são:

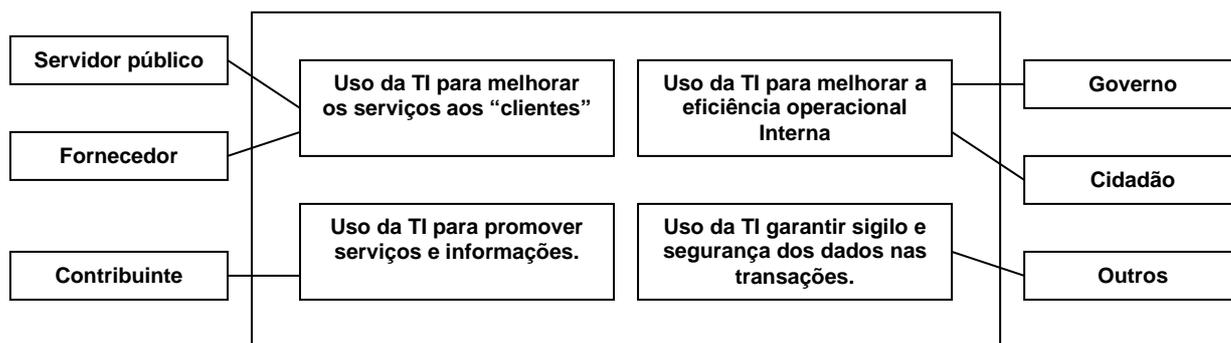


Ilustração 1 - Aplicação da Tecnologia da Informação no e-gov

I Uso da Tecnologia da Informação para Melhorar os Serviços dos Clientes

Entendemos como “cliente” qualquer indivíduo ou organização que venha a se relacionar com o governo, incluindo os cidadãos, contribuintes, munícipes, servidores públicos, fornecedores e outros órgãos da administração direta e indireta. O Governo, entendemos como sendo os níveis federal, estadual, municipal, tanto no executivo, como judiciário e legislativo (Silva, Arídio, 2005, p. 193).

II Uso da Tecnologia da Informação para Melhorar as Eficiências Internas

O governo eletrônico envolve o uso da Internet, Intranet e Extranet na sua estrutura para uso e distribuição dos sistemas de informação. Assim sendo, o servidor público é claramente beneficiado pela aplicação destas tecnologias, melhorando e maximizando o nível de qualidade do trabalho bem como sua eficiência interna.

III Uso da Internet para Fornecer Serviços e Informação

O uso e aplicação da internet é crucial ao abrir um nível de serviços para o provimento de serviços e informações governamentais, trazendo acessibilidade a sociedade com um todo. Promove o conforto e praticidade ao cidadão de modo que

ele obtém acesso aos serviços sem a necessidade e limitação de local físico no relacionamento com o governo, na sua casa, trabalho ou em qualquer ponto onde exista uma conexão com a internet isso é possível, como também em qualquer horário, dia, até mesmo na madrugada, finais de semana e feriados.

IV Uso da Tecnologia da Informação sem comprometer o Sigilo e a Segurança nas Informações e Transações

Um dos itens que ainda inibe o uso da internet como canal de transação, em especial para transações que envolvem pagamentos on-line, é a segurança. Com a aprovação da infra-estrutura de chaves públicas ICP-Brasil, pela Medida Provisória 2200, em julho de 2001, e pelos diversos decretos, portarias e outros instrumentos subseqüentes, que estabeleceram a política de segurança, as normas para a ICP-Brasil, entre outras medidas, bem como o processo em curso na efetiva implantação no rumo certo para a garantia da operacionalização dos padrões e mecanismos de garantia da segurança das transações on-line com o governo. O aspecto sigilo é outro requisito garantido pelo governo, indicando que nenhuma informação mantida em seus bancos de dados pode ser divulgada, a não ser por imposição jurídica (Silva, Arídio, 2005, p. 194).

3.8.2 O Contexto do “e-Procurement”

O e-gov é um estágio irreversível e necessário no tocante ao uso da TI e Internet em prol da sociedade. O termo *e-procurement* surgiu, assim como toda a base do e-gov, do *e-business* basicamente da dinamização e busca por minimização de custos na aquisição de serviços, produtos e fornecedores. O Pregão Eletrônico, em especial vem a contribuir de maneira especial e expressiva para o governo eletrônico. O Pregão é um aperfeiçoamento do regime de licitações para a Administração Pública nas mais diversas esferas, é uma modalidade de licitação aberta para todo o público, onde pela Internet, qualquer cidadão interessado pode acompanhar o processo licitatório em curso, os valores de cada lance efetuado, o vencedor e outras informações do certame. Silva, Arídio, (pág. 194, 2005), afirma que: “É a automatização (rastreamento, obtenção, vendas, pagamento) dos processos tradicionais de compras corporativas, vendas, pagamento, intercâmbio de

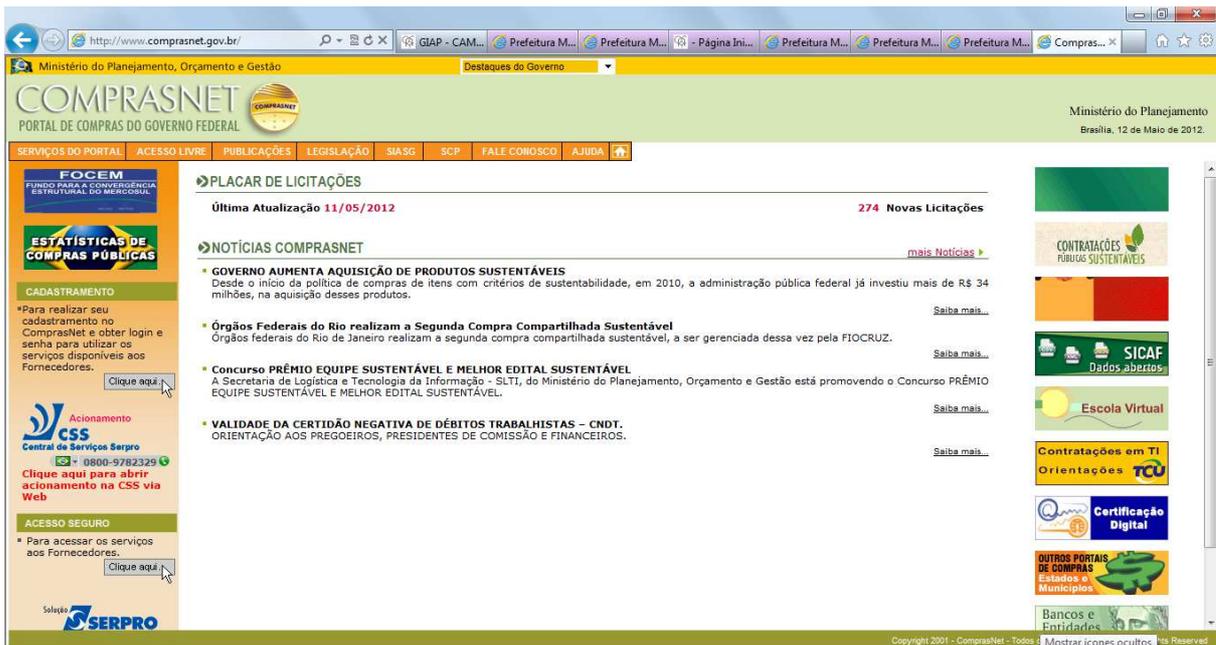
informações, no caso voltados ao contexto da administração pública etc., utilizando a tecnologia da Internet.”

3.8.2.1 ComprasNET, um caso de sucesso

Dentre as práticas de Governo Eletrônico no Brasil, evidencia-se instituição da modalidade de Pregão Eletrônico nos processos de licitação da Administração Pública Brasileira estabelecida pelo Decreto 5.504 de 5 de agosto de 2005. Segundo este decreto, a Administração Pública Federal (compreendidos os três Poderes) deve utilizar preferencialmente o pregão na forma eletrônica, nas aquisições e nas contratações de bens e serviços comuns no âmbito da administração pública (BRASIL, 2005).

O Portal de Compras do Governo Federal(ComprasNET), é um site WEB, conforme a “ilustração 2”, instituído pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MP, para disponibilizar, à sociedade, informações referentes às licitações e contratações promovidas pelo Governo Federal, bem como permitir a realização de processos eletrônicos de aquisição (COMPRASNET, 2012).

O pregão eletrônico ocorre através do portal de compras públicas do Governo Federal e funciona como um leilão reverso no qual a disputa ocorre com o envio sucessivo de lances decrescentes pela internet. Esta modalidade de compras tem obtido sucesso desde sua implantação e vem alcançando resultados positivos, principalmente no que se refere a redução de custos. No primeiro semestre de 2007, o Governo Federal economizou R\$ 597 milhões (12,7%) do preço de tudo que adquiriu com o uso do pregão eletrônico nas compras públicas realizadas (COMPRASNET, 2007).



Fonte: Imagem capturada em 10/05/2012
 Ilustração 2 - Portal COMPRASNET

O governo eletrônico não está restrito apenas na adoção do e-Procurement, mas é composto por uma grande diversidade de aplicações que servem de exemplos mundiais. É o caso da “Urna Eletrônica”, “ReceitaNET”, “Rede Governo”, “Portal do Exportador”, no caso específico da Prefeitura Municipal de Campina Grande – PB, o “Portal do Servidor”, “Portal do Contribuinte”, “Portal da Transparência”, estes que iremos observar e nos ater com mais detalhes mais adiante neste trabalho.

3.9 O e-gov no Brasil

De acordo com o Portal Gov.br³, as ações do programa de Governo Eletrônico priorizam o uso das tecnologias da informação e comunicação para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas. A política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores. Afirma ainda que transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e

³ <http://www.governoeletronico.gov.br>

órgãos governamentais melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente, já que, agora, a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às ações governamentais.

3.9.1 Histórico

Com base no Portal Gov.br, o Governo Eletrônico surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. As ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) foram formalizadas pela Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000, e incorporadas às metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

O trabalho aglutinou esforços em três linhas:

- Universalização de serviços;
- Governo ao alcance de todos;
- Infra-estrutura avançada.

O GTTI também propôs uma nova política que promovesse a interação e laços entre o Governo e a sociedade, assim sendo a Sociedade da Informação lançou a publicação Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde, dedicando o capítulo 6 - Governo ao Alcance de Todos – às atribuições do Governo Eletrônico.

No ano de 2003, foram instituídos oito Comitês Técnicos de trabalho com as seguintes atribuições:

- Implementação do Software Livre;
- Infra-Estrutura de Rede;
- Integração de Sistemas;
- Inclusão Digital;
- Sistemas Legados e Licenças de Software;
- Governo para Governo - G2G;

- Gestão de Sítios e Serviços On-line;
- Infra-Estrutura de Rede;
- Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

Em 2004, foi instalado o Departamento de Governo Eletrônico, sendo encarregado de coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de governo eletrônico.

Em 2005, foi lançado o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG), que aborda a acessibilidade nos portais da administração pública para o uso das pessoas com necessidades especiais.

Em julho do mesmo ano, tornou obrigatório na Administração Pública Federal o uso do pregão nas compras de bens e serviços comuns e determinando que a forma eletrônica deveria ser preferencialmente utilizada.

Em 2006 é a vez do Portal de Inclusão Digital, que aborda iniciativas para as comunidades mais carentes reunindo informações sobre diferentes projetos nessa área.

3.9.2 O e-gov no Brasil em Relação ao Mundo

De acordo com levantamento realizado no ano de 2004 pela Divisão de Administração Pública das Nações Unidas, o Brasil ocupa a 18ª posição no ranking dos países com alta tecnologia de e-gov. No ranking de comércio eletrônico, o Brasil, segundo pesquisas publicadas no mês de agosto de 2004, no estudo anual elaborado pela consultoria britânica *Economist Intelligence Unit* (EIU), estava classificado como 34º colocado entre os 60 (sessenta) países avaliados. Na América Latina, o país melhor colocado era o Chile (28º) e a Argentina estava logo atrás do Brasil em 35º lugar (Silva, Arídio, 2005, p. 199).

3.9.3 Princípios e Diretrizes

I Diretrizes gerais para o Governo Eletrônico

As diretrizes gerais de implantação do Governo Eletrônico funcionam no através dos Comitês Técnicos e servem de referência para estruturar as estratégias de intervenção, sendo adotadas como orientações para todas as ações de governo eletrônico, gestão do conhecimento e gestão da TI em toda a Administração Pública Federal.

II A prioridade do Governo Eletrônico é a promoção da cidadania

A política de governo eletrônico apresentava o cidadão-usuário antes de mais nada como “cliente” dos serviços públicos.

III A Inclusão Digital é indissociável do Governo Eletrônico

A Inclusão digital é um elemento da política de governo eletrônico, é um direito de cidadania assim sendo, objeto de políticas públicas.

IV O Software Livre⁴ é um recurso estratégico para a implementação do Governo Eletrônico

O software livre é na verdade uma alternativa para a modernização tecnológica da Administração, porém para sua plena utilização torna-se necessário um corpo técnico qualificado e capacitado para promover seu desenvolvimento, aperfeiçoamento bem como suporte, assim sendo muitas prefeituras não dispõe de tal estrutura, sendo muitas vezes necessário recorrer a terceirização de softwares, mesmo sabendo do alto custo, o que as vezes é um grande empecilho. Pensando nessa necessidade, foi desenvolvido o “Portal do Software Público” (<http://www.softwarepublico.gov.br>) que disponibiliza gratuitamente softwares de gestão pública, desenvolvidos por voluntários, organizações públicas e privadas, com fóruns de suporte e debate e outros serviços que visam auxiliar a Administração Pública na utilização destes sistemas disponibilizados.

⁴ Apesar de estar disponível e ser bastante propagado e difundido sua utilização por parte do governo federal, o seu uso nos municípios brasileiros em especial os de menor porte está longe de ser uma realidade, apesar de ser gratuito e de está disponibilizado por meio do portal software livre, a instalação, manuseio, configuração, customização requer conhecimentos técnicos avançados, sendo necessário antes de sua utilização, uma capacitação, treinamento dos profissionais de TI das prefeituras locais, para não ficar dependendo e tendo custos com consultorias especializadas e ser realmente “livre”.

V A gestão do conhecimento é um instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas do Governo Eletrônico

A Gestão do Conhecimento é uma política de governo eletrônico que visa gerir, gerenciar, maximizar os conhecimentos organizacionais, bem como as habilidades pessoais para o melhor aproveitamento dentro da organização, transformando em conhecimentos estratégicos, para a efetiva prática de gestão de políticas públicas e inclusão do cidadão como produtor de conhecimentos.

VI O Governo Eletrônico deve racionalizar o uso de recursos

A implantação plena do governo eletrônico significa a redução de custos e racionalização do uso de recursos, produtividade, compartilhamento entre os órgãos, e eficiência administrativa.

VII O Governo Eletrônico deve contar com um arcabouço integrado de políticas, sistemas, padrões e normas

Para a plena eficiência e funcionamento adequado da política de governo eletrônico, faz-se necessário a padronização das normas, serviços, políticas, regras, normas e métodos de trabalho, evitando assim improvisos bem como a falta de orientação e norte no uso e implantação do governo eletrônico.

VIII Integração das ações de Governo Eletrônico com outros níveis de governo e outros poderes

A própria estrutura federativa do Brasil e a divisão dos Poderes não pode ser obstáculo para a integração das ações de governo eletrônico. Tendo como base e princípio elementar o acesso pleno de serviços ao “cliente” através do governo eletrônico, cabem esforços no processo e implantação de políticas e iniciativas que permitem a integração das ações dos vários níveis de governo e dos três Poderes.

Com base na matéria publicada pelo Portal UOL(2012), no caderno de Economia, em 18/08/2011, tendo como título “*E-commerce*: Brasil se mantém no topo do ranking mundial de compras online”:

Atualmente o Brasil está e se mantém no topo do ranking do consumo digital mundial. Dos internautas brasileiros, 96% já compraram algum produto pela internet. Enquanto isso, a média mundial é de 90%. Os dados são do 2º Estudo Global do Neoconsumidor, da GS&MD – Gouvêa de Souza, divulgado no dia 18 de agosto de 2011. No último levantamento, realizado em 2009, o Brasil já figurava o primeiro lugar no ranking, já que 92% dos internautas brasileiros já haviam feito compras pela internet, enquanto a média dos demais países era de 88%. “Aos poucos, os internautas mais céticos estão vencendo as barreiras e preconceitos e experimentando o consumo online”, afirma o coordenador do estudo, Luiz Goes.

3.10 Os Quatro Estágios de Evolução de e-gov

Segundo Silva, Arídio, (2005, p. 200), o governo eletrônico possui quatro estágios evolutivos, são eles respectivamente:

I Primeiro Estágio de e-gov

Usa a internet apenas para disponibilizar informações da Administração Pública, seja na esfera federal, estadual ou municipal. Este estágio somente se preocupa em prover informações acerca do governo e dos seus serviços.

II Segundo Estágio de e-gov

Utiliza-se internet para realizar transações on-line. Neste estágio o governo estará habilitado a integrar a cadeia de valor para facilitar sua colaboração com fornecedores, seus provedores de serviços e cidadãos. Os servidores públicos e outros que precisam de bens e serviços podem comprá-los diretamente dos fornecedores facilmente de uma maneira completamente eletrônico. Um exemplo deste estágio é o Pregão Eletrônico, também neste momento ocorrem de fato as transações G2B (*Government to Business*) e G2C (*Government to Citizen*).

III Terceiro Estágio de e-gov

Utiliza-se internet para a integração entre os sistemas dos diversos níveis de governo, seja federal, estadual ou municipal, bem como aqueles do mesmo nível. Neste estágio temos a realização de transações G2G (*Government to Government*), isto ocorre devido as transações integradas on-line dos diversos sistemas de informação de um mesmo órgão publico, entre órgãos públicos, de diversos poderes em diversos níveis.

IV Quarto Estágio de e-gov

É o estágio colaborativo no uso da Internet no qual as informações geram inteligência. Este estágio no ambiente privado é denominado de “*business inteligency*”, e no contexto do governo eletrônico de “*government inteligency*”.

3.11 Tipos de Serviços oferecidos pelo Governo Eletrônico

Conforme Silva, Arídio, (2005, pág. 201), existem 3 (três) níveis de serviço oferecidos no uso da Internet para implementar o governo eletrônico: G2C, G2B e o G2G. Eles são também dependentes do estágio de evolução na aplicação e uso da tecnologia da informação e dos recursos que a internet oferece pelos governos.

3.11.1 Government to Citizen – G2C

Este nível de transação corresponde ao relacionamento entre o governo e os cidadãos, no que tange os serviços oferecidos pela Administração Pública, incluindo por exemplo:

- Emissão de certidões negativas e positivas de impostos, alvarás;
- Emissão de notas fiscais eletrônicas de serviços;
- Matrícula on-line na rede de ensino;
- Pagamento de impostos, taxas e tributos;
- Acesso pelos servidores públicos aos dados e informações de Folha de Pagamento;
- Acesso a consulta de multas e infrações de transito;
- Acesso a protocolos;
- Acesso a Ouvidoria;
- Entre outros.

3.11.2 Government to Business – G2B

É o nível de transação que corresponde ao relacionamento entre o governo e os fornecedores de bens e serviços, sejam pessoas físicas como jurídicas, incluindo entre os serviços:

- Operações financeiras: *e-payment*,
- Compras por meio eletrônico: *e-procurement*,
- Outros serviços envolvendo operações de negócios entre governos e fornecedores.

3.11.3 Government to Government – G2G

É o tipo de transação que envolve o relacionamento entre governos, possibilidade esta através da integração on-line dos sistemas de informações nos mais diversos níveis e esferas, seja federal, estadual e municipal, bem como os poderes legislativo, judiciário e executivo, ou com órgãos externos de controle e fiscalização como os tribunais de contas, bem como entre sistemas de governo de países diferentes.

3.12 Canais de Acesso

O “cliente” pode ter acesso aos serviços oferecidos pelo Governo Eletrônico através de dois canais e meios classificados em: Canais Presenciais e Eletrônicos. A Internet, terminais de Auto-atendimento, centrais de atendimento entre outros. De acordo com Perri (2001), existem 1.300 serviços e 9 mil tipos de informações no governo federal que podem ser prestados nos 3 (três) tipos de serviços que são: o G2G (*Government to Government*), G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), como visto anteriormente. Os portais públicos estão auxiliando na aproximação entre o governo e o cidadão, sendo voltados à prestação de serviços ao cidadão, empresas e o próprio ao governo.

3.12.1 Canais Presenciais

São canais que promovem a integração entre o “cliente” e o governo em locais, estruturas e pontos físicos. Estão presentes em diversos estados brasileiros, pelas vias Federais, Estaduais e em alguns casos Municipais. Em nível local, temos as “Casas da Cidadania” que promovem a oferta de serviços do Governo, Concessionárias e Permissionárias de Serviço Público, bem como outros serviços de interesse público, emissão de documentos entre outros.

3.12.2 Canais Eletrônicos

São canais que promovem a interação com o governo por meio das tecnologias de informação e comunicação, disponibilizando seus serviços on-line para os diversos os mais diversos “clientes”, “internautas”.

Este canal é resultado do esforço promovido pelo O Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT), em dezembro de 1999, com o programa SocInfo (Sociedade da Informação) que tinha como visão implementar o e-gov como já foi dito anteriormente.

3.13 Inclusão Digital

A inclusão digital é uma das diretrizes e ações mais importantes para a efetividade, implantação e plena aplicação do Governo Eletrônico. Isso é devido ao passo de que governo eletrônico deve atingir a maioria dos “clientes”, sendo necessário que se minimize então o abismo e a exclusão digital, principalmente por parte dos menos favorecidos financeiramente e socialmente, fazendo com que o mesmo tenha acesso mesmo que mínimos aos serviços oferecidos pela Administração Pública. O Portal do Governo Eletrônico ⁵, afirma que:

O e-gov também atua por meio da inclusão digital para que o cidadão exerça a sua participação política na sociedade do conhecimento. As iniciativas nessa área visam garantir a disseminação e o uso das tecnologias da informação e comunicação orientadas ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural, ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e segmentos excluídos.

⁵ <https://www.governoeletronico.gov.br>

De acordo com o documento “Diretrizes do Governo Eletrônico”⁶:

A Inclusão digital deve ser tratada como um elemento constituinte da política de governo eletrônico, para que esta possa configurar-se como política universal. Esta visão funda-se no entendimento da inclusão digital como direito de cidadania e, portanto, objeto de políticas públicas para sua promoção. **Fonte:** Diretrizes de Governo Eletrônico

Ainda de acordo com as Diretrizes de Governo Eletrônico, no portal e-gov, dentre as políticas para a efetivação da Inclusão Digital, o governo federal em parceria com estados e municípios desenvolve alguns programas e projetos, entre as iniciativas temos:

- Banda Larga nas Escolas
- Casa Brasil
- Computadores para Inclusão
- Oficina para Inclusão Digital
- Observatório de Inclusão Digital
- Projeto Cidadão Conectado - Computador para Todos
- Programa de Implantação de Salas de Recursos Multifuncionais
- Programa de Inclusão Social e Digital
- ProInfo Integrado
- Programa Telecentros Comunitários
- Telecentros BR
- Um Computador por Aluno

3.14 e-MAG - Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico

Para viabilizar e democratizar o acesso a todos os cidadãos em especial àqueles que possuem algum tipo de deficiência física, o governo federal por meio do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão, criou o manual “Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG)” versão 3.0, que consiste em um conjunto de recomendações a ser considerado para que o processo de acessibilidade dos sítios e portais do governo brasileiro seja conduzido de forma padronizada e de fácil implementação.

⁶ <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>

O e-MAG é coerente com as necessidades brasileiras e em conformidade com os padrões internacionais. Foi formulado para orientar profissionais que tenham contato com publicação de informações ou serviços na Internet a desenvolver, alterar e/ou adequar páginas, sítios e portais, tornando-os acessíveis ao maior número de pessoas possível.

De acordo com o Manual Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG)⁷ :

O computador e a Internet representam um enorme passo para a inclusão de pessoas com deficiência, promovendo autonomia e independência. Muitas vezes, a deficiência não é severa a ponto de tornar-se uma barreira à utilização do computador. Entretanto, na maioria das páginas da Web, as pessoas cegas ou com baixa visão, pessoas com deficiência auditiva, com dificuldade em utilizar o mouse, por exemplo, encontram inúmeras barreiras de acessibilidade que dificultam ou impossibilitam o acesso aos seus conteúdos.

No que se refere a acesso ao computador, as quatro principais situações vivenciadas por usuários com deficiência são:

- Acesso ao computador sem mouse: no caso de pessoas com deficiência visual, dificuldade de controle dos movimentos, paralisia ou amputação de um membro superior;
- Acesso ao computador sem teclado: no caso de pessoas com amputações, grandes limitações de movimentos ou falta de força nos membros superiores;
- Acesso ao computador sem monitor: no caso de pessoas com cegueira;
- Acesso ao computador sem áudio: no caso de pessoas com deficiência auditiva.

3.15 e- PWG - Padrões Web em Governo Eletrônico

Visando permitir um padrão que possibilite que os meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais em especial os sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos, favorecendo assim para aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos. O Governo Federal criou o Padrões Web em Governo

⁷ <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG/>

Eletrônico (e-PWG)⁸, responsabilidade da administração pública oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, respeitando inclusive, as particularidades da população atingida.

Os Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG) na verdade são recomendações de boas práticas agrupadas em formato de cartilhas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal. De acordo com o portal do projeto⁷:

A adoção dos padrões traz muitas vantagens na gestão de sítios como a garantia do nível de qualidade, pois possibilita a mensuração de resultados. Fornece também requisitos para a correta contratação da equipe/empresa que desenvolva/mantenha o sítio. Além disso, a padronização desses ambientes acelera o processo de adaptação e migração para tecnologias mais modernas.

Dentre os objetivos expostos no projeto:

- Estabelecer padrões de qualidade de uso, desenho, arquitetura de informação e navegação;
- Estabelecer um fluxo de criação, desenvolvimento e manutenção na gestão dos sítios governamentais;
- Consolidar a acessibilidade.

⁸ <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padroes-brasil-e-gov>

4. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

- **Denominação Social:**

Prefeitura Municipal de Campina Grande

- **Logomarca:**



- **Endereço:**

Av. Floriano Peixoto, 692, Centro

- **Cadastro Nacional Pessoa Jurídica – CNPJ:**

08.991.812/0001-58

- **Prefeito Constitucional:**

Veneziano Vital do Rego Segundo Neto

- **Número de Servidores:**

Aproximadamente 15.000 (quinze mil), entre estatutários, comissionados e contratados.

- **Missão da Prefeitura no PNAFM:**

Otimizar o gasto público municipal com ênfase na prestação dos serviços aos munícipes e na transparência dos recursos investidos, visando aumentar a satisfação do cidadão com os serviços prestados pela prefeitura.

- **Visão da Prefeitura no PNAFM:**

Incrementar as receitas próprias do município através de mecanismos modernos e eficazes de controle e cobrança, tornando a prefeitura de Campina Grande uma referência no controle do gasto público municipal.

- **Equipe de Governo (1º Escalão):**

Prefeito	Vice Prefeito	Chefia de Gabinete
Veneziano Vital do Rêgo	José Luiz Júnior	Ivaldo Moraes
Secretário Executivo	Secretaria de Finanças	Secretaria de Obras
Hermano Nepomuceno	Júlio César	Alex Azevedo
Secretaria de Planejamento	Secretaria de Administração	Secretaria de Assistência Social
Ricardo Pedrosa	Constantino Soares	Robson Dutra
Secretaria de Desenvolvimento	Secretaria de Saúde	Secretaria de Educação
Gilson Lira	Tatiana Medeiros	Walber Colaço
Superintendente da STTP	Presidente do IPSEM	AMDE
Salomão Augusto	Venderlei Medeiros	Francisco Lira
URBEMA	Procuradoria	Secretaria de Cultura
João Batista	Fábio Thoma	Eneida Agra
Secretaria de Juventude, Esporte e Laser	Secretaria de Agricultura	Guarda Municipal
Eduardo Galdino	João de Deus	Cel. Márcio Saraiva
Secretaria de Serviços Urbanos e Meio Ambiente		
Fábio Leite		

Fonte: dados da pesquisa

- **Aspectos Históricos:**

Com base no manual do PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros, Campina Grande – PB, Projeto Ampliado V.01, publicado em 2008, afirma que a origem do município está associada à instalação, no sítio da Campina Grande, do aldeamento dos índios Ariús por Teodósio de Oliveira Ledo, capitão-mor dos Sertões, em 1º de dezembro de 1697, pela Lei Provincial nº 137, elevando-se à categoria de cidade.

A Comarca de Campina Grande foi criada em 1865, pela Lei Provincial nº 214, de oito de agosto do mesmo ano. Em 25 de março de 1877 é lançada a pedra fundamental para edificação do Paço Municipal, ao lado direito da igreja da Matriz.

- **Aspectos na área de Educação**

Campina Grande também é reconhecida como cidade universitária, contando com duas universidades públicas (Universidade Federal de Campina Grande - UFCG e Universidade Estadual da Paraíba - UEPB) e particulares (FACISA,

UNESC, CESREI, MAURICIO DE NASSAU). Também possui escolas técnicas a exemplo da Escola Técnica Redentorista e a recém inaugurada IFPB. Além de um ótimo ensino superior a cidade conta com boa capacitação de nível médio e técnico com instituições especializadas a exemplo do SENAI e SENAC. É também destaque na área de informática em que movimenta anualmente cerca de 30 (trinta) milhões de dólares com a produção de softwares, com cerca de 50 (cinquenta) empresas de pequenas, médio e grande porte (Manual do PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros. Campina Grande-PB, v.01, p. 3).

- **Aspectos na área de Saúde**

O município possui 2.634 (dois mil seiscentos e trinta e quatro) leitos hospitalares. De acordo com o Ministério da Saúde a mortalidade infantil está em 76,6 p/mil. A cidade também é referência nacional na área da saúde mental, por meio dos Centros de Atenção Psico-social – CAPS. Possui uma Unidade de Pronto Atendimento – UPA e um Hospital da Criança e do Adolescente, estes equipamentos municipais. (Manual do PNAFM – Programa Nacional de Apoio à Gestão Administrativa e Fiscal dos Municípios Brasileiros. Campina Grande-PB, v.01, p. 3).

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 ESTUDO DE CASO

Foi utilizado o método de estudo de caso tipo observacional. Em virtude do autor da presente pesquisa ser funcionário da organização estudada, a Prefeitura Municipal de Campina Grande, bem como ter presenciado e observado várias etapas da implantação do Governo Eletrônico Municipal, ter participado de eventos, treinamentos, reuniões e solenidades. Conforme afirma Gressler (2004, p. 57), “nesta categoria, os dados são coletados basicamente por meio de observações participantes, toma como foco do estudo uma unidade dentro da organização”.

Também foram utilizados métodos de pesquisa descritiva; levantamento bibliográfico e estudo de caso do tipo histórico-organizacional.

A pesquisa é descritiva, pois conforme afirma Gressler (2004, p. 54), “o interesse principal está voltado para o presente e consiste em descobrir O que é?”. O mesmo autor explica também que “é usada para descrever fenômenos existentes, situações presentes e eventos, identificar problemas e justificar condições, comparar e avaliar o que os outros estão desenvolvendo em situações e problemas similares”.

Como foi realizado um apanhado de informações em sites, livros, artigos científicos, e outros trabalhos acadêmicos bem como outras fontes de pesquisa no que concerne temas relacionados à Gestão Pública, Governo Eletrônico e outros assuntos correlatos, caracteriza-se um levantamento bibliográfico, conforme afirma Acevedo, Nohara (2009, pg. 48), “consiste na busca de estudos anteriores que já foram produzidos por outros cientistas e que geralmente são publicados em livros ou artigos científicos”.

Foi utilizado um estudo de caso do tipo histórico-organizacional, em virtude de terem sido levantados dados sobre a Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, sua constituição, geografia, organização política, econômica e social, bem como foi utilizado como fontes de informações, documentos relacionados ao projeto do PNAFM do município, mais precisamente o Manual do Projeto Ampliado do programa para a cidade disponibilizada pela UEM/PNAFM da Prefeitura Municipal

de Campina Grande-PB. Gressler (2004, p. 57), afirma que “nesse tipo de estudo de caso, o interesse está voltado para a vida de uma instituição, [...] O pesquisador poderá tomar como base para o estudo materiais disponíveis, atas, publicações e outros documentos”.

6. ANÁLISE DA INTERPRETAÇÃO DE RESULTADOS

Pensando nos aspectos de modernização da gestão pública municipal, conseqüentemente na implantação efetiva do Governo Eletrônico, foi assinado em Março de 2008, o contrato de financiamento da Prefeitura Municipal de Campina Grande, Paraíba, junto ao Ministério da Fazenda, a Unidade de Coordenação de Programas - UCP, que é o órgão executor do Programa, mediante financiamento administrativo pela Caixa Econômica Federal – CEF, no valor de R\$ 11.600.000,00 (onze milhões e seiscentos mil reais), para implementar a modernização administrativa, fiscal, tributária e tecnológica do município (Informativo PNAFM, Ano 1, Edição 01, publicado em Março de 2008).

Este foi o marco inicial, pois a partir deste aporte financeiro proveniente do PNAFM é que foi possível iniciar e implementar efetivamente o Governo Eletrônico na Prefeitura Municipal de Campina Grande, oferecendo serviços ao cidadão através dos investimentos obtidos pelo programa.

6.1 Diagnóstico antes da implantação do e-gov Campina Grande - PB

A seguir, serão abordados tópicos relacionados à situação em que se encontravam alguns serviços, departamentos e unidades do município de Campina Grande, destacando os principais problemas, problemas estes levantados pela coordenação da UEM, bem como do autor, via metodologia especificada no neste trabalho, em áreas segmentadas que não condizem com os preceitos da Gestão Pública Moderna, bem como do Governo Eletrônico que é a boa prestação de serviços à comunidade.

6.1.1 Atendimento ao Cidadão

- Em 2005, foi inaugurada pela atual gestão, um quiosque de atendimento ao cidadão na Praça Clementino Procópio, no centro da cidade, porém ele só dava informações, não resolvia problemas nem emitia documentos.
- Existe ainda outro balcão de atendimento no prédio da secretaria de finanças, que mesmo sem estrutura emitia documentos para pagamentos.

- Existem na prefeitura dois protocolos, um da secretaria de finanças e outro da prefeitura como um todo que não eram interligados.
- A prefeitura possuía acesso a internet, porém não existiam serviços on-line através de sites, portais e quiosques aos cidadãos e servidores do município, bem como a ouvidoria municipal não funcionava.

6.1.2 Estrutura Tecnológica e Sistemas

- A infra-estrutura das secretarias não tinha boas condições, necessitando melhorar sua rede interna elétrica, lógica e de dados, bem como adquirir novos computadores, equipamentos de informática e sistemas integrados que atendam eficientemente às necessidades do município.
- As secretarias não estavam interligadas, nem existia um sistema de intranet nem extranet que permitisse e facilite essa comunicação.
- Não existia um Plano Diretor de Informática – PDI, que estabeleça normas e padrões quanto às decisões relacionadas à área.
- Não possui sistemas de informações gerenciais para a gestão pública, nem tão pouco os sistemas que estão em funcionamento estavam interligados.
- Faltavam equipamentos de informática para a maioria dos setores, bem como softwares de gestão de materiais, ouvidoria, frota e patrimônio, protocolo unificado, sistema de gestão de pessoal ineficiente e ultrapassado, como também os bancos de dados existentes eram desatualizados e não unificados.
- O Portal da prefeitura não dispunha de nenhum serviço ao cidadão, emissão de certidões, andamento de processos, guias de pagamentos, serviços de folha de pagamento nem tão pouco um Portal da Transparência.
- Não existia um gerenciamento eletrônico de documentos nem tão pouco os documentos como: fichas funcionais, documentos do arquivo municipal eram digitalizados.

6.1.3 Gestão Administrativa e Fiscal

- O serviço de protocolo não era centralizado nem eficiente, podendo haver perda no controle dos processos.
- Não dispõem de locais adequados para atendimento aos contribuintes, fornecedores, cidadãos e funcionários.

7. RESULTADOS ATUAIS PROMOVIDOS PELO E-GOV NA PREFEITURA DE CAMPINA GRANDE-PB

Conforme dados emitidos pelo Relatório Situacional PNAFM Campina Grande-PB, produzido pela Unidade de Execução Municipal, assinado pelo coordenador geral da UEM, o Sr. Hércules Lafite de Lafontaine Jinkings Júnior, publicado em Dezembro de 2008, afirma que:

Dentre os produtos listados no Programa que servirão para a modernização administrativa, fiscal, tributária e tecnológica da prefeitura de Campina Grande, que já foram executados ou encontram-se em execução, priorizou-se pelos que proporcionassem um incremento de arrecadação e ao mesmo tempo, proporcionasse uma maior agilidade e humanização no atendimento ao cidadão e uma modernização administrativa, conseqüentemente a implantação do Governo Eletrônico.

Partindo deste princípio, os seguintes serviços e ações se encontram implantados proporcionando a efetiva materialização do Governo Eletrônico:

7.1 Implantação de Sistemas de Informação Integrados ERP

Em 2010, iniciou a implantação de sistemas de informação integrados ERP - *Enterprise Resource Planning* (Planejamento de Recursos Corporativos) através da terceirização de Sistemas Web e Data Center. Conforme afirma Silva, Arídio, (2005, p. 226),

A tecnologia da informação é complexa, cara e está em constante mudança, tornando difícil a sua administração pelos órgãos e entidades públicos. Os órgãos públicos podem não ser capazes de administrar sua tecnologia da informação tão bem quanto empresas especializadas em gerenciamento da tecnologia da informação. Para estes órgãos públicos, *terceirizar a tecnologia da informação* pode ser a melhor estratégia, porém o custo muitas das vezes é elevado.

Foram adquiridos através de terceirização da empresa SISP Technology, com sede em São Paulo-SP, por meio da locação, o GIAP (Gestão Integrada da Administração Pública), que é um sistema integrado ERP em plataforma web, ou seja, que pode ser acessado de qualquer computador com acesso à Internet. Os sistemas adquiridos ERP para gestão pública envolvem o processamento das rotinas dos departamentos funcionais dos órgãos que auxiliam a administração pública, conforme a “ilustração 3” e abrangem vários módulos integrados entre eles: Compras e Almoxarifado; Orçamento; Patrimônio; Protocolo e Expediente; Receita e

Fiscalização; Tributário e mais recentemente o NFS-e (Nota Fiscal de Serviços Eletrônica).



Fonte: Imagem capturada em 11/05/2012

Ilustração 3 - Sistemas Integrados de Informação da Prefeitura de C. Grande-PB

Segundo Silva, Arídio, (2005, p. 237) “O modelo ERP constitui-se no novo desafio para controlar os principais processos da gestão pública com uma só arquitetura de software”.

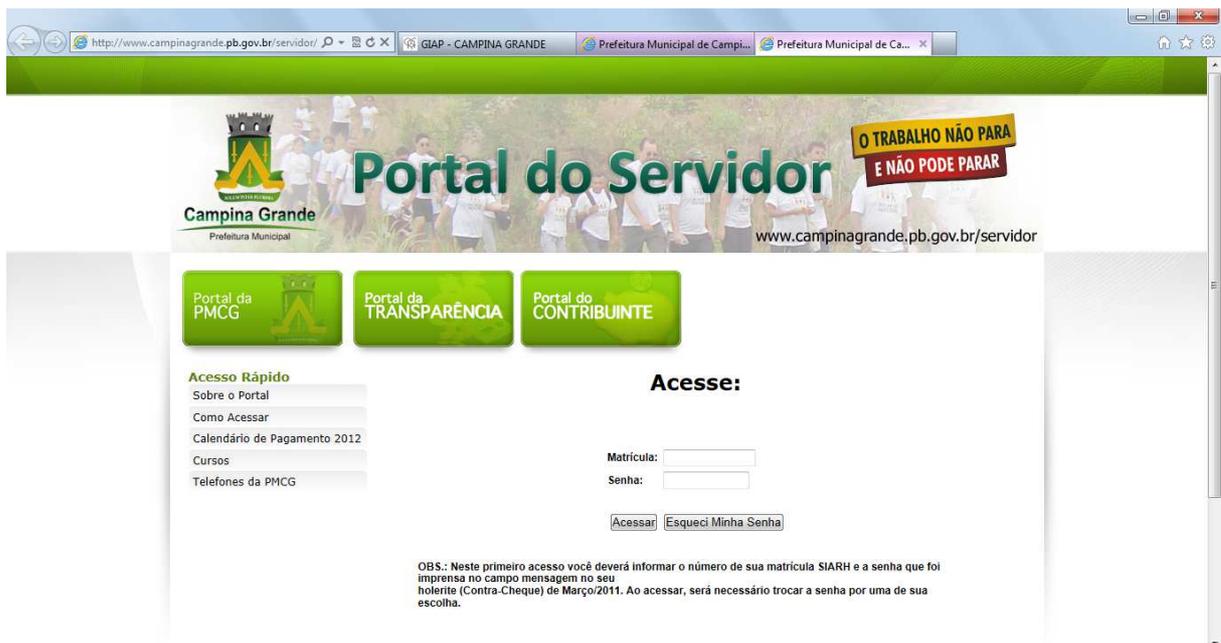
Através da implantação desses sistemas, promoveu-se o acesso de diversos serviços municipais aos “Clientes”, além da interação maior entre os usuários e as redes sociais, por meio do Portal da Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, observamos na “ilustração 4” (www.campinagrande.pb.gov.br):



Fonte: Imagem capturada em 11/05/2012
Ilustração 4 - Portal da Prefeitura de Campina Grande-PB

7.2 Portal do Servidor

O Portal do Servidor (<http://www.campinagrande.pb.gov.br/servidor/>) que pode ser observado na “ilustração 5”, fornece aos servidores públicos da prefeitura municipal de Campina Grande acesso a diversos serviços, como: consulta a contra-cheque, informe de rendimentos, documentos pessoais digitalizados, entre outros:



Fonte: Imagem capturada em 11/05/2012
Ilustração 5 – Portal do Servidor

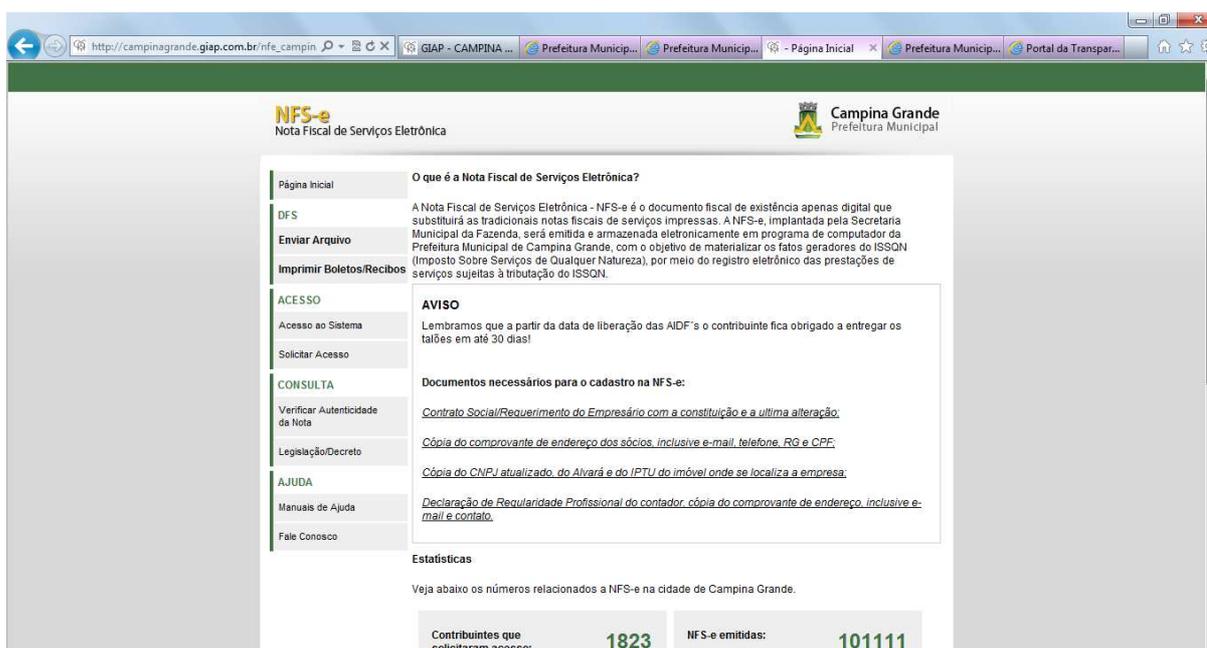
7.3 Portal do Contribuinte

O Portal do Contribuinte, de acordo com observado na “ilustração 6”, disponibiliza acessos a serviços on-line como: DFS (Declaração Fiscal de Serviços), IPTU, Certidão Específica de IPTU, ISS, Certidão Negativa de Débitos, Nota Fiscal Avulsa, dentre outros serviços que representam comodidade, praticidade e economia ao contribuinte, podendo emitir do próprio portal, documentos impressos a qualquer horário e local.



Fonte: Imagem capturada em 11/05/2012
Ilustração 6 – Portal do Contribuinte

No mesmo Portal encontramos a NFS-e, que nada mais é do que a Nota Fiscal de Serviços Eletrônica, um documento fiscal de existência apenas digital que substituirá as tradicionais notas fiscais de serviços impressas em papel. A NFS-e, implantada pela Secretaria Municipal de Finanças, será emitida e armazenada eletronicamente em programa de computador da Prefeitura Municipal de Campina Grande, com o objetivo de materializar os fatos geradores do ISSQN (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza), por meio do registro eletrônico das prestações de serviços sujeitas à tributação do ISSQN, podemos observar a seguir na “ilustração 7”:



Fonte: Imagem capturada em 11/05/2012
Ilustração 7 – Nota Fiscal Eletrônica de Serviços

De acordo com o atual secretário de finanças do município, o Sr. Julio César Cabral, em matéria publicada através do Portal do Contribuinte, no dia 29 de setembro de 2009, afirma que a pasta atingiu os 100% de integração ao Programa Nacional de Apoio à Modernização Administrativa e Fiscal – PNAFM. Isso significa que todos os setores da SEFIN estão integrados entre si e integrados, também, aos demais departamentos de toda a estrutura administrativa municipal. Segundo Júlio César, a integração ao PNAFM significa disponibilizar vários benefícios à população campinense. “Aqui na Secretaria de Finanças podemos proporcionar um atendimento mais eficiente e com mais comodidade” O Secretário destacou que o PNAFM trouxe várias mudanças à secretaria de finanças, a exemplo de um sistema integrado de gestão, reforma do prédio, instalação de modernos equipamentos, implantação do sistema Nota Fiscal Digital, dentre outros. Disponível em: (<http://www.pmcg.pb.gov.br/contribuinte/noticia01.php>).

7.4 Portal da Transparência

O Portal da Transparência, exibido na “ilustração 8”, promove um controle e acompanhamento externo por parte dos munícipes, bem como a interação entre o cidadão e o poder público municipal, a partir da disponibilização das informações

das ações realizadas pela Prefeitura de Campina Grande. Tem dois objetivos: disponibilizar as contas públicas e as obras e ações, permitindo também que o cidadão acompanhe a efetividade dos investimentos públicos, bem como ter acesso: as Contas Públicas, Convênios, Orçamento Anual, Orçamento Plurianual, Transferências Constitucionais, Licitações, Contratos, Semanário Oficial, ou seja que exerça seu papel de cidadão em sua plenitude.



Fonte: Imagem capturada em 11/05/2012
Ilustração 8 - Portal da Transparência

7.5 Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED

Já implantado e em pleno funcionamento, o Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED, “**GOLDENDOC**” proporciona que todo e qualquer documento, em especial fichas e pastas funcionais bem como documentos pessoais dos servidores, portarias, decretos, ofícios, e outros documentos pertencentes à prefeitura de Campina Grande sejam digitalizados, economizando assim papel, espaço físico e tempo na busca e localização de tais documentos quando necessários. Para uma completa e total utilização faz-se necessário integrar aos outros sistemas de gestão e disponibilizar por meio de sistemas de consulta essas informações.

7.6 Inclusão digital

Em Campina Grande, segundo dados da secretaria de educação, algumas ações de Inclusão Digital foram e estão em processo de desenvolvimento, entre elas:

- Mais de 82 (oitenta e dois) laboratórios de informática nas escolas municipais;
- Instalação da Casa Brasil;
- Mais de 1200 (hum mil e duzentos) notebooks aos professores;
- Participa do Projeto Banda Larga nas Escolas;
- Possui 2 (dois) telecentros comunitários entre outros.

7.7 Treinamentos e Capacitação dos Servidores

Tão necessário quanto se investir em equipamentos, softwares, estruturas tecnológica, de redes, dados e outros, também é importante investir na capacitação daqueles que irão utilizar tais tecnologias para atender com presteza e qualidade os “clientes”, ou seja, os servidores públicos. Assim sendo, dentro da política implantada pelo PNAFM, alguns treinamentos/capacitações foram realizados, por meio de empresas terceirizadas bem como através da “Escola Municipal do Servidor Público”, instituição que compõe e faz parte da Secretária Municipal de Administração da Prefeitura de Campina Grande-PB. Dentre os cursos realizados, tem-se:

- Informática Básica;
- Informática Avançada;
- AUTOCAD;
- Geoprocessamento;
- Gestão Pública;
- Atendimento;
- Direito Administrativo entre outros.

7.8 Câmeras de Monitoramento

Em Outubro de 2010, foram instaladas na cidade de Campina Grande-PB, pela prefeitura municipal, a Central Integrada de Monitoramento Eletrônico (CIM), que contemplou inicialmente 44 câmeras instaladas em 11 pontos estratégicos do centro da cidade. Em cada ponto, estão instaladas três câmeras fixas e uma móvel. A central de monitoramento está instalada e funcionando na Superintendência de Transito e Transportes Públicos - STTP, que conta com a presença e apoio das Polícias Militar e Civil, SAMU, Corpo de Bombeiros e de agentes da STTP, que por meio desta tecnologia monitoram toda a movimentação no centro da cidade através de imagens em tempo real para tomada de decisão conjunta em situações convenientes. O monitoramento acontece 24h por dia, armazenando imagens através de câmeras de altíssima qualidade e online, por meio desse investimento e tecnologia já foi possível elucidar diversos crimes na cidade, bem como agir de forma mais prática e eficiente em casos como: acidentes, assaltos, furtos, infrações de trânsito e outras ocorrências.

De acordo com o atual secretário de desenvolvimento, Gilson Lira, “Esta iniciativa traz grandes benefícios no setor produtivo do comércio de Campina. A CIM também contribuirá grandemente para a população, porque é uma ação preventiva para garantir o bem-estar de todos, terá eficácia no atendimento de qualquer tipo de ocorrência e servirá para a supervisão da qualidade do trânsito”. (WSCOM,2012)

7.9 Rede de Fibra Óptica

A prefeitura local, em 26 de Junho de 2010, junto com outras organizações de ensino, pesquisa e instituições públicas, por meio de consórcio, permitiu que se inserisse no contexto tecnológico como uma das poucas cidades do Brasil, dentre as quais: Belém, Vitória, Manaus, Brasília, Natal, São Paulo, Fortaleza, Macapá e Goiânia, que possuem uma rede de fibra óptica de alta velocidade, que permite a integração das suas secretarias e órgãos municipais, através da Internet em alta velocidade, comunicação e dados. A Rede Metropolitana de Campina Grande tem aproximadamente 40 km de extensão, é parte da iniciativa Redes Comunitárias de Educação e Pesquisa (Redecomep), um projeto do Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) coordenado pela Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP).

8. TENDÊNCIAS PARA O GOVERNO ELETRÔNICO

8.1 Cidade Digital

Uma Cidade Digital é compreendida e interpretada muitas vezes como um canal de inclusão digital, ou até mesmo permitir o acesso à Internet pela população menos favorecida. Mas, ao tornar-se uma cidade digital, além do benefício relatado há outros, como: modernizar a gestão pública, oferecendo aos cidadãos novos serviços com mais facilidade, promover a cidadania e atrair investimentos privados.

De acordo com o portal “Guia das Cidades Digitais”⁹, “os benefícios abrangem todas as áreas, da administração pública à educação, passando pela saúde e segurança, e estendendo-se à economia do município”, promovendo avanços:

- **Governo:** Modernização da gestão pública, com a integração de todas as organizações diretas e indiretas.
- **Cidadania:** Instalação de telecentros, acesso à Internet para os todos.
- **Educação:** Integração das escolas a outras instituições de ensino, capacitação dos professores e melhor aproveitamento dos alunos.
- **Saúde:** Possibilidade do uso de novas tecnologias como a telemedicina, Interligação dos postos e centros de saúde.
- **Segurança e Trânsito:** Instalação de câmeras de monitoramento via Internet em pontos estratégicos da cidade, bem como oferecer melhor gerenciamento de trânsito, evitando ou minimizando engarrafamentos bem como o acionamento em casos de emergência dos órgãos de segurança e saúde em situações de crimes e acidentes.
- **Economia:** Acesso à Internet para pequenos empresários, profissionais autônomos, e incentivo ao turismo com suporte aos turistas e visitantes de uma rede de internet avançada e acessível.

⁹ <http://www.guiadascidadesdigitais.com.br>

8.2 Mobile Government (M-GOV)

O termo m-gov (do inglês, *mobile government*), ou governo móvel, designa diversos tipos de serviços oferecidos pelo poder público, destinados aos cidadãos e disponibilizados por meio de mídias portáteis com acesso à internet, especialmente o celular. O potencial alcance dessas iniciativas é enorme. Segundo dados da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), em 2010, já são 175,6 milhões de aparelhos celulares no Brasil, cerca de 91,3 aparelhos para cada 100 habitantes (METODISTA,2012).

De acordo com a pesquisa “Como 80 milhões de brasileiros acessam à Internet no Brasil” realizada pelo *Interactive Advertising Bureau* (IAB Brasil), apresentados em 10/05/2012, apontam que 56% dos brasileiros, acessam à Internet por *smartphones* e *tablets* (GUIADASCIDADESDIGITAIS,2012).

Sugestões de alguns serviços que poderiam ser oferecidos por meio do m-gov municipal:

- SMS Ouvidoria;
- Solicitação de serviços;
- Meio de solicitação de Informações (em atendimento a nova Lei de Acesso à Informação);
- Envio de informações turísticas em épocas de eventos;
- Envio de informações sobre multas e infrações de trânsito via celular;
- Calendário de eventos municipais (inaugurações, solenidades, comemorações);
- Consulta e acesso aos serviços on-line (contra-cheque, tributário);
- Acesso as contas públicas (Portal da Transparência) entre outros.

8.3 Terminais de Auto-Atendimento

Os Terminais de Auto-Atendimento são equipamentos integrados em uma única plataforma de hardware, sendo composto em geral por: monitor de vídeo, CPU, teclado, mouse, impressora. Esta integração de equipamentos, que de forma mais abrangente é utilizada pela rede bancária, sendo denominados de “caixa-

eletrônico”, também podem ser utilizados pela Administração Pública, permitindo que os cidadãos possam ter acesso aos serviços municipais por meio dos sistemas integrados de informática disponíveis e acessados através dos terminais, conforme anexo.

Seu uso pode trazer diversos benefícios à população bem como a gestão municipal, pois sendo instalado em locais estratégicos da cidade, como: shoppings, aeroporto, feiras, centros comerciais, rodoviária e outros pontos de interesse, permitem a materialização e percepção física do Governo Eletrônico, estando presente, sendo melhor visualizado, palpável, tangível, permitindo que o cidadão conheça os serviços acessíveis bem como usufrua do que lhe for cabível e de seu interesse.

Seguem sugestões de alguns locais em que os terminais podem ser instalados no município de Campina Grande-PB:

- Secretaria de Administração e Finanças;
- Secretaria de Educação;
- Secretaria de Saúde;
- Gabinete do Prefeito;
- Outras secretarias de interesse, necessidade e de grande movimento de pessoas;
- Câmara de Vereadores;
- Shopping diversos da cidade, principalmente: Boulevard, Luiza Mota, e Edson Diniz;
- Aeroporto João Suassuna;
- Terminal Rodoviário de Passageiros de Campina Grande;
- Feira da Prata;
- Vila Olímpica Plínio Lemos;
- E outros locais diversos que atendam aos critérios de localização, rotatividade de pessoas e segurança.

O ponto primordial para a instalação e implantação dos terminais, bem como os serviços que por ele serão oferecidos, são os sistemas de informação que estão

em utilização pela prefeitura municipal. Poucas prefeituras no Brasil implantaram terminais de auto-atendimento, com serviço tributários e turísticos basicamente, entre elas: Búzios e Nova Iguaçu no estado do Rio de Janeiro. Em Campina Grande, devido aos sistemas já em pleno funcionamento basta apenas desenvolver uma aplicação que integre os sistemas por meio de ambiente Web e alguns serviços podem ser ofertados aos “clientes”, como:

- Consulta e impressão de contra-cheque pelo servidor municipal;
- Consulta e impressão de informações tributárias do município (IPTU, ISS, Nota Fiscal Eletrônica);
- Informações turísticas (hotéis, agências, restaurantes e outros);
- Consulta de protocolo de processos;
- Solicitação de serviços;
- Ouvidoria;
- Solicitação de Informações;
- Consultas de multas e infrações de trânsito municipais;
- Acesso as ofertas de emprego do SINE municipal;
- Acesso as contas e informações públicas (Portal da Transparência);
- E outros serviços que estejam disponíveis pelos sistemas de informação municipal.

8.3.1 SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) pelos Terminais de Auto-atendimento

Recentemente, mais precisamente no dia 16 de Maio de 2012, entrou em vigor a “Lei de Acesso à Informação”, que foi instituída com o objetivo de minimizar as barreiras entre a população e os dados e documentos produzidos por órgãos públicos. Por meio dela, todos os órgãos terão de abrir a maior parte das suas informações na internet, como também atender aos pedidos específicos de qualquer cidadão não sendo necessário que o mesmo justifique a sua solicitação. Além disto, os órgãos terão que criar em suas estruturas físicas e organizacionais, o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Assim sendo, a implantação dos terminais de auto-atendimento poderia sim servir como um “SIC”, mais uma opção de o cidadão ter acesso às informações, exercendo sua plena cidadania.

8.4 Implantação de Sistema de Rastreamento e Monitoramento GPS nos Transportes Públicos e na frota de Veículos Oficiais do Município

Outra tendência que é possível de ser implantada pela prefeitura e órgãos competentes em Campina Grande-PB, é a possibilidade de dotar os transportes públicos, concessionários e permissionários, sejam eles: ônibus, taxis e mototaxis, além de transporte escolar, bem como os veículos oficiais e prestadores de serviços, como: ambulâncias, coletores de lixo, viaturas, tratores da prefeitura com rastreadores GPS (Sistema de Posicionamento Global), que por seguinte permitirá por meio de um sistema web de rastreamento ter acesso, realizar e obter os seguintes recursos:

8.4.1 Para os transportes públicos, permissionários, concessionários e prestadores de serviços terceirizados:

- Planejamento e controle das redes de transporte de passageiros;
- Programação de veículos para execução de serviços públicos;
- Serviço de informação aos usuários de transporte, como previsão de chegada e saída de ônibus nos terminais de integração;
- Estudos de logística de atendimento aos cidadãos, como transporte escolar ou especial;
- Acompanhamento da coleta de lixo domiciliar, hospitalar e industrial;
- Possibilidade de saber se os veículos estão cumprindo os itinerários previstos;
- Se há atrasos ou excesso de velocidade;
- Gestão efetiva do sistema de transporte urbano coletivo;
- Emissão de relatórios para acompanhamento e auditoria.

8.4.2 Para os veículos oficiais:

- Monitoramento e rastreamento veicular, com possibilidade de definição de percursos e trajetos;
- Definição de áreas específicas em que o veículo pode rodar;
- Sistema de telemetria para controlar, gerenciar, aferir o consumo de combustível, frenagem brusca, velocidade, aceleração e desaceleração

veicular, tendo assim redução nos custos de manutenção, evitando desperdícios;

- Possibilidade de bloquear o veículo em caso de roubo, furto, sequestro relâmpago;
- Controle de motoristas;
- Emissão de relatórios gerenciais e auditoria.

9. CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Conforme os dados obtidos e apresentados neste trabalho, podemos observar que a implantação do Governo Eletrônico em Campina Grande-PB só veio a ser alavancado e efetivado após os investimentos e projetos oriundos do PNAFM.

No decorrer do estudo, levantaram-se fatos históricos, conceitos e características sobre a Gestão Pública e Governo Eletrônico, os projetos de e-gov no Brasil e no mundo e em Campina Grande-PB, bem como a descrição dos problemas existentes e as dificuldades em que os cidadãos tinham para acessar os serviços municipais. O estudo apresentou o que já foi realizado, os avanços alcançados, os benefícios concedidos, bem como as sugestões de novos produtos e serviços, tendências tecnológicas e organizacionais que podem ser tranquilamente implementados para oferecer a maior quantidade possível de opções aos “clientes” do município. Percebe-se que houveram avanços relacionados aos serviços oferecidos pelos Portais do governo municipal, oferecendo uma grande diversidade de serviços e informações bem como a interação com as redes sociais.

Dos quatro estágios evolutivos do Governo Eletrônico, classificados pela literatura apresentada neste trabalho, podemos observar que atualmente a Prefeitura Municipal de Campina Grande-PB, encontra-se no “Segundo Estágio”, pois conforme Silva, Arídio, (2005, p. 200), “Neste estágio o governo estará habilitado a integrar a cadeia de valor para facilitar sua colaboração com fornecedores, seus provedores de serviços e cidadãos,... também neste momento ocorrem de fato as transações G2B e G2C”.

Sugere-se para o avanço até o “Terceiro Estágio” de e-gov, que o governo local possa integrar os seus sistemas com outros dos diversos níveis de governo, bem como aqueles do mesmo nível, ou seja, com Estado, Câmara de Vereadores, Governo Federal e outros órgãos de interesse, realizando assim, transações G2G (*Government to Government*). Também é cabível de sugestão e que não exige um grande investimento, porém que deve ser bastante difundido e divulgado o m-gov (*mobile government*), que com ações simples podem oferecer mais um canal de serviços aos munícipes. Já que existem sistemas de informação implantados e em

pleno funcionamento na prefeitura local, também opinamos que possam ser instalados “Terminais de Auto-atendimento” em locais estratégicos na cidade, oferecendo e materializando assim, por meio de tais equipamentos o Governo Eletrônico municipal.

Com relação ao trânsito, por meio das câmeras de monitoramento espalhadas pela cidade, como uma forma de possibilitar ao cidadão um acompanhamento quanto à situação momentânea do trânsito, a fim de que o mesmo possa escolher trajetos que estejam livres, evitando vias engarrafadas, congestionadas ou com algum acidente ou incidente, possa ser disponibilizado via página da Prefeitura um link exibindo em tempo real, as imagens do trânsito local. Outro sim, com a instalação de rastreadores nos transportes oficiais e públicos, haverá uma gestão e controle maior na frota oficial bem como promover serviços adicionais à população como a previsão de chegada e partida dos ônibus municipais.

Em relação aos portais governamentais do município, apesar dos avanços obtidos bem como dos diversos serviços a disposição da população, constata-se que os mesmos ainda não estão adaptados de acordo com os padrões de acessibilidade e-MAG bem como e-PWG.

Em suma, consideramos que o Governo Eletrônico é um caminho sem volta para os mais diversos Governos. As legislações e a sociedade irão a cada dia cobrar serviços públicos mais acessíveis. Como observado neste estudo, é um processo complexo, que exige ações governativas e esforços não apenas dos administradores públicos, mas de toda a sociedade, com investimentos em tecnologia e estrutura, treinamento dos servidores públicos, inclusão digital entre outros; ou seja, ações que iniciaram no final da década de 90, com o “Livro Verde”, porém, que ainda hoje é um paradigma para alguns governos, principalmente municipais. O foco está no cidadão, na aproximação destes com o poder público, na facilidade de acesso à transparência, na eficiência administrativa, ou seja, o e-gov é uma ferramenta que permite ao cidadão exercer sua cidadania, recebendo assim o retorno do seu dinheiro pago por meio dos tributos em serviços de fácil acesso, praticidade com mais comodidade e desburocratizado.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Disponível em <<http://www.abnt.org.br>>. Acesso em 22.03.2012.

ACEVEDO, Cláudia Rosa. **Monografia no curso de administração: guia completo de conteúdo e forma: inclui normas atualizadas da ABNT, TCC, TGI, trabalhos de estágio, MBA, dissertações, teses**/Cláudia Rosa Acevedo, Jouliana Jordan Nohara. – 3. ed. – 2. reimpr. – São Paulo: Atlas, 2009.

ALMEIDA, Fernando Galvão de; SILVA, Salomão Quadros. **Considerações sobre o estado empresário.** Lei de concessões e reformas constitucionais no Brasil. Revista Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 30, n. 5, p. 24, set./out. 1996.

AMATO, Pedro Muñoz. **Introdução à administração pública.** Rio de Janeiro: FGV, 1971.

ARRETCHE, Marta T. S. Políticas sociais no Brasil: **descentralização em um estado federativo.** Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 14, n. 49, jun. 1999.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Decreto nº. 5.504, de 5 de agosto de 2005. Disponível em: <<http://www.comprasnet.gov.br>>. Acesso em: 24 ago. 2007. COMPRASNET. Governo economiza com pregão eletrônico. Disponível em: <<http://www.comprasnet.gov.br>>. Acesso em: 24 ago. 2009

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Administração Pública Gerencial: Estratégias e estrutura para um novo estado.** Brasília: ENAP, 1996.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição.** 3a. Edição. Coimbra: Almedina, 1999.

CASTELLS, Manuel. **O estado-rede e a reforma da administração pública.** Revista da Administração Federal e Reforma do Estado, Brasília, n. 5. p. 27-28, jul. 1998.

COUTINHO, Roger Rangel. **Governo Eletrônico: uma revolução na administração pública**. Monografia em Administração. Instituto Superior de Ensino do CENSA. Campos dos Goytacazes: 2005.

Coordenadoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Búzios-RJ. Disponível em: <<http://comunicabuzios.wordpress.com/2010/01/07/prefeitura-de-buzios-instala-terminais-de-autoatendimento-para-consulta-de-impostos-e-relatorios-de-gestao-municipal/>> Acesso em: 19/05/2012

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de Teoria Geral do Estado**. 21a. Edição, atualizada. São Paulo: Editora Saraiva, 2000.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella, **Direito Administrativo**. 18.ed. São Paulo:Atlas, 2005.

DRUCKER, P. F. **As novas realidades**. 2ª. Edição. São Paulo: Pioneira, 1991.

DINIZ, Eli. “**Governabilidade, Democracia e Reforma do Estado: Os Desafios da Construção de uma Nova Ordem no Brasil dos Anos 90**”. Revista de Ciências Sociais. Rio de Janeiro, volume 38, nº 3, 1995.

Economia UOL. Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/ultimas-noticias/infomoney/2011/08/18/e-commerce-brasil-se-mantem-no-topo-do-ranking-mundial-de-compras-online.jhtm>>. Acesso em: 04/05/2012.

e-MAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico/ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação; Ministério da Educação, Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica - Brasília : MP, SLTI, 2011.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. 2 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FREIRE, Elias; MOTTA, Sylvio. **Ética na administração pública: teoria e 630 questões**. Niterói, RJ, Impetus, 2004.

GEOPROCESSAMENTO. Wikipedia, a enciclopédia livre. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Geoprocessamento>> Acesso em: 16/11/2009.

Gestão Pública: Pelas mãos do administrador é que se chega à modernização da gestão pública brasileira. Revista Brasileira de Administração. Brasília: RBA, EDIÇÃO Ano XIX - N.º 72 , s/o. de 2009.

GONZAGA, Adriana, RANGEL, Ronaldo. **Cidadania, município e movimentos sociais: o caso do município de Vitória.** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 30, n. 4, p. 05-21, jul./ago. 1996.

GRESSLER, Lori Alice. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios/Lori Alice Gressler.** – 2. ed. Ver. atual. – São Paulo: Loyola, 2004, 295 p.

Guia das Cidades Digitais. Disponível em:
<<http://www.guiadascidadesdigitais.com.br/site/pagina/gesto-moderna-e-servios-para-a-populao>> Acesso em: 12/05/2012.

GULICK, Luther. **Science, values and public administration.** New York: Institute of Public Administration, 1937.

JOHNSON, B.B. et al. **Serviços públicos no Brasil: Mudanças e perspectivas.** São Paulo: Edgard Blucher, 1996.

Laudon, Kenneth C., 1944 – **Sistemas de Informações Gerenciais** / Kenneth C. Laudon e Jane P. Laudon; tradução Thelma Guimarães; revisão técnica Belmiro N. João. – 7. Ed. – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. p. 58.

Lenk K. & Traunmüller R. (2001) - "**Broadening the Concept of Electronic Government**", In: *Designing E-Government*, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International, p. 63-74

MARINI, Caio - **Gestão Pública no Brasil: Temas preservados e temas emergentes na formação da agenda.** Artigo apresentado no VII Congresso da Associação de Estudos Brasileiros BRASA – Brazilian Studies Association, junho 2004.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito Administrativo Brasileiro.** São Paulo: RT, 1985.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. Ouvidoria Fazendária. Disponível em: <<http://portal.ouvidoria.fazenda.gov.br/ouvidoria/ActionServlet?idInformacao=125&objeto=br.com.tellus.ouvidoria.negocio.InformacaoUtil&acao=recover>>. Acesso em: 17/10/2009.

MODERNIZAÇÃO MUNICIPAL. Revista Cidades do Brasil. Ed. 4. Agosto 1999. Disponível em: <http://cidadesdobrasil.com.br/cgi-cn/news.cgi?arecod=9&cl=099105100097100101098114&newcod=709> Acesso em: 20/10/2009.

Kraemer K.L. & Dedrick J. (1999) - "**Computing and Public Organizations**", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7, 1:89-112.

OSBORNE, D. & GAEBLER, T. **Reinventando o governo**. Tradução de Sérgio Fernando G. Bath e Ewandro M. Junior. 6ª. Edição. Brasília, MH Comunicação, 1995.

PARREIRAS, T. A. S.; CARDOSO, A. M.; PARREIRAS, F. S. **Governo eletrônico: uma avaliação do site da assembleia legislativa de Minas Gerais**. In: CIFORM, 5, 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2004.

PERRI, G . Disponível em www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp. Acesso em 18 de maio de 2012.

PNAFM. Site da Caixa Econômica Federal. Disponível em: http://www1.caixa.gov.br/gov/gov_comercial/municipal/modernizacao_gestao_publica/pnafm/index.asp, Acesso em: 28/09/2009.

PINHO, José Antonio Gomes de, SANTANA, Mercejane Wanderley, CERQUEIRA, Sonia Margarida Bandeira. **Gestão pública em busca de cidadania: experiências de inovação em Salvador**. Organizações & Sociedade, Abril 1997.

Portal COMPRASNET. Disponível em: <http://www.comprasnet.gov.br/>, Acesso em: 10/05/2012.

Portal do Contribuinte. Disponível em: www.campinagrande.pb.gov.br/contribuinte, Acesso em: 11/05/2012.

Portal da Prefeitura Municipal de Campina Grande. Disponível em: www.campinagrande.pb.gov.br, Acesso em: 11/05/2012.

Portal do Servidor Público. Disponível em:
<<http://www.servidorpublico.net/noticias/2006/03/15/m-gov-o-servico-publico-que-cabe-no-bolso>> Acesso em: 17/05/2012.

Portal da Transparência. Disponível em:
<www.campinagrande.pb.gov.br/transparencia>, Acesso em: 11/05/2012.

Portal do Ministério do Planejamento. Disponível em:
<<http://portal.rnp.br/web/rnp/noticias/-/rutelistaconteudo/o80B/articleId/499861/groupId/489970/templateId/TPL-NOTICIA-RNP/isPrintable/true;jsessionId=0DAE4EBD41F57E01BFAB23736DC8FFDF.inst1>>
Acesso em: 05/05/2012.

Portal de Notícias WSCOM. Disponível em:
<<http://www.wscom.com.br/noticia/paraiba/PMCG+INSTALA+CAMERAS+DE+SEGU+RANCA-95513>> Acesso em: 11/05/2012.

REESE, L. A. & OHREN, J. F. **Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management**. Fort Lauderdale, n. 3, vol. 11, Fall 1999.

Revista de Administração Pública. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_serial&pid=0034-7612&lng=pt&nrm=iso>.
Acesso em: 13/11/2009.

SALDANHA, Clezio. **Introdução à gestão pública**/Clezio Saldanha. São Paulo: Saraiva, 2006.

SILVA, Arídio; RIBEIRO, Araújo; RODRIGUES, Luiz. **Introdução. Sistemas de Informação na Administração Pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2005. p. 31-36.

Sociedade da informação no Brasil : livro verde / organizado por Tadao Takahashi. – Brasília : Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. xxv, 195p. : il. ; 26cm.

SOUZA, Celina. **Dez anos de descentralização: a experiência dos municípios brasileiros**. In: FACHIN, Roberto, Governo municipal na América Latina: inovações e perplexidades. Porto Alegre: Sulina/Editora da Universidade/UFRGS, 1998.

TAVARES, Iris Eliete Teixeira Neves de Pinho. **O município brasileiro: sua evolução histórico-constitucional**. *Revista Brasileira de Estudos Políticos*, n. 86, jan./jun. 1998.

TEIXEIRA, H. J. & SANTANA, S. M. (coord.). **Remodelando a gestão pública**. São Paulo: Edgard Blucher, 1994.

UNIDADE DE COORDENAÇÃO DE PROJETOS – UCP. Disponível: <<http://www.ucp.fazenda.gov.br/>>, Acesso em: 12/11/2009.

Universidade Metodista. Disponível em: <<http://www.metodista.br/urbetic/noticias/m-government-os-servicos-do-governo-onde-voce-esta>> Acesso em: 11/05/2012.

WILSON, Woodrow. **O estudo da Administração e Ciência política**. Reimpresso em *Classics of Public Administration*, 3 ed., Jay M. Shafritz and Albert C. Hyde (eds.). Pacific Grove, Calif.: Brooks/Cole Publishing Co., p. 11-241887.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; GUIMARÃES, Tomás de Aquino. **A Institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil**. In: *Revista de Administração Empresarial (ERA)*, vol,46,nº4,2005.

MENEZES, Ebenezer Takuno de; SANTOS, Thais Helena dos. "**SocInfo (Programa Sociedade da Informação)**" (verbete). *Dicionário Interativo da Educação Brasileira - EducaBrasil*. São Paulo: Midiamix Editora, 2002, <http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=470>, visitado em 6/5/2012

ZWEERS, Koen; PLANQUÉ, Kees. Electronic government. From an organization based perspective towards a client oriented approach. In: PRINS, J. E. J. (Ed.). **Designing E-Government: on the crossroads of technological innovation and institutional change**. Boston: Kluwer Law International, 2001. p.91-120.

ANEXOS**BALCÃO DE ATENDIMENTO**

Fonte: CODECOM (2008)

Filas de espera

Fonte: CODECOM (2008)

Nova Central de Atendimento



Fonte: CODECOM (2008)

Equipada com modernos computadores



Fonte: CODECOM (2008)

Sistema de Auto Atendimento com senhas



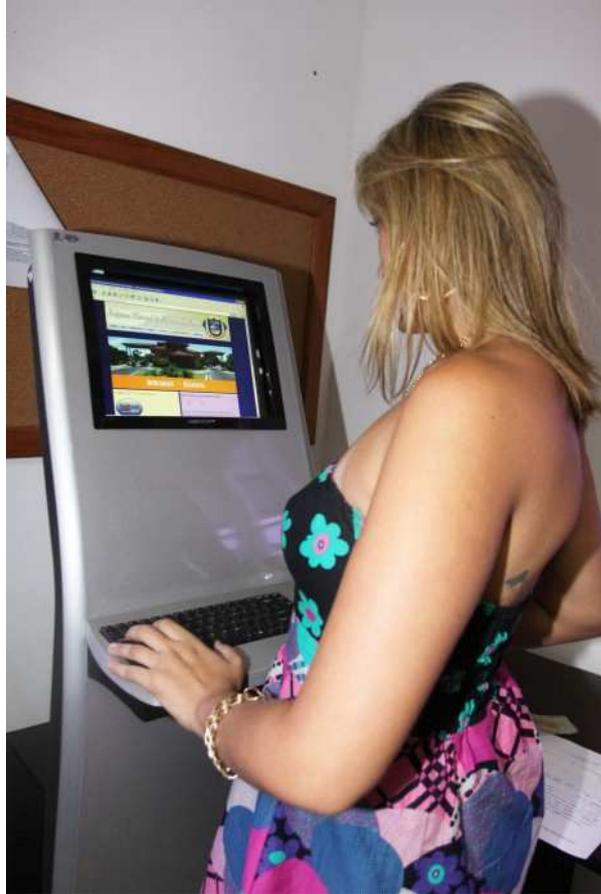
Fonte: Imagem produzida em 17/11/2009

Equipamento para avaliar o atendimento



Fonte: Imagem produzida em 17/11/2009

Terminal de auto-atendimento Prefeitura de Búzios-RJ



Fonte: COMUNICABUZIOS (2010)