

## A relação entre governo eletrônico e cidade digital: o caso do município de São José dos Pinhais

### RESUMO

Em evidência desde a década de 1990, o conceito de governo eletrônico e suas relações com as denominadas cidades digitais ganhou destaque a partir da universalização do acesso à internet e às tecnologias da informação e comunicação (TICs). O objetivo deste artigo é descrever conceitos e analisar os serviços públicos oferecidos eletronicamente em um município brasileiro localizado no estado do Paraná. Metodologicamente, foi realizado um estudo de caso, por meio de uma abordagem exploratória, bibliográfica e qualitativa. Os resultados apontam que há a coexistência de elos conceituais e práticos entre o governo eletrônico e a cidade digital, e que a participação digital se materializa desde a implementação das políticas públicas até o monitoramento de ações e resultados por meio do acesso às informações e transparência dos atos públicos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Governo Eletrônico. e-Gov. Cidade Digital.

**Marcos Vinicius Gonçalves da Silva**

[marvin.gsilva@gmail.com](mailto:marvin.gsilva@gmail.com)

Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil

**Danieli Aparecida From**

[arquivopr@gmail.com](mailto:arquivopr@gmail.com)

Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil

**Fábio Luiz Conte**

[fabioluizconte@gmail.com](mailto:fabioluizconte@gmail.com)

Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) que envolvem os recursos computacionais de processamento, transmissão e armazenagem de dados tais como os hardwares, softwares e as redes de computadores fixas e móveis, criaram condições para o surgimento da sociedade do conhecimento. O chamado governo eletrônico ou *e-Gov* ganhou evidência no final da década de 90, impulsionado pelas TIC's, que serviram de instrumento no processo de popularização do acesso à internet.

A ideia de governo eletrônico embora associada ao uso da tecnologia de informação no setor público ultrapassa essa dimensão. Pode ser vista também como uma oportunidade de modernização e diminuição da distância entre o poder público e a sociedade ao disponibilizar informações e serviços *online* que até então só poderiam ser oferecidos de maneira física. Tudo isso a partir da premissa de que o *e-Gov* é composto da relação entre governo, empresas, sociedade e cidadãos por meio da utilização das tecnologias da informação e comunicação (DINIZ et al., 2009).

A partir da implementação de políticas públicas, por meio de estratégias específicas, é possível levar à população e, principalmente, às classes menos favorecidas, o acesso à informação e serviços públicos por meio de tecnologias, permitindo a interação entre o cidadão e o poder público, garantindo assim a transformação proposta apontada por Lévy (2002) na construção de uma sociedade ciberdemocrática, pois sob essa perspectiva, a tecnologia funciona como importante ferramenta de ação e comunicação, que permite à associação dos atores, unidos no formato de rede, redefinirem suas relações de poder, eliminando intermediações e possibilitando formas diretas de ação e transformação (EGLER, 2010).

Os sistemas de informações públicas por meio dos portais eletrônicos das instituições governamentais possibilitam o compartilhamento de informações entre os gestores municipais, servidores públicos e munícipes, proporcionando agilidade na prestação dos serviços e permitem a interatividade e a facilidade de acesso às informações públicas e a transparência nos atos de governo (REZENDE, 2012).

Nesse contexto, surge o conceito de *cidade digital* como sendo aquela em que os serviços públicos físicos são substituídos pelos mesmos serviços de maneira eletrônica, via recursos de tecnologia da informação (MOREIRA, 2014). Para Holanda et al (2006) o conceito de cidades digitais é entendido como

[...] mais centrado na dotação de infraestrutura de comunicação digital no território; no estabelecimento de comunicação em rede entre órgãos de governo e entre governo e sociedade; na melhoria da eficiência na prestação dos serviços públicos; e no incremento dos instrumentos de transparência, governança e participação da sociedade nas ações dos governos locais (HOLANDA et al, 2006, s.p).

Entrelaçando os conceitos de governo eletrônico e cidade digital, é possível dizer que a tecnologia da informação é fundamental para que a transposição do mundo físico para o mundo digital se concretize, promovendo a disponibilização do maior número de ferramentas possíveis de acesso digital aos serviços públicos pela população.

Assim, este estudo se dispõe a analisar as estratégias e serviços públicos eletrônicos disponibilizados aos cidadãos e gestores no município de São José dos Pinhais, por meio dos portais eletrônicos da prefeitura e suas autarquias, além de explorar as diretrizes e possibilidades de acesso à informação e disponibilização de serviços por meios eletrônicos, assim como as relações com os conceitos de uma cidade digital.

## 2 SERVIÇOS PÚBLICOS ELETRÔNICOS

Carvalho Filho (2015, p. 348) ao conceituar o princípio da eficiência no serviço público descreve que “conexo ao princípio da continuidade, a eficiência reclama que o Poder Público se atualize com os novos processos tecnológicos, de modo que a execução seja mais proveitosa com menor dispêndio”.

Essa prestação eletrônica de serviços igualmente envolve outros aspectos, como a governança eletrônica, que pode ser entendida como a “união dos cidadãos, pessoas-chave e representantes legais para participarem das comunidades, junto ao governo, por meios eletrônicos” (FERGUSON, 2002, p. 104).

Quando a tecnologia da informação é aplicada na gestão pública (nas esferas do governo federal, estadual ou municipal), pode ser chamada de governo eletrônico, ou e-Gov. (REZENDE, 2012). Nesse viés, o e-Gov trata da oferta e troca de informações e serviços governamentais on-line para cidadãos, empresas e outras agências governamentais, onde o ciberespaço permite maior visibilidade e transparência dos atos públicos (LÉVY, 2002; INTOSAI, 2004).

Ao considerar semelhanças e distinções entre as expressões governo eletrônico e governança eletrônica, Marche e McNiven (2003) argumentam que a e-governança se refere ao relacionamento (mediado pela tecnologia) entre cidadãos e seus governos, envolvendo aspectos de comunicação cívica, evolução de políticas e expressão democrática da vontade dos cidadãos.

Silveira (2002, p. 74) revela que “os governos eletrônicos devem preocupar-se em organizar políticas de inclusão social que viabilizem o acesso da sociedade ao cotidiano de uma sociedade em rede”.

## 3 MEIOS DE ACESSO ELETRÔNICOS AOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

As tecnologias de informação e comunicação, inegavelmente podem desempenhar papéis de suma importância no processo de construção e disseminação do conhecimento nas organizações.

Os avanços da tecnologia da informação facilitam os processos como a coleta, a seleção, a disponibilização e, a disseminação de informações, porém, existe uma barreira final que é a tradução ou entendimento dessa informação e sua transformação em ações, “pois a tecnologia da informação, por si só, não assegura um processo eficaz de Gestão do Conhecimento, mas pode propiciar um relevante suporte para a implantação da Gestão do Conhecimento em uma organização” (LEHMKUHL; VEIGA; RADO, 2008, p. 65).

De acordo com Rezende (2012) os sistemas de informação (SI) e os sistemas de conhecimento (SC) alinhados à tecnologia da informação (TI) desempenham um papel estratégico e agregam valor aos serviços públicos disponibilizados aos cidadãos de modo a facilitar a inteligência do município. Assim, alinhar a tecnologia da informação com a estratégia é um processo crítico e pode representar uma espada de dois gumes – as empresas geralmente não podem executar as suas estratégias no novo milênio sem a tecnologia como uma estratégia subjacente (LANDRY, 2016).

O planejamento da tecnologia da informação e da cidade digital, incluindo governo eletrônico e seus recursos tecnológicos, também pode se constituir em instrumento complementar de gestão competente de municípios, prefeituras e organizações públicas municipais. Em suma, a TI deve ter como objetivo a otimização do gasto dos recursos públicos, a transparência dos atos de governo e a interação entre governantes e governados (REZENDE, 2012).

Observa-se que os serviços públicos ao serem disponibilizados eletronicamente aos cidadãos devem ao mesmo tempo dar condições para que o cidadão tenha condições de acessá-los. Assim, um projeto de tecnologia da informação tem que prever instalações físicas e meios de acesso que permitam ao cidadão o uso dos equipamentos públicos para se conectar (REZENDE, 2012).

Quanto aos meios pelos quais os cidadãos podem acessar os serviços públicos municipais oferecidos de maneira eletrônica, estes serão descritos na sequência e subdivididos conforme as variáveis do protocolo de pesquisa: nome e tipos dos meios de acesso.

Quanto aos nomes dos meios serão elencados os portais eletrônicos, e dentro deles se encontram as ouvidorias, fale conosco, e-SIC, redes sociais e aplicativos (APPs). Quanto aos tipos dos meios de acesso têm-se os dispositivos móveis de acesso e o computador de uso pessoal.

### 3.1 Portais eletrônicos

As primeiras tentativas de implantação de governo eletrônico no Brasil ocorreram no ano 2000, com o objetivo oferecer à população portais de informações e serviços que agora poderiam ser realizados pela internet, tendo em vista que se fazia urgente adequar a estrutura governamental ao modelo moderno de Estado (ZUGMAN, 2008).

Inicialmente, foi criado o portal do governo federal, por meio do link: [www.redegoverno.gov.br](http://www.redegoverno.gov.br), o qual disponibilizava diversos serviços on line, tais como: acompanhamento de processos judiciais e a entrega de declarações de Imposto de Renda, o que para Zugman (2008, p. 15) foi uma “revolução em várias dimensões do relacionamento dos cidadãos e organizações com seus governos, abrindo um novo horizonte às ossificadas e desacreditadas organizações públicas”.

Os serviços eletrônicos promovem muitos benefícios aos governos, tendo em vista que além de melhorar e estreitar o relacionamento com o cidadão, aumenta a capacidade operacional e garante maior eficiência na prestação dos serviços (VAZ, 2003).

Para que os serviços possam ser oferecidos por meio do chamado governo eletrônico, os gestores públicos têm investido tempo e dinheiro no aperfeiçoamento de seus portais eletrônicos. Para Cunha (2000) os serviços, informações e possibilidades de interação que o portal disponibiliza é que definirão os próximos passos do cidadão na Web, ou seja, se este conseguirá resolver seus problemas de qualquer lugar ou precisará se deslocar a um equipamento público para que isso seja possível.

Um portal é, portanto, uma página na internet a partir do qual todos os serviços e informações da organização podem ser acessados. Quando essa organização é governamental, o portal é também um “cartão de visita”, um “palanque eletrônico”, que permite divulgar as ações governamentais 24 horas por dia, todos os dias da semana; é ainda um canal de comunicação entre governos e cidadãos, que possibilita a estes exercitar a cidadania e aperfeiçoar a democracia (AKUTSU, 2009, p. 22).

A Controladoria Geral da União (CGU) destaca a importância dos portais eletrônicos dos municípios, os quais facilitam o acesso pelos cidadãos aos serviços públicos prestados e conseqüentemente às informações de interesse público, conforme dita a Lei de Acesso à Informação, sob nº 12.527/2011 (BRASIL, 2011).

### **3.1.1 Ouvidorias, Fale Conosco, e-SIC**

De acordo com a Cartilha da Controladoria Geral da União (CGU), elaborada em 2009, que orienta a implantação das ouvidorias, a intenção é incluir o cidadão na administração pública, a qual, para isso, se utiliza das ferramentas de comunicação social, para atender às necessidades do mesmo, assim como permite que este avalie os serviços públicos oferecidos e, dessa maneira, melhore a satisfação da população diante das ações do poder público.

A figura do Ouvidor surgiu no Brasil ao término da ditadura militar, no ano de 1986, data em que foi criada a primeira Ouvidoria Pública Municipal do país, na cidade de Curitiba, estado do Paraná, por meio do Decreto nº 215/86. Em 1991, por meio do Decreto nº 22, de 15 de março de 1991, criou-se a função do Ouvidor Geral para atuar “na defesa dos direitos e interesses individuais ou coletivos, contra atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo” (ODILA;1998, p. 48-49).

Na década de 90, após o processo de criação das Ouvidorias Públicas, a prática passou a se disseminar em todo o território nacional. Tanto que, em 1998, promulgou-se a Emenda Constitucional nº 19, que dispõe no parágrafo 3º do art. 372 que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, dando efetividade ao papel do Ouvidor.

Embora a Constituição de 1988 elenque como princípios fundamentais da administração pública a moralidade, a publicidade e a eficiência dos seus atos, apenas no ano de 2003, o governo federal criou a Controladoria Geral da União (CGU), por meio da Lei nº 10.683/2003, surgindo a Ouvidoria- Geral da União com a competência de orientar a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2014).

Para lasbeck (2010), as ouvidorias constituem um serviço especial, uma vez que reconhece que todo usuário de serviços públicos ou privados, uma vez insatisfeito com o serviço prestado tem o direito de reclamar, criticar, sugerir e ainda elogiar, caso tenha ficado satisfeito. Evidentemente, não é a Ouvidoria o único canal pelo qual perpassam as trocas informacionais. Porém, ela se distingue dos demais canais comunicativos pelo fato de intermediar ou mediar apenas questões polêmicas e controvertidas, situações de conflito nas quais os vínculos entre públicos e organizações estão em perigo, ameaçados de rompimento ou esgarçamento.

Tavares (2009) afirma que no Brasil, os cidadãos confundem ouvidorias com centrais de atendimento, como SAC, CAC, etc. Há diferenças, tendo em vista que esses sistemas são meios de interagir com públicos de interesse seja auxiliando na coleta de informações, críticas ou sugestões. Já uma Ouvidoria desempenha uma função muito mais complexa e com responsabilidades maiores.

Há ainda outros canais de interlocução do cidadão com o poder público, como o Fale Conosco e o e-SIC (Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão), os quais permitem “que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal” (CGU, 2017, s.p).

Cabe ressaltar que a Constituição Federal de 1988 assegura que todos os cidadãos brasileiros possam acessar as informações públicas que estão sob a guarda do Estado, pois este é um direito fundamental (BRASIL, 1988).

Já a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta este direito de acesso à informação previsto na Constituição. Mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), ela entrou em vigor em 16 de maio de 2012, criando “mecanismos que possibilitam que qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidades” (CGU, 2017, s.p.). Estas informações podem ser solicitadas tanto presencialmente quanto pelos portais eletrônicos, onde há links do serviço Fale Conosco e/ou e-SIC disponíveis. No caso ainda do e-SIC, “o cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia” (CGU, 2017, s.p.).

Os direitos assegurados pela Constituição e pela LAI são definidos para Platt Neto et al (2007, p. 77) como instrumentos que “mais do que garantir o atendimento das normas legais, as iniciativas de transparência na administração pública constituem uma política de gestão responsável que favorece o exercício da cidadania pela população”.

### **3.1.2 Redes Sociais**

De acordo com a Cartilha da Controladoria Geral da União (CGU), elaborada em 2009, que orienta a implantação das ouvidorias, a intenção é incluir o cidadão na administração pública, a qual, para isso, se utiliza das ferramentas de comunicação social, para atender às necessidades do mesmo, assim como permite que este avalie os serviços públicos oferecidos e, dessa maneira, melhore a satisfação da população diante das ações do poder público.

A figura do Ouvidor surgiu no Brasil ao término da ditadura militar, no ano de 1986, data em que foi criada a primeira Ouvidoria Pública Municipal do país, na cidade de Curitiba, estado do Paraná, por meio do Decreto nº 215/86. Em 1991, por meio do Decreto nº 22, de 15 de março de 1991, criou-se a função do Ouvidor Geral para atuar “na defesa dos direitos e interesses individuais ou coletivos, contra atos e omissões cometidos pela Administração Pública Estadual, no âmbito do Poder Executivo” (ODILA;1998, p. 48-49).

Na década de 90, após o processo de criação das Ouvidorias Públicas, a prática passou a se disseminar em todo o território nacional. Tanto que, em 1998, promulgou-se a Emenda Constitucional nº 19, que dispõe no parágrafo 3º do art. 372 que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta, dando efetividade ao papel do Ouvidor.

Embora a Constituição de 1988 elenque como princípios fundamentais da administração pública a moralidade, a publicidade e a eficiência dos seus atos, apenas no ano de 2003, o governo federal criou a Controladoria Geral da União (CGU), por meio da Lei nº 10.683/2003, surgindo a Ouvidoria- Geral da União com a competência de orientar a atuação das ouvidorias do Poder Executivo Federal (BRASIL, 2014).

Para Lasbeck (2010), as ouvidorias constituem um serviço especial, uma vez que reconhece que todo usuário de serviços públicos ou privados, uma vez insatisfeito com o serviço prestado tem o direito de reclamar, criticar, sugerir e ainda elogiar, caso tenha ficado satisfeito. Evidentemente, não é a Ouvidoria o único canal pelo qual perpassam as trocas informacionais. Porém, ela se distingue dos demais canais comunicativos pelo fato de intermediar ou mediar apenas questões polêmicas e controvertidas, situações de conflito nas quais os vínculos entre públicos e organizações estão em perigo, ameaçados de rompimento ou esgarçamento.

Tavares (2009) afirma que no Brasil, os cidadãos confundem ouvidorias com centrais de atendimento, como SAC, CAC, etc. Há diferenças, tendo em vista que esses sistemas são meios de interagir com públicos de interesse seja auxiliando na coleta de informações, críticas ou sugestões. Já uma Ouvidoria desempenha uma função muito mais complexa e com responsabilidades maiores.

Há ainda outros canais de interlocução do cidadão com o poder público, como o Fale Conosco e o e-SIC (Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão), os quais permitem “que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação realizada para órgãos e entidades do Executivo Federal” (CGU, 2017, s.p).

Cabe ressaltar que a Constituição Federal de 1988 assegura que todos os cidadãos brasileiros possam acessar as informações públicas que estão sob a guarda do Estado, pois este é um direito fundamental (BRASIL, 1988).

Já a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta este direito de acesso à informação previsto na Constituição. Mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), ela entrou em vigor em 16 de maio de 2012, criando “mecanismos que possibilitam que qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidades” (CGU, 2017, s.p.). Estas informações podem ser solicitadas tanto

presencialmente quanto pelos portais eletrônicos, onde há links do serviço Fale Conosco e/ou e-SIC disponíveis. No caso ainda do e-SIC, “o cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia” (CGU, 2017, s.p.).

Os direitos assegurados pela Constituição e pela LAI são definidos para Platt Neto et al (2007, p. 77) como instrumentos que “mais do que garantir o atendimento das normas legais, as iniciativas de transparência na administração pública constituem uma política de gestão responsável que favorece o exercício da cidadania pela população”.

### 3.1.3 Aplicativos (Apps)

Para Romano et al. (2012, p. 4), “novas tecnologias levaram à criação do termo Web 2.0, entendido como plataforma para aplicativos e novos modelos de negócios baseados na interatividade e colaboração, continuamente atualizados pelos próprios usuários”.

Os aplicativos móveis (Apps) são específicos para execução em dispositivos eletrônicos móveis, mais conhecidos como telefones celulares, Palmtops, Tablets, smartphones mais modernos e com larga capacidade de armazenamento e processamento e possuam conexão com a internet (JANSSEN, 2014).

Segundo Moraes (2013), ao mesmo tempo em que a internet e os dispositivos móveis possibilitam a mobilidade e a união de diversos sistemas existentes, é cada vez mais difícil manter a segurança das informações.

Segundo a definição adotada pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), as tecnologias móveis permitem inclusive o aprendizado, uma vez que as pessoas podem se utilizar dos aparelhos móveis para acessar recursos educacionais e assim se conectar a outras pessoas e criar ou trocar conteúdos dentro ou fora das salas de aula.

Em uma apuração recente divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), por meio da Pesquisa Nacional Por Amostra de Domicílios (Pnad), foi constatado que 80,4% das famílias brasileiras entrevistadas utilizam o smartphone como principal meio de acesso à Internet, deixando para trás computadores, tablets, TVs inteligentes e outros equipamentos (CETICBR, 2016).

Tudo isso é resultado do fato de os dispositivos móveis terem um custo mais acessível para a maioria dos cidadãos, além de serem mais fáceis de manusear e possuírem diversas funções, tais como assistir vídeos, ouvir músicas, acessar mapas e acessar redes sociais (OLIVEIRA; ALENCAR, 2017).

## 3.2 Dispositivos Móveis de Acesso

Com a expansão do uso das tecnologias da informação e da internet e, assim, o surgimento do governo eletrônico, cresceu consideravelmente o número de celulares no Brasil. Segundo dados do site da Agência Nacional de Telecomunicações, de janeiro de 2004, havia no Brasil cerca de 45 milhões de planos de serviços habilitados em celulares, número que ultrapassou os 200 milhões no início de 2011, ou seja, maior que a população do país. O aumento no número de usuários de celular também ocorreu em outros países, o que fez com

que governos começassem a pensar na prestação de serviços públicos para os cidadãos que usam estes dispositivos, dando origem ao mobile government.

Lanza (2011) define o mobile government (m-Gov) como uma estratégia de implementação de serviços públicos disponibilizados em plataformas móveis para prover aos cidadãos e à sociedade, os benefícios e informações a qualquer tempo e em qualquer lugar. Para Allazo, Sablón e Iano (2009, p. 2) o m-Gov é um “subconjunto do e-Gov, onde o uso de informação e tecnologias modernas permite melhorar as atividades de organizações voltadas para o setor público”.

Percebe-se que a diferença conceitual entre os autores é apenas a plataforma na qual os serviços são disponibilizados, no caso em tela, são os dispositivos móveis. Abrantes e Gouveia (2011) exemplificam afirmando que são dispositivos móveis compõe-se de “telemóvel, o Smartphone, o Tablet PC e o Computador Portátil” (ABRANTES; GOUVEIA, 2011, p. 85).

Lanza (2011) informa que no ano de 2000, a telefonia móvel celular ainda estava em processo de consolidação no Brasil, mas a Companhia de Informática do Paraná (CELEPAR), por meio da sua Gerência de Prospecção de Tecnologia, já estava iniciando um projeto para a utilização de dispositivos móveis na prestação de serviços públicos por meio das tecnologias WAP e SMS2.

### 3.2.1 Computador de uso pessoal

Ao definir computador de uso pessoal, Faria (1997) defende que é um recurso de geração de conhecimento intuitivo que possibilita experiências diferenciadas capazes de gerar “insights” nas cabeças das pessoas, pois estas conseguem ver e pensar de outra maneira. Outros autores defendem que os fatores que motivam as pessoas a utilizarem os computadores são:

- utilidade, caracterizada pela qualidade do trabalho, rapidez na execução das tarefas, melhoria na produtividade e utilidade dos computadores para o trabalho em geral (MOORE; BENBASAT, 1991; ADAMS; NELSON; TODD, 1992; IGBARIA; IIVARI; MARAGAHH, 1995);
- facilidade de uso, ou seja, o uso da tecnologia em si, ao uso de computadores na execução de tarefas, e ao uso para o apoio ao trabalho gerencial como um todo (DAVIS, 1989; IGBARIA; IIVANI E MARAGAHH, 1995); e,
- prazer, sentimento que o usuário descreve como excitação, envolvimento e diversão (IGBARIA; IIVARI E MARAGAHH, 1995; IGBARIA, PARASURAMAN E BAROUDI, 1996).

## 4 Aspectos conceituais sobre o e-Gov e Cidade Digital

### 4.1 e.Gov

Segundo a Division for Public Economics and Public Administration (DPEPA; 2002, p. 1), o e-Gov refere-se à “utilização da Internet e da Web para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos”. No Brasil, um exemplo

desse conceito é a Lei de Acesso à Informação (LAI) a qual permite ao cidadão acompanhar as ações e gastos governamentais, por exemplo (BRASIL, 2011).

Desse modo, por governo eletrônico estão entendidos os governos que utilizam as tecnologias da informação para troca de informações e serviços entre cidadãos, empresas e outros braços do governo (HAQUE; MENON, 2013). De forma muito simples e objetiva, Martins (2016) conceitua o governo eletrônico como aquele mais voltado para a prestação de serviços públicos com foco na eficiência e efetividade das funções governamentais. O conceito também pode estar vinculado à modernização da administração pública e à melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos dos governos (OSBORNE, 1997; AGUNTA; CARLOS, 2005).

A Enciclopédia Britânica (2018, s.p.) abarca um conceito mais recente e abrangente do e-government, dada a maturidade que o tema demonstra: “in full electronic government, the use of information and communication technologies, particularly the Internet, in government”. Ainda, estabelece a distinção entre os tipos de governo eletrônico, conforme o nível de interação a serem mediadas pela tecnologia. São elas:

**Government-to-government (G2G)** interactions are concerned with the use of technologies to enhance the internal efficiency of public bureaucracies.

**Government-to-business (G2B)** interaction typically involve the use of the Internet to reduce the costs to government of buying and selling goods and services from firms.

**Government-to-citizen (G2C)** interactions involve using the Internet to provide public services and transactions online and to improve the design and delivery of services by incorporating rapid electronic feedback mechanisms, such as instant polls, Web surveys, and e-mail  
(ENCYCLOPÆDIA BRITANNICA, 2018, s.p)

Pesquisas sobre confiabilidade e adesão ao e-Gov realizadas na Turquia, demonstraram que os fatores que influenciam a adesão dos cidadãos aos serviços públicos eletrônicos são semelhantes em outros países, entre eles a confiabilidade na internet e confiança no governo. Esses fatores determinam a expectativa dos cidadãos em relação à performance do governo eletrônico, e pode ser útil para o governo compreender os passos para promover adesão e a melhoria dos serviços (KURFAH et al, 2017).

Das, Joseph e Singh (2017), realizaram um estudo no período compreendido entre 2002-2008 a fim de analisar como a maturidade do governo eletrônico em todo o mundo foi influenciada pela mudança nos níveis de riqueza, infraestrutura de tecnologia de comunicação da informação (TIC) capital e governança. Os autores identificaram que o capital humano e a qualidade da governança não tiveram efeito significativo sobre a maturidade do governo eletrônico, e que um alto nível de maturidade do governo eletrônico pode ser alcançado puramente através do investimento em infraestrutura de TIC, sem mudanças substanciais no capital humano ou na governança.

Em relação à experiência dos usuários de governo eletrônico, Mukherjee, Kumar e Sachan (2017), reportaram que a experiência de uso do e-Gov cria valor junto aos cidadãos, por meio da economia de tempo e dinheiro, no suporte aos

seus estilos de vida e percepção de imagem, e ainda como poderiam servir como indutores de comportamento para novos usuários. Para os autores, há uma movimentação de usuários no sentido de aderir ao e-Gov, fazendo desse serviço uma tendência para o aporte dos serviços convencionais existentes no governo.

Em síntese, verifica-se por meio de experiências internacionais que a adesão dos cidadãos ao governo eletrônico, é uma tendência natural que agregará valor a prestação dos serviços públicos.

## 4.2 Cidades Digitais

O entendimento do início do século sobre o tema abordava cidades digitais como portais Web utilizando cidades físicas como metáfora para espaços de informação, que podem ser vistas como uma infraestrutura de informação social e local, com informações sobre a cidade "real" para municípios e, claro, para os visitantes da cidade real (VAN DEN BESSELAAR et al., 2000).

Para Moreira (2014) a cidade digital, por si só, promove a substituição dos serviços físicos, por serviços prestados digitalmente. Não se evidencia a substituição da cidade real pela virtual, pois o foco está na ampliação do acesso dos cidadãos às atividades de inteligência coletiva e na habitação do ciberespaço, tal como na cidade geográfica, tornando o cidadão por inteiro (REZENDE, 2012).

Pensar a cidade como digital, ultrapassa o entendimento da transposição física para o universo virtual, e significa essencialmente descobrir as potencialidades e facilidades que a tecnologia pode proporcionar à vida do cidadão (GUERREIRO, 2006).

De forma extensiva, a cidade digital ainda pode ser estratégica, para tanto, os planos para sua construção precisam estar alinhados ao planejamento estratégico público municipal. Rezende (2012, p. 30) afirma que "é fundamental que esses planejamentos e planos estejam integrados e alinhados entre si para que suas relações sejam profícuas e que envolvam os municípios de forma participativa". Pontua-se que esses planejamentos não sejam vinculados aos planos de governo, normalmente para o período de quatro anos, pois planejamentos desse porte precisam ser pensados para longo prazo.

O relatório do Comitê Gestor da Internet no Brasil esclarece que o projeto de Cidades Digitais do governo federal possui potencial para ganho de escala, porém, não está alinhado a nenhuma política urbana, motivo pelo qual está vocacionado para municípios de até 50 mil habitantes. O relatório cita que para cidades maiores, existe a necessidade de adoção de modelos mais ambiciosos, integrados com políticas urbanas e com o Estatuto das Cidades (CGI, 2015).

Na literatura mundial, com ênfase em países mais desenvolvidos como Estados Unidos e países da Europa, o assunto já está ampliado para Cidadania Digital, discutido profundamente entre acadêmicos e com siglas pertinentes à escala de cidadania digital (Digital Citizen Scale – DCS), que são estabelecidas conforme o comportamento digital, que envolvem questões como o respeito demonstrado pelo respondente e o compartilhamento de dados com o cidadão (CHOI; GLASMANN; CRISTOL, 2017). Uma escala desenvolvida por estes

autores, com 37 itens, foi construída com base em quatro categorias: ética, alfabetização digital, engajamento e resistência crítica.

## 5 METODOLOGIA

No presente estudo adotou-se a estratégia de um estudo de caso único. No que se refere à abordagem, consiste numa pesquisa qualitativa, pois se pretende analisar as estratégias e o número de serviços públicos municipais ofertados.

A pesquisa se dividiu em quatro fases: i) fase 1: revisão da literatura, definição do método e elaboração do protocolo de pesquisa; ii) fase 2: coleta de dados quanto às estratégias e serviços públicos oferecidos eletronicamente na unidade observada, por meio da análise do portal eletrônico da Prefeitura de São José dos Pinhais, assim como levantamento teórico acerca do tema de pesquisa; iii) fase 3: consistiu na tabulação, análise e interpretação dos dados coletados; e, iv) fase 4: análise e discussão dos dados coletados.

Em se tratando da abrangência da pesquisa, a coleta foi realizada na Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais, no estado do Paraná, a qual conta com um quadro de aproximadamente oito mil funcionários e uma população de 307.530 habitantes (SEMPLADE, 2016). A unidade de observação foram os responsáveis, gestores e técnicos da área de tecnologia da informação e servidores-chave, pela elaboração, inserção e acompanhamento das estratégias por meio de programas, projetos, planos e ações e dos serviços públicos eletrônicos municipais oferecidos aos cidadãos direcionados ao tema de cidades digitais e governo eletrônico, assim como a análise de documentos e registros oficiais (SILVA; MENEZES, 2005).

O protocolo de pesquisa contemplou duas variáveis: as estratégias e serviços públicos municipais. Assim, a análise consiste em verificar se o município de São José dos Pinhais pode ser considerado uma cidade digital estratégica.

Quanto à delimitação da pesquisa, optou-se por analisar a implantação dos serviços públicos eletrônicos na gestão do mandato no período compreendido entre 2015 e 2017 (dois anos finais do mandato 2013-2016 e o primeiro ano do mandato 2017-2020).

## 6 CARACTERÍSTICAS SOCIECONÔMICAS DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

De acordo com as informações disponibilizadas no portal eletrônico da Prefeitura de São José dos Pinhais, no dia 16 de julho do ano de 1852, foi sancionada a Lei nº 10 da Província de São Paulo, criando a Villa de São José dos Pinhais. A posse dos primeiros vereadores ocorreu no dia 08 de janeiro de 1853, e por meio da Lei Estadual nº 259, de 27 de dezembro de 1897, a vila recebeu a categoria de cidade e a sede do município passou a ser a cidade de São José dos Pinhais.

São José dos Pinhais é a 5ª maior e uma das mais antigas cidades da Região Metropolitana de Curitiba, no estado do Paraná, e está situada a 15 quilômetros ao sudeste da capital, tendo como limites os municípios de: Pinhais e Piraquara,

ao Norte; Tijucas do Sul, ao Sul; Morretes e Guaratuba, a Leste; Curitiba, Fazenda Rio Grande e Mandirituba, a Oeste.

O município de São José dos Pinhais pertence à Região Metropolitana de Curitiba (RMC), criada conforme a Lei Complementar Federal nº14/73, composta por 29 municípios, com uma área territorial de aproximadamente 16.581,21km<sup>2</sup> e a sua população ultrapassa os 3 milhões de habitantes, concentrando 30,86% do estado do Paraná (COMEC, 2018).

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), São José dos Pinhais possui o 2º maior PIB do estado do Paraná e o 34º do Brasil (IBGE, 2015).

A cidade é reconhecida como polo automobilístico desde a década de 90 quando se instalaram no município montadoras como Volkswagen, Audi, Renault e Nissan. O município abriga ainda uma das maiores empresas de cosméticos do país, o Grupo Boticário. As maiores redes de varejo do Estado do Paraná, tais como Grupo SuperMuffato e Grupo Condor, também estabelecem em São José dos Pinhais seus centros de distribuição, assim como Casas Bahia e AMBEV – Companhia de Bebidas das Américas e o primeiro centro de distribuição da empresa Natura no Paraná.

São José dos Pinhais ocupa ainda a 1ª posição da Região Metropolitana de Curitiba (RMC) na comercialização de produtos para a Central de Abastecimento do Paraná S. A. (CEASA).

Também está localizado no Município, o Aeroporto Internacional Afonso Pena, o qual de acordo com pesquisa de satisfação do passageiro, realizada em 2016 pela Secretaria de Aviação Civil, divulgada pelo Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil, foi considerado pelo terceiro ano consecutivo, o melhor aeroporto do Brasil. No mesmo período a referida Secretaria, em conjunto com o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), premiou os aeroportos do país com melhor desempenho durante a Copa do Mundo. O Afonso Pena venceu três das oito categorias do Prêmio Boa Viagem: melhor restituição de bagagem, melhor ambiente aeroportuário e, melhor aeroporto, sendo esta a principal premiação (PMSJP, 2017).

De acordo ainda com informações do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) de dezembro de 2016, São José dos Pinhais é a 6ª cidade do Paraná com maior número de eleitores entre os 399 municípios do Estado (PMSJP, 2017).

## **7 O CASO DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS PINHAIS**

Ao longo de 2015, no município de São José dos Pinhais, verificou-se que houve a intenção de torná-lo uma Cidade Digital, conformedadosda Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Econômico (SEMPLADE).

Em relação ao objeto desse estudo,na análisedos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, por meio do Portal Eletrônico da Prefeitura, foram contabilizados no acesso ao Fale Conosco, links de serviços e informações das secretarias, certidões negativas, protocolos, enfim, 130 mil acessos/mês nos anos de 2015 e 2016 e, 150 mil acessos no ano de 2017, e que os links mais

consultados são aqueles referentes às certidões negativas e tributos fiscais, tais como 2ª via de IPTU, ISS e nota fiscal eletrônica.

Em se tratando de mobiliário urbano, o município disponibiliza de forma gratuita para a população, 16 computadores com acesso à internet em três pontos estratégicos, distribuídos da seguinte maneira: i) sete, no quiosque na Rua XV de Novembro, no centro da cidade; ii) oito, dentro da Biblioteca Schaffemberg de Quadros; e, iii) um, no Terminal de Ônibus Central. Todos estes pontos contabilizaram juntos, no ano de 2015, um total de 19.721 acessos.

A prefeitura ainda disponibiliza um ponto de Wi-fi gratuito em toda a circunscrição externa da sede do seu prédio, dentro do Paço Municipal, e já está em fase de execução a implantação de mais pontos nas praças da cidade.

As escolas municipais e os Centros Municipais de Educação Infantil (CMEI's) também possuem acesso à internet para uso dos alunos, via ADSL, instalada em seus laboratórios de informática, o que totaliza em torno de 112 unidades conectadas.

De acordo ainda com a SEMPLADE, dados de 2015, há 187 unidades administrativas pertencentes às Secretarias que possuem acesso à internet, sendo: Educação (112), Saúde (42), Assistência Social (16), Esporte e Lazer (13), Segurança (1), Cultura (1), Meio Ambiente (1), Indústria, Comércio e Turismo (1).

Quanto aos locais onde são ofertados cursos de inclusão digital, 11 laboratórios pertencem aos Centros de Referência da Assistência Social (CRAS), sendo que a quantidade de usuários no ano de 2015 foi de 703 alunos em turmas distribuídas no período quadrimestral (março a junho e agosto a novembro).

O município também cumpre a Lei de Acesso à Informação (LAI) quanto à disponibilização de informações ao cidadão. Todos os documentos de solicitações e protocolos físicos recebidos na Prefeitura passam pela Divisão de Protocolo e Arquivo (DPA) para serem digitalizados, de forma que o cidadão consiga acompanhar o processo de seu documento eletronicamente por meio de um link de consulta pública. Os documentos internos também são encaminhados após a sua finalização e arquivo para uma empresa terceirizada, a qual higieniza, digitaliza, arquiva e mantém cópia eletrônica em sistema próprio de consulta (SEMPLADE, 2016).

No município, encontra-se em desenvolvimento a implantação do e-SIC, um sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão, para que este encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta da solicitação. O e-SIC será disponibilizado no portal e será criada uma central de atendimento para estas solicitações. Enquanto não entra em vigor o e-SIC, é possível a utilização do link Fale Conosco, onde o cidadão pode enviar sugestões, elogios e reclamações. O tempo de resposta ao cidadão, o qual é feito pelos responsáveis em cada Secretaria Municipal, é respondido diretamente no e-mail cadastrado pelo solicitante num prazo de 15 dias. O serviço do Fale Conosco teve no ano de 2015, 4.482 registros de envios de formulário.

A Prefeitura de São José dos Pinhais ainda mantém canais de comunicação direta com o cidadão, por meio de seus links nas redes sociais como Twitter, Youtube, Flickr e Facebook. Este último, com uma média de 60.000

views/semanal e 28.000 curtidas, enquanto a TV Prefeitura, através do Youtube tem um acesso estimado de 120.000 views/mês.

Dentro da temática municipal “Saúde”, no ano de 2014, foi lançado o Programa “Farmácia Popular Municipal”, por meio da Lei nº 2.449, o qual possibilitou que a população que não encontrava mais seus medicamentos básicos e de uso contínuo na Farmácia Básica Municipal, encontrasse o medicamento em farmácias da rede privada, as quais credenciadas previamente, fornecem o medicamento aos munícipes e depois recebem da Prefeitura os valores da medicação dispensada. Nesse programa, por intermédio de um sistema desenvolvido pela Prefeitura, as farmácias trabalham de maneira integrada ao sistema da Farmácia Básica Municipal. Os medicamentos que não constam no estoque da farmácia do município são fornecidos pelas farmácias privadas de forma que o cidadão pode optar pela farmácia que lhe seja mais conveniente para a busca do remédio que precisa. Tudo isso sem contar com a possibilidade da Prefeitura em suprir a falta de medicamentos em caso de problemas nos processos licitatórios ou falta momentânea do medicamento em estoque (SEMPLEDE, 2016).

Com essa parceria e o gerenciamento integrado do estoque via sistema, descentralizou-se a distribuição e desburocratizou-se a compra dos medicamentos, pois a logística de aquisição, recebimento e armazenamento ficam sob a responsabilidade da conveniada, assim como a dispensação medicamentosa que conta com a supervisão de um farmacêutico da rede particular, acarretando na diminuição dos custos de manutenção das farmácias municipais com a locação de espaço físico, luz, internet, funcionários, segurança, etc.

Quanto à temática “Segurança” há um projeto de implantação da Sala de Monitoramento e Central de Comunicação, e diz respeito aos dados de monitoramento e sistemas de segurança municipal, pois em 2016 foram recebidas mais de 43 mil ligações e foram gerados 20.609 Boletins de Ocorrência, sendo que todos esses dados são lançados no sistema e a Secretaria Municipal de Segurança conta com um grupo de funcionários terceirizados e também com uma equipe especializada da Guarda Municipal que trabalha diretamente na Central de Comunicação (CECOM), a qual em 2015 passou a funcionar com 80 câmeras e sistema de informação de última geração onde, em tempo real, os setores de policiamento trabalham de forma integrada.

Os guardas municipais que realizam rondas em viaturas também recebem via rádio, ou pelo aplicativo Whatsapp o comunicado das ocorrências e, em seguida, no sistema disponibilizado em tablets, eles podem alimentá-lo com informações e finalizar a ocorrência logo após a resolução ou encaminhamento do problema, diretamente para a Central.

No ano de 2016, haviam ativas e interligadas, mais de 60 câmeras via rede própria da Prefeitura. As outras 30, eram câmeras externas Speed Dome (10 ligadas via rádio, 18 ligadas via fibra óptica própria e 2 com link de Fibra da Copel). No total, a Prefeitura conta com 22 km de fibra óptica na região central e descentralizada, sendo dois locais com duas câmeras externas; um no bairro Afonso Pena e outra no bairro Del Rey.

Considerando que existe uma aba intitulada “Serviços” no Portal eletrônico da Prefeitura de São José dos Pinhais, ao se analisar se realmente o que é oferecido é um serviço, observa-se que nessa aba apenas 21 links realmente direcionam para serviços que são prestados de maneira eletrônica e os outros são apenas links de informação de utilidade pública, tais como: horário, endereço, telefone, e-mail e local onde o serviço é oferecido de maneira física.

Ainda no portal eletrônico da prefeitura, verifica-se a existência de 52 banners de acesso aos serviços eletrônicos, porém desse montante, apenas 12 direcionam o usuário para o atendimento aos serviços online.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse estudo foi possível observar que o governo eletrônico utiliza dos recursos da tecnologia da comunicação, os sistemas de informações deverão ser disponibilizados por meio dos portais dos municípios onde há um fluxo de informações que podem ser compartilhadas entre governos e cidadãos.

A contribuição das iniciativas das cidades digitais, inobstante divergências conceituais, corroboram no mesmo viés, para o governo eletrônico. Clarificando a relação, a inclusão dos planos de tecnologia da informação e comunicação no planejamento estratégico dos municípios, deverão não apenas incluir o cidadão, digitalmente, mas disponibilizar informações e acessos a serviços eletronicamente de maneira a permitir a integração entre o cidadão e o governo, e ainda permitir que o uso inteligente da informação seja de fato um elemento de apoio à tomada de decisão para o gestor público.

Feita a análise do município de São José dos Pinhais, verificou-se que embora possuam ferramentas essenciais para que sejam consideradas cidades digitais, tais ferramentas estão inseridas em contextos isolados e não fazem parte de um Plano de Tecnologia de Informação e Comunicação ou do Planejamento Estratégico Público Municipal, de fato.

A prefeitura se preocupa com o atendimento à legislação em se tratando de transparência pública, ou seja, de dados abertos, porém ainda faltam requisitos para que atenda a lei em sua integralidade. A instituição exerce a governança eletrônica de forma a proporcionar canais de proximidade com o cidadão por meio da inserção de trilhas alternativas de comunicação, seja via redes sociais ou outros meios eletrônicos. Ou seja, os meios utilizados de comunicação ainda não garantem de maneira integral o acompanhamento em tempo real dos protocolos e processos. Os meios de resposta não se dão pela mesma via onde se abriu a solicitação e os canais de acesso não são exatamente os previstos nas definições do e-Gov.

Embora o município tenha pontos de acesso à internet disponível aos cidadãos de forma gratuita, via Wi-fi e disponibilize serviços online a fim de que não seja necessário o deslocamento do cidadão para que seja realizado o atendimento presencial, esse quadro, por si só, não é capaz de garantir que o município seja caracterizado como cidade digital.

Assim, observa-se, que tanto o e-Gov quanto a Cidade Digital têm como objetivo a disponibilização do maior número possível de serviços eletrônicos ou

---

digitais aos cidadãos. Entre eles, verifica-se que o acesso à internet gratuita se configura como via estruturante a fim de garantir a universalidade da inclusão e da participação social no governo, de forma multidirecional.

Conclui-se, portanto, que a participação digital se materializa desde o desenvolvimento de políticas de governo até o monitoramento de ações e resultados por meio do acesso às informações e transparência dos atos públicos pelo cidadão. Desse modo, o e-Gov, ao promover a inclusão digital e a integração das redes de serviços nos portais eletrônicos, tem a premissa de definir ou considerar os municípios como cidades digitais.

---

# The relationship between the electronic government and the digital city: the case of the Municipality of São José dos Pinhais

## ABSTRACT

In evidence since the 1990s, the concept of e-government and its relations with so-called digital cities has gained prominence through the universalization of Internet access and information and communication technologies (ICTs). The purpose of this article is to describe concepts and analyze the public services offered electronically in a Brazilian municipality located in the state of Paraná. Methodologically, a case study was carried out, through an exploratory, bibliographical and qualitative approach. The results point out that there is a coexistence of conceptual and practical links between e-government and the digital city, and that digital participation materializes from the implementation of public policies to the monitoring of actions and results through access to information and transparency of public acts.

**KEY WORDS:** Electronic Government.e-Gov. Digital City.

## REFERÊNCIAS

ABRANTES, S. L.; GOUVEIA, L. B. A adoção e difusão de práticas de m-learning no contexto do ensino superior: um estudo de avaliação do uso de dispositivos móveis em ambientes colaborativos. **Revista EducaOnline**, v. 5, n. 2.

Maio/Agosto de 2011. Disponível em:

<<http://www.latec.ufrj.br/revistas/index.php?journal=educaonline&page=article&op=view&path%5B%5D=252>>. Acesso em: 10abr. 2018.

ADAMS, D.; NELSON, R.; TODD, P. Perceived usefulness, easy of use, and usage of information technology: a replication. **MIS Quarterly**, v. 16, p. 227-247, 1992.

Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000118&pid=S1415-655200000020000400001&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000118&pid=S1415-655200000020000400001&lng=en)>. Acesso em: 08 abr. 2018.

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

AKUTSU, L. **Sociedade da Informação, accountability e democracia coletiva**. São Paulo: Baraúna, 2009.

ALLAZO, E. A. V.; SABLÓN, V. I. B.; IANO, Y. Aplicações Governamentais para TV Digital Móvel usando Ginga NCL. **Revista de Radiodifusão**, v. 3, n. 03, Setembro de 2009. Disponível em:

<<http://set6.tempsite.ws/revistaeletronica/index.php/revistaderadiodifusao/articledownload/137/143>>. Acesso em: 29 abr. 2018.

ARNAUT, R.; et al. Era Transmídia. **Revista GEMInIS**, v. 2, n. 2, p. 259-275, dez. 2011. Disponível em:

<<http://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/93>>.

Acesso em: 25 abr. 2018.

BOARIA, F., DOS ANJOS, S. J. G.; RAYE, R. L. A aplicação do e-marketing nas redes hoteleiras do Brasil. **Tourism & Management Studies**, v. 10, n. 2, 116-122, 2014.

BRASIL. **Constituição Federal do Brasil de 1988**. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm). Acesso em: 3 abr. 2017.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei de Acesso à Informação**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. 2011. Acesso em: 07 dez. 2017.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 28. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Atlas, 2015.

CETIC.BR. Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. **TIC Governo Eletrônico 2015**: órgãos públicos federais e estaduais. Disponível em: <<http://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/indicadores>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

CGI. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **TIC domicílios 2014**: pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação nos domicílios brasileiros. São Paulo, 2015.

CGU. **Serviço Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e-Sic**. Disponível em: <<https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/index.aspx>>. Acesso em: 03 abr. 2017.

CHOI, M.; GLASSMAN, M.; CRISTOL, D. What it means to be a citizen in the internet age: Development of a reliable and valid digital citizenship scale. **Computers & Education**. v. 107, Abr., 2017, Pages 100-112. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2017.01.002>.

COMEC. **Região Metropolitana de Curitiba**. 2018. Disponível em: <<http://www.comec.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=123>>. Acesso em: 02 abr. 2018.

CUNHA, M. A. V. C. **Portal de serviços públicos e de informação ao cidadão**: estudo de casos no Brasil. (Tese de Doutorado). São Paulo, USP, 2000.

DANIS, C.; et al. **Mobile applications for the next billions: a social computing application and a perspective on sustainability**. In: 2nd Workshop on Innovative Mobile Technology and Services for Developing Countries (IMTS-DC 09) in conjunction with International Conference on Computing and ICT Research (ICCIR), 30-31 July, Kampala, Uganda, 2009. Disponível em: <<http://jellis.org/work/nb-imtsdc2009.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

DAS, A.; SINGH, H.; JOSEPH, D. A longitudinal Study of e-government maturity, **Information & Management**, 54, 415-426, 2017. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.im.2016.09.006>>.

DAVIS, F. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of computer technology. **MIS Quarterly**, v. 13, p. 319-340, 1989. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000128&pid=S1415-65520000020000400006&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000128&pid=S1415-65520000020000400006&lng=en)>. Acesso em: 08 abr. 2018.

DPEPA. Division for Public Economics and Public Administration. **Benchmarking E-government: A Global Perspective**. In: Assessing the Progress of the UN Member States. United Nations, 81 p., 2002. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/english.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2018.

DINIZ, E. H.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Rev. Adm. Pública**, vol. 43, n. 1, pp. 23-48, 2009. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000100003>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

EGLER, T. **Redes tecnossociais e democratização das políticas públicas**. In: Sociologias, Porto Alegre, nº 23, 2010.

ENCYCLOPÆDIA BRITANNICA. **E-government**. 2018. Disponível em: <<https://www.britannica.com/topic/e-government>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

FARIA, A. A. **O Uso Educacional dos Computadores: Um Estudo da Formação dos Administradores de Empresas**. EAESP/FGV, Dissertação de Mestrado apresentada ao curso de Pós-Graduação da EAESP/FGV. Área de concentração: Administração da Produção e Sistemas de Informação, 1997.

FERGUSON, M. **Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento**. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte: Editora UFMG, p. 103-140, 2002.

GJOKA, M.; et al. **Poking Facebook: Characterization of OSN Applications**. In: Proceedings Workshop on Online Social Networks (WOSN), Seattle, WA, 2008. Disponível em: <<http://conferences.sigcomm.org/sigcomm/2008/workshops/wosn/papers/p31.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2018

GUERREIRO, Evandro Prestes. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnologia em rede**. São Paulo: Senac São Paulo, 351p., 2006.

HAQUE, S.; MEMON, H. A. E-Government using Grid Technology: Developing a Grid framework for G2G E-Communication and Collaboration System. **International Journal of Independent Research and Studies**, vol. 2, n. 1, January, 2013.

HOLANDA, G. M.; DALL'ANTONIA, J. C.; SOUTO, A. Cidades Digitais: a urbanização virtual. In: SOUTO, A.; DALL'ANTONIA, J. C.; HOLANDA, G. M. **As cidades digitais no mapa do Brasil: uma rota para a inclusão social**. Brasília: Ministério das Comunicações, 2006.

IASBECK, L. C. A. Ouvidoria é comunicação. **Revista Brasileira de Comunicação Organizacional e Relações Públicas**, Vol. 7, No. 12, p. 14-24, 2010.

IBGE. Cidades. **Dados do Município de São José dos Pinhais**. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 07 abr. 2018.

IGBARIA, M.; IIVARI, J.; MARAGAHH, H. Why do individuals use computertechnology? A finnish case study. **Information & Management**, v. 29, p. 227-238, 1995. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000146&pid=S1415-65520000020000400015&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000146&pid=S1415-65520000020000400015&lng=en)>. Acesso em: 21 abr. 2018.

IGBARIA, M.; PARASURAMAN, S.; BAROUDI, J. J. A motivationalmodel of microcomputerusage. **Journal of Management Information Systems**, v. 13, p. 127-143, 1996. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000150&pid=S1415-65520000020000400017&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000150&pid=S1415-65520000020000400017&lng=en)>. Acesso em: 21 abr. 2018.

INTOSAI. **PerformanceAuditing on e-Government**. In: Proceedingsfrom the INTOSAI StandingCommittee on IT Audit 4th Working Seminar on PerformanceAuditing, April 20-21, Moscow, Russia, 2004.

JANSSEN, C. **Mobile Application**. 2015. Disponível em: <<http://www.techopedia.com>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

KAPLAN, A. M.; HAENLEIN, M. Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. **Business Horizons**, v. 53, n.1, pp. 59-68, 2010. DOI: doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003

KURFALI, M., ARIFOGLU, A., TOKDEMIR, G., PAÇIM, Y. Adoption of e-government services in Turkey. **Computers in Human Behaviour**, v. 66, January, p. 168-178,

---

2017. DOI: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.041>>. Acesso em: 12 abr. 2018.

KUZMA, J. Asian Government usage of web 2.0 social media. **European Journal of ePractice**, v. 9, mar. 2010. Disponível em:<<https://eprints.worc.ac.uk/878/1/kuzmaasaingovtApril2010.pdf>>. Acesso em 16 abr. 2018.

LANDRY, C. **A Cidade Digital**: impacto e influência. Comedia, Reino Unido, 84 p., 2016.

LANZA, B. B. B. **Dinâmica de relacionamento entre atores de projetos governamentais**: o caso do M-GOV do Paraná. 148 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2011.

LEHMKUHL, G. T.; VEIGA, C. R.; RADO, G. J. V. Papel da Tecnologia da Informação como Auxílio à Engenharia e Gestão do Conhecimento. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n.1, p. 59-67, jan./jun. 2008.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Tradução de Alexandre Emílio. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.

MARCHE, S.; MCNIVEN, J. D. E-government and e-governance: the future isn't what it used to be. **Canadian Journal of Administrative Sciences**, v.20, n.1, p.74-86, Mar. 2003. DOI: <<https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.2003.tb00306.x>>.

MARTINS, G.S. **A Democracia Eletrônica como Modelo de Governança**. In: IX Congresso CONSAD, Brasília, jun., 2016.

MOORE, G.; BENBASAT, I. Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. **Information Systems Research**, v. 2, p. 192-222, 1991. DOI:<<https://doi.org/10.1287/isre.2.3.192>>. Acesso em: 08 abr. 2018.

MORAES, M. E. **Mobilidade corporativa desafia CIOs**: Gerenciamento de dispositivos móveis pode ser a solução para segurança empresarial. 2013.

MOREIRA, J.C.R. **O paradigma das cidades inteligentes: As dimensões do espaço urbano**, Faculdade de Arquitectura e Artes (FAA). Universidade Lusíada do Porto, 2014.

MUKHERJEE, A., KUMAR, R., SACHAN A., Qualitative approach to determine user experience of e-government services. **Computers in Human Behavior**, v. 71, pp. 299-306, 2017.

OLIVEIRA, A. R. F.; ALENCAR, M. S. M. O uso de aplicativos de saúde para dispositivos móveis como fontes de informação e educação em saúde. **RDBCI: Rev. Digit. Bibliotecon. Cienc. Inf.** Campinas, São Paulo, v.15 n.1 p.234-245 jan./abr. 2017. DOI 10.20396/rdbci.v0i0.8648137

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

PINTO, O. L. **Ombudsman nos bancos: agente de mudanças nas instituições bancárias brasileiras.** São Paulo: Musa, 1998, 160 p.

PLATT NETO, O. A.; CRUZ, F.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. R. Publicidade e Transparência das Contas Públicas: obrigatoriedade e abrangência desses princípios na administração pública brasileira. **Contabilidade Vista & Revista (UFMG)**, Belo Horizonte: v. 18, n. 1, p. 75-94, jan./mar., 2007.

PMSJP. **Portal do Município de São José dos Pinhais.** Aeroporto. Disponível em: <<http://www.sjp.pr.gov.br/aeroporto/>>. Acesso em: 10 abr. 2018.

REZENDE, D. A. **Planejamento de estratégias e informações municipais para cidade digital: guia para projetos em prefeituras e organizações públicas.** São Paulo: Atlas, 2012.

ROMANO, F. M.; et al. (2012). Mídias sociais na administração pública: um estudo sobre a utilização do Facebook pelos municípios do Recôncavo do estado da Bahia - Brasil. **Tourism & Management Studies**, v. 11, n.2, 174-181, 2015. Disponível em: <<https://tmstudies.net/index.php/ectms/article/viewFile/826/1347>>. Acesso em: 14 abr. 2018.

SECOM. Secretaria Especial de Comunicação da Presidência da República. **Manual de orientação para atuação em redes sociais.** 2012. Disponível em: <<http://www.secom.gov.br>>. Acesso em: 09 abr. 2018.

SEMPLADE. Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Econômico. **Prefeitura Municipal de São José dos Pinhais.** 2016.

SERASA EXPERIAN. **Facebook lidera top 10 redes sociais mais visitadas no Brasil em abril, segundo Hitwise**. 2013. Disponível em:<<http://www.serasaexperian.com.br/>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

SILVA, E. L.; MENEZES, E.M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**, UFSC, 4. ed. ver. atual. Florianópolis, 2005.

SILVEIRA, S. A. Governo Eletrônico e Inclusão Digital. In: HERMANNNS, Klaus (org). **Governo Eletrônico – Os Desafios da Participação Cidadã**. Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, pp. 69-81, 2002.

TAVARES, M. **Comunicação empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VAN DEN BESSELAAR, P., MELIS, I.; BECKERS, D. Digital Cities: Organization, Content, and Use. In T. ISHIDA; K. ISBISTER (Eds.), Digital cities: Technologies, experiences, and future perspectives. **Lecture Notes in Computer Science**, Berlin: Springer-Verlag, 18-32, 2000.

VAZ, J. C. **Perspectivas e Desafios para Ampliação do Governo Eletrônico nos Municípios Brasileiros**. In: Seminário Internacional Governo Eletrônico e Governo Locais, Brasília, nov., 2003.

ZUGMAN, F. **Governo Eletrônico: saiba tudo sobre essa revolução**. São Paulo: Livro Pronto Editora, 2008.

**Recebido:** 10 jan. 2018.

**Aprovado:** 19 mar. 2018.

**DOI:** 10.3895/rbpd.v7n2.7609

**Como citar:** SILVA; M. V. G.; FROM, D. A.; CONTE, F. L. A relação entre governo eletrônico e cidade digital: o caso do município de São José dos Pinhais. **R. bras. Planej. Desenv.**, Curitiba, , v. 7, n. 2, p. 215-239, mai./ago. 2018. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbpd>>. Acesso em: XXX.

**Correspondência:**

Marcos Vinicius Gonçalves da Silva

R. Imac. Conceição, 1155 - Prado Velho, Curitiba – PR, Brasil

**Direito autoral:** Este artigo está licenciado sob os termos da Licença Creative Commons-Atribuição 4.0 Internacional.

