

## Avaliação dos serviços públicos ao município de Teresina disponibilizados por meio do governo eletrônico

### RESUMO

Com da formação do comitê para o e-gov brasileiro no ano de 2000, delinea-se um novo contexto na administração pública, denominado governo eletrônico, por meio do qual o poder público pode estabelecer fluxos comunicacionais com a sociedade, como um pilar que pode potencializar os princípios da transparência e da democracia. A partir de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI) fortaleceu o uso das mídias digitais e favoreceu a disponibilização de seu acesso. Essa legislação contribui diretamente para a construção de uma nova política de transparência online, que disponibiliza serviços e informações ao cidadão, com o intuito de dar celeridade e aumentar a eficácia dos processos no âmbito da administração pública. Este artigo tem como objetivo avaliar a oferta e a utilização de serviços públicos municipais oferecidos por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, de abordagem qualitativa, com coleta de dados em duas fases: documental; e entrevistas estruturadas aplicadas a 625 cidadãos. Considerando os parâmetros do governo eletrônico, pode-se concluir que, quanto à oferta de serviços e informações por meio do e-gov, o município de Teresina encontra-se no nível de Estágio II – Aprimorado, que permite a troca de informações entre governo e cidadãos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Tecnologias da Informação e Comunicação. Serviços públicos. Governo Eletrônico (e-gov). Teresina.

Neilson Pereira Ribeiro  
Instituto Federal do Maranhão e  
Universidade de Taubaté,  
Taubaté – SP, Brasil  
[neilson.ribeiro@ifma.edu.br](mailto:neilson.ribeiro@ifma.edu.br)

Monica Franchi Carniello  
Universidade de Taubaté,  
Taubaté – SP, Brasil  
[monica.carniello@unitau.br](mailto:monica.carniello@unitau.br)

## INTRODUÇÃO

O governo eletrônico (e-gov) trata, entre outros aspectos, da otimização da prestação de serviços pelo poder público. Conforme explica Costa (2005), governo eletrônico é o processo de fornecer informações, bens e serviços por meio de tecnologias da informação e comunicação (TIC), proporcionando eficiência, confiança, segurança e transparência aos cidadãos e promovendo e garantindo os princípios de transparência e de democracia.

Sen (2010) assinala que a informação é necessária para o desenvolvimento, garantindo que prevaleça a liberdade do cidadão e evidenciando os aspectos da vida social e política.

Com base nesses princípios, a partir do ano 2000, foi desenvolvido o programa de e-gov brasileiro, propondo políticas e diretrizes relacionadas às formas de interações eletrônicas, regulamentado pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, representando um avanço para a implantação e consolidação do e-gov no país.

Nesse viés, foram promulgadas as leis de Transparência e a Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentam alguns aspectos que compõem e incidem sobre o governo eletrônico. O conjunto das legislações citadas representou o pontapé inicial para a construção de uma nova política de transparência online. Os Estados e municípios começaram a se adequar, criando portais para disponibilizar serviços e informações ao cidadão por meio dos domínios web governamentais (.gov), com o intuito de dar celeridade e aumentar a eficácia dos processos no âmbito da administração pública.

Assim, as TIC facilitaram ao cidadão o acesso à informação, de forma rápida e eficiente; contudo, há áreas que não disponibilizam informações para o público em geral, visto que seus conteúdos são restritos, e, como ocorre com algumas informações que estão de posse do Governo (BERNARDES; SANTOS; ROVER, 2015).

Para solucionar esse embate, foi sancionada, em 2011, a Lei de Acesso à Informação, que autoriza qualquer pessoa a pedir informações sobre dados governamentais (exceção aos sigilosos), sendo que a administração pública não pode se negar a apresentar os documentos de interesse público. Esses dados, por sua vez, podem ser mais rapidamente divulgados por meio do uso das TIC (OLIVEIRA; RAMINELLI, 2014).

Essa autonomia para a divulgação dos dados ainda encontra dificuldade em ser implantada em alguns municípios, devido à capacidade técnica limitada, entre outros fatores, e pelo desconhecimento da existência desses serviços, especialmente nos pequenos municípios. São considerados municípios de pequeno porte aqueles com até 50 000 habitantes, segundo o IBGE (2017).

Os municípios adquiriram autonomia como unidades da Federação a partir da Constituição de 1988, conforme disposto no artigo 18: “Art. 18. A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos, nos termos desta Constituição” (BRASIL, 1988). Os municípios, portanto, podem implantar políticas que tornem os serviços ao cidadão mais acessíveis.

Apresentado o contexto favorável, sob o prisma da instrumentalização legal, para que os governos municipais estabeleçam meios para tornar os serviços e

informação de interesse público disponíveis e acessíveis à população por meio das mídias digitais, definiu-se como objeto de investigação o município de Teresina, capital do Piauí.

Teresina é uma cidade que nasceu planejada e desenvolveu-se em pleno vale do Rio Parnaíba (rio principal), para se tornar a nova sede do poder político e administrativo do Estado do Piauí, em substituição à antiga capital, Oeiras, que enfrentava dificuldades de acesso, de uso de transportes e de comunicação, por estar situada no interior no sertão. A pedra fundamental da construção de Teresina ocorreu no dia 16 de agosto de 1852, configurando uma capital de fundação recente em relação às demais do Brasil (IBGE, 2017).

Este artigo tem como objetivo avaliar a oferta e a utilização de serviços públicos municipais oferecidos por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí.

Para conduzir o percurso investigativo, de forma articulada com o objetivo geral, foram traçadas as seguintes hipóteses: os sites relacionados ao governo municipal apresentam serviços de interesse público; os portais de e-gov disponibilizados para os cidadãos de Teresina são usados com frequência e avaliados de forma positiva pelos seus usuários.

### TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As TIC vêm ganhando cada vez mais destaque, sendo aplicadas em larga escala em diversas áreas do conhecimento, inclusive nas esferas governamentais. Conforme Santos e Bernardes (2012), nesse contexto surgem dois movimentos. O primeiro, denominado Nova Gestão Pública (NGP), teve origem em decorrência da necessidade de um governo mais “enxuto”, afetado diretamente pela crise fiscal de diversas economias no mundo, no início da década de 1970; o segundo movimento, relativamente recente, Novo Serviço Público (NSP), vem sendo muito utilizado pelas instituições governamentais, possibilitando relativas mudanças no relacionamento cidadão x governo. A NGP teve início no começo da década de 1990, sendo definida como um movimento que pretendia reformar o setor público, tendo como suporte os princípios gerenciais voltados para a otimização da eficiência, com foco em resultados e princípios de governança guiando a gestão pública nas práticas de mercado.

Para Bresser-Pereira (2002), a NGP veio flexibilizar e desburocratizar os processos, aumentando o grau de autonomia dos órgãos governamentais. Com o objetivo inicial de reduzir gastos e combater a corrupção, o foco da NGP era equiparar a eficiência da administração do setor público com a de alguns setores privados, procurando modernizar suas estruturas administrativas por meio da otimização dos seus serviços internos. A utilização dessas regras obrigou os governos a utilizarem as TIC, gerando o conceito de governo eletrônico (e-gov), que impulsionou, de forma direta, a operacionalização e a automação dos processos da administração pública, almejadas pela NGP.

O governo eletrônico não deve ser visto apenas por meio da disponibilização de serviços online, mas, também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos. Em outras palavras, as TIC contém um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular

e da transparência, pois o governo pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder (PINHO, 2008, p. 5).

Na literatura é possível encontrar diversas definições de e-gov. Dias e Reinhard (2008) classificam o uso das TIC pela administração pública em dois grupos: um mais restrito e outro mais amplo. O grupo mais restrito tem seu enfoque na modernização das atividades administrativas pelo uso de TIC; já o grupo mais amplo utiliza essa ferramenta para melhorar a eficácia das instituições públicas envolvidas e promover maior participação popular.

Diante dessas classificações de Dias e Reinhard (2008), é comum na literatura serem detectadas divergências conceituais entre os termos e-gov, governança eletrônica e democracia eletrônica, em alguns casos considerados como sinônimos e, em outras ocasiões, considerados componentes de um mesmo conjunto. Essa heterogeneidade conceitual prejudica a compreensão da temática, visto que no debate teórico é necessário que suas definições sejam claras.

No contexto brasileiro, quando o e-gov surgiu, foi projetado para atender as necessidades da época, alcançando a eficácia do governo por meio da melhoria dos processos internos e da qualidade da prestação dos serviços públicos, havendo uma distinção entre a política e a entrega desses serviços.

Lenihan (2002, p.12) afirma que

A separação de políticas e operações permitiu que os novos governos experimentassem novas formas de prestação de serviços, incluindo privatização, contratação e parcerias público-privado, embora mantendo a função central do governo ou seja, a formulação de políticas permaneceu solidamente nas mãos do governo.

Observa-se que, à medida que a população atinge um determinado nível de maturidade civil, conseqüentemente se interessa pelas questões relacionadas às políticas públicas, participando dos processos democráticos.

É a partir desse contexto que surge a democracia eletrônica, conhecida como proposta que envolve o uso de TIC no aumento da participação popular nos processos democráticos (GRÖNLUND, 2002). Para Watson, Akselsen e Evjemo (1999), a democracia eletrônica deve garantir a disponibilização das informações políticas e governamentais para os cidadãos, assegurando a melhoria dos processos.

A implementação da democracia eletrônica requer um planejamento amplo e específico para ensinar os cidadãos a utilizá-la. Watson e Mundy (2001) explicam que a rápida absorção do uso de TIC pela população criou uma lacuna entre a teoria e a prática do e-gov, relacionada à democracia eletrônica, uma vez que a maioria dos projetos ainda é focada no uso e eficiência das TIC, deixando de lado o capital social.

O autor salienta que o e-gov deve ser desenvolvido de forma a garantir um passaporte para um novo conceito, conhecido como governança eletrônica, tendo um ponto em comum entre democracia eletrônica e o próprio e-gov. Esse entendimento e definição também são adotados pela UNESCO 2010, que leva em consideração que a governança eletrônica inclui tanto as atividades do e-gov como a democracia eletrônica. Os campos destacados da governança eletrônica pela UNESCO 2010 são as seguintes:

**e-administração pública:** associada à melhoria dos processos governamentais e do trabalho interno do setor público com a utilização das TIC;

**e-serviços públicos:** associados à melhoria da prestação de serviços ao cidadão e à criação de novos canais digitais para o acesso e entrega de serviços;

**e-democracia:** associada ao uso das TIC para permitir maior participação do cidadão, mais ativa no processo de tomada de decisão (BARBOSA e FARIA, 2007, p. 520).

A partir das definições de Barbosa e Faria (2007), conclui-se que e-gov, e-democracia e e-governança possuem relação no contexto de administração pública, estabelecendo conceitos econômicos por meio da modernização da administração, possibilitando a valorização do cidadão e utilizando um espaço democrático.

Os serviços disponibilizados via governo eletrônico não se esgotam, podendo ter uma ampla gama de aplicações, incluindo principalmente os requisitos de transparência e participação da população nas ações governamentais. Esses requisitos permitem acelerar a comunicação e a interação de pessoas com o governo.

## METODOLOGIA

Quanto a tipologia da pesquisa, este estudo é caracterizado como uma pesquisa descritiva em relação aos seus objetivos, uma vez que se propõe a objetivo avaliar a oferta e a utilização de serviços públicos municipais oferecidos por meio de governo. Adotou-se uma abordagem qualiquantitativa, visto que a coleta de dados foi organizada em duas fases.

A primeira fase, de abordagem qualitativa, permitiu identificar a oferta de serviços pelo governo municipal, por meio da análise dos sites oficiais relacionados ao governo municipal, estes entendidos como documentos. A análise partiu do site oficial do município, e identificou os serviços disponíveis aos munícipes tanto o próprio site quanto em hiperlinks que conduziam a outros sites relacionados a órgãos públicos municipais, que foram sistematizados na seção de resultados. Esta fase da pesquisa foi realizada em dezembro de 2018.

A segunda fase da pesquisa, de abordagem quantitativa, implicou trabalho de campo, com aplicação de entrevistas estruturadas para munícipes de Teresina – PI, com foco em aferir a utilização dos serviços pelos cidadãos. Para tal, foi definida amostra de representatividade estatística. Com base na população estimada de 850.198 pessoas (IBGE, 2017), calculou-se uma amostra de 625 pessoas, utilizando-se o cálculo para populações infinitas proposto por (GIL, 2008), visto que o tamanho da população é superior a 100.000 habitantes, levando-se em consideração o nível de confiança de 95,5%, e a margem de erro de 4%.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado especificamente para esta pesquisa, com questões fechadas, validado por aprovação do projeto em Comitê de Ética em Pesquisa em maio de 2019.

A coleta de dados foi realizada nos três meses subsequentes à aprovação do projeto de pesquisa, com técnica amostral distribuída entre as regiões do

município, identificadas pela Secretaria Municipal de Planejamento: centro, leste, norte, sul, sudeste e rural, totalizando 123 bairros.

Por meio das informações obtidas nas fases documental e de campo (aplicação das entrevistas), foram obtidas informações que permitiram analisar a oferta e utilização dos serviços municipais. Como parâmetro de análise, tomam-se os estágios de e-gov dispostos pela Organização das Nações Unidas - ONU (2010), citados por Prado (2009): Estágio I – Emergente; Estágio II – Aprimorado; Estágio III – Interativo; Estágio IV – Transacional; Estágio V - Conectado, com os serviços disponíveis de e-gov em Teresina.

Por fim, retomam-se as hipóteses formuladas

- Hipótese 1: os sites relacionados ao governo municipal apresentam serviços de interesse público;

- Hipótese 2 os portais de e-gov disponibilizados para os cidadãos de Teresina são usados com frequência e avaliados de forma positiva pelos seus usuários.

O percurso investigativo buscou responder ao objetivo e às hipóteses traçadas para esta pesquisa.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os serviços já existentes de e-gov no município de Teresina tiveram seu uso e acesso à informação potencializados por instrumentos legais que ampliaram o papel das mídias digitais na esfera governamental do que tange o relacionamento e prestação de serviços aos munícipes. Em escala regional, no Estado do Piauí, tem-se que a Regulamentação da Lei de Acesso à Informação (LAI) passou a ser executada a partir pelo Decreto nº 15.188, de 22 de maio de 2013. Já no município de Teresina a LAI foi regulamentada por meio do Decreto nº 14.605, de 12 de dezembro de 2014.

Com isso, destacam-se as principais secretarias vinculadas à prefeitura, que foram apontadas como utilizadas pelos entrevistados durante a coleta de dados:

- ARSETE – (Agência Municipal de Regulação de Serviços Públicos de Teresina);
- PRODATER – (Empresa Teresinense de Processamento de Dados);
- FMS – (Fundação Municipal de Saúde);
- PGM – (Procuradoria Geral do Município);
- SEMDUH – (Secretaria de Desenvolvimento Urbano);
- SEMEC – (Secretaria Municipal de Educação);
- SEMPLAN – (Secretaria Municipal de Planejamento);
- STRANS – (Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito).

Essas secretarias, a partir do Decreto nº 14.605 de 12 de dezembro de 2014, passaram a disponibilizar informações eletrônicas em subdomínios do website da Prefeitura de Teresina. Algumas dessas informações são vinculadas ao portal da transparência do município de Teresina, como despesas relacionadas a servidores, licitações e contratos.

Como se observa, os conceitos de e-gov são difundidos no município de Teresina, por meio de secretarias e de outros serviços disponíveis, de maneira a

atender os requisitos de transparência e fornecer informações ao cidadão, conforme demonstra o Quadro 01, que destaca os principais serviços de e-gov em Teresina. Foram identificados, classificados e analisados, com base na fase documental desta pesquisa, 19 serviços de e-gov, disponíveis para os municípes.

Quadro 01: Principais serviços de e-gov no município de Teresina.

Serviço de e-gov em Teresina	Endereço eletrônico
Prefeitura de Teresina	<a href="http://www.teresina.pi.gov.br">www.teresina.pi.gov.br</a>
DOMWEB	<a href="http://www.dom.teresina.pi.gov.br/">www.dom.teresina.pi.gov.br/</a>
E-SIC	<a href="http://www.acessoinformacao.pi.gov.br/sigep">www.acessoinformacao.pi.gov.br/sigep</a>
E-VOCÊ Teresina	<a href="http://www.teresinaevoce.teresina.pi.gov.br">www.teresinaevoce.teresina.pi.gov.br</a>
Ponto eletrônico Teresina	<a href="http://www.pontoeletronico.pi.gov.br/">www.pontoeletronico.pi.gov.br/</a>
Portal da transparência	<a href="http://www.transparencia.teresina.pi.gov.br">www.transparencia.teresina.pi.gov.br</a>
IPTU	<a href="http://www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf_iptu/">www.iptu.teresina.pi.gov.br/dsf_iptu/</a>
Consulta escala profissionais de saúde	<a href="http://www.escala.teresina.pi.gov.br/lista_doc.php">www.escala.teresina.pi.gov.br/lista_doc.php</a>
Contracheque servidores prefeitura	<a href="http://www.contracheque.teresina.pi.gov.br/contracheque/">www.contracheque.teresina.pi.gov.br/contracheque/</a>
SEMDEC – Informativo Turistas	<a href="http://www.semdec.teresina.pi.gov.br/turismo/">www.semdec.teresina.pi.gov.br/turismo/</a>
Alvarás, Certidões e Declarações	<a href="http://www.portal.teresina.pi.gov.br/dsf_the_portal/">www.portal.teresina.pi.gov.br/dsf_the_portal/</a>
Portal de compras eletrônicas e transparência aos processos licitatórios	<a href="http://www.ecompras.teresina.pi.gov.br">www.ecompras.teresina.pi.gov.br</a>
Procuradoria Geral Município	<a href="http://www.pgm.teresina.pi.gov.br">www.pgm.teresina.pi.gov.br</a>
Ouvidoria Município	<a href="http://www.ouvidoria.teresina.pi.gov.br">www.ouvidoria.teresina.pi.gov.br</a>
Projetos de leis orçamentárias do município	<a href="http://www.orcamentoparticipativo.teresina.pi.gov.br">www.orcamentoparticipativo.teresina.pi.gov.br</a>
STRANS -Superintendencia municipal de transporte e trânsito	<a href="http://www.strans.teresina.pi.gov.br/">www.strans.teresina.pi.gov.br/</a>
SEMEC - Secretaria municipal de educação	<a href="http://www.semec.pi.gov.br">www.semec.pi.gov.br</a>
Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - Teresina	<a href="http://www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/">www.issdigitalthe.com.br/NotaFiscal/</a>
Fundação Municipal de Saúde	<a href="http://www.fms.teresina.pi.gov.br/">www.fms.teresina.pi.gov.br/</a>

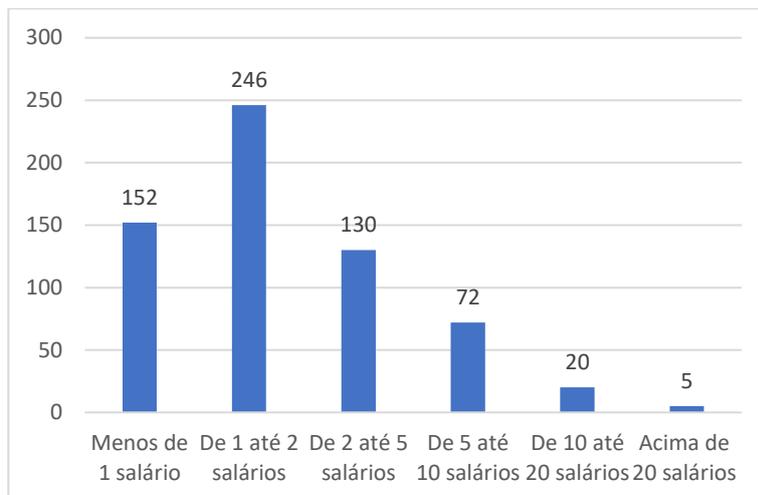
Fonte: Elaborado pelos autores (2019).

Os serviços disponibilizados via governo eletrônico não se esgotam, podendo ter uma ampla gama de aplicações, incluindo principalmente os requisitos de transparência e a participação da população nas ações governamentais. Esses requisitos permitem acelerar a comunicação e a interação da população, independentemente de seu grau de instrução, com o governo.

Apresentada a oferta, em sequência, são apresentados os resultados alcançados pela aplicação dos questionários disponibilizados a 625 pessoas da população de Teresina que permitiram avaliar a utilização dos serviços.

Quanto à renda familiar, o Gráfico 01 demonstra que predomina a população de baixa renda no município.

Gráfico 01: Renda familiar.



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados primários (2019).

No ano de 2017, segundo o IBGE, o salário médio em Teresina era de 2.8 salários mínimos, o que converge com o perfil econômico identificado na coleta de dados primários.

Em 2017, o salário médio mensal era de 2.8 salários mínimos. A proporção de pessoas ocupadas em relação à população total era de 35.9%. Na comparação com os outros municípios do estado, ocupava as posições 2 de 224 e 1 de 224, respectivamente. Já na comparação com cidades do país todo, ficava na posição 282 de 5570 e 269 de 5570, respectivamente (IBGE, 2017).

No que se refere ao nível de escolaridade, constatou-se que 1% dos entrevistados possui doutorado; 2% dos entrevistados possuem mestrado; 12% dos entrevistados possuem especialização; 16% dos entrevistados possuem curso superior completo; 22% dos entrevistados possuem curso superior incompleto; 24% possuem o ensino médio completo; 16% possuem o ensino médio incompleto; 4% possuem o ensino fundamental completo e 3% possuem o ensino fundamental incompleto.

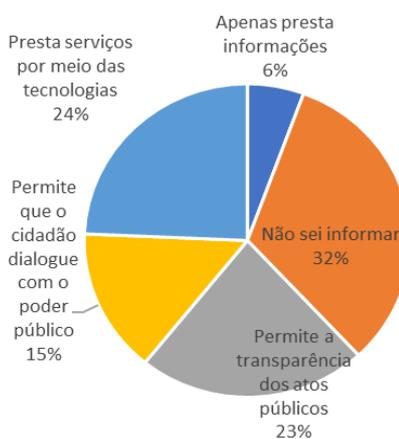
Ao relacionar os dados obtidos durante a pesquisa com o nível de escolaridade disponível no Atlas de Desenvolvimento do Brasil, podemos observar que, na amostra, grande parte da população possui baixo nível de escolaridade. A expectativa de anos de estudo na população do município passou de 7,33 anos em 1991 para 10,36 anos em 2010, ou seja, a população em idade escolar passa um maior número de anos estudando, e a taxa de analfabetismo no município diminuiu entre todas as faixas etárias. Porém, a população com 25 anos “carrega uma grande inércia, em virtude de gerações mais antigas com menor escolaridade” (ATLAS DO DESENVOLVIMENTO HUMANO NO BRASIL, 2013).

Na perspectiva de Sen (2010), o desenvolvimento é baseado na expansão das capacidades humanas. Para o autor, a vida humana é uma coleção de “fazer e ser”, denominados “funcionamentos”, estando a qualidade de vida associada ao acesso à capacidade de elas funcionarem como seres humanos. Sob esse prisma, o aumento da renda e da escolaridade são levados em consideração.

No que se refere ao endereço residencial, 5% dos entrevistados moram no centro; 12% têm a residência localizada na zona leste; 14% residem na localizada na zona norte; 1% dos entrevistados reside na zona rural; 35% dos entrevistados moram na zona sudeste e os outros 33% dos entrevistados residem na zona sul. Destaca-se que a técnica de seleção de amostra foi estratificada proporcional, de maneira a garantir a representatividade de todas as regiões intramunicipais.

Apresentado o perfil dos respondentes, o gráfico subsequente (Gráfico 02) apresenta o conhecimento que a população possui do conceito de governo eletrônico. Nota-se que as respostas são dispersas, e uma parcela representativa (32%) não possui conhecimento do termo. Uma possível causa é o fato de o município de Teresina passar a executar a LAI pelo Decreto nº 14.605, de 12 de dezembro de 2014, o que é historicamente recente.

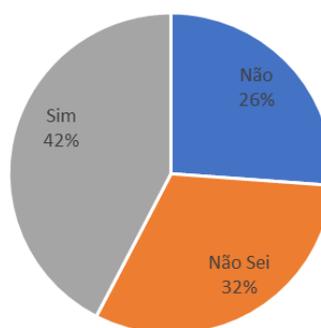
Gráfico 02: O governo eletrônico no Brasil.



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados primários (2019).

O Gráfico 03 mostra que a maior parte - 42% da amostra - já utilizou algum serviço de governo eletrônico; 32% afirmam que não sabem se utilizam esses serviços e 26% dos entrevistados declararam que nunca utilizaram os serviços de e-gov.

Gráfico 03: Uso governo eletrônico.



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados primários (2019).

Quando perguntado aos entrevistados como entram em contato com o Poder Público, apenas 16% responderam que entram em contato de alguma forma. As respostas estão apresentadas na Tabela 01.

Tabela 01: Contato com o poder público.

Meio de contato	Quantidade
Sindicato	1
e-mail	4
redes sociais	5
pessoalmente	6
telefone	20
Internet	21
<b>Total Geral</b>	<b>57</b>

Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados primários (2019).

Apesar de o município de Teresina possuir diversos serviços de e-gov, cerca de 58% da amostra afirmam não conhecer ou não utilizar os serviços. Observa-se entre os Estados da federação uma desigualdade muito expressiva de acesso à Internet (Tabela 02). O estado do Piauí encontrava-se na penúltima posição desse acesso quanto a posse de computadores com internet em 2010, apenas 12,87 % da população e Teresina possuía 30,37 da população conectada por meio de computador (CENTRO DE PESQUISA SOCIAL FGV, 2010). Os dados desta pesquisa demonstram que em uma década houve melhorias significativas quanto ao acesso, que provavelmente foi ampliado pelo uso de telefones celulares móveis (*smartphones*).

Quando questionados sobre quais os meios tecnológicos mais utilizados pela população, verificou-se que 227 (44%) pessoas entrevistadas possuem computador e celular, 186 pessoas (30%) possuem somente o celular. Dos 625 entrevistados, somente 21 pessoas (3%) afirmam não ter nenhum dispositivo dos citados em sua residência. Constata-se que a população de Teresina possui acesso ao meio digital, mas pode ter dificuldade para um acesso de qualidade ou para uso desses dispositivos.

Ao serem questionados, de forma estimulada, em relação aos 19 serviços relacionados a governo eletrônico em Teresina, identificados na fase documental desta pesquisa, obtém-se resultados mais significativos (Tabela 02).

Tabela 02: Serviços utilizados.

Serviços de e-gov	Usuários
Prefeitura de Teresina	277
STRANS -Superintendente municipal de transporte e trânsito	215
SEMEC - Secretaria municipal de educação	196
IPTU	181
Fundação Municipal de Saúde	158
Nota Fiscal de Serviços Eletrônica - Teresina	148
Portal da transparência	144
Alvarás, Certidões e Declarações	119
Contracheque servidores prefeitura	51
SEMDEC – Informativo Turistas	46

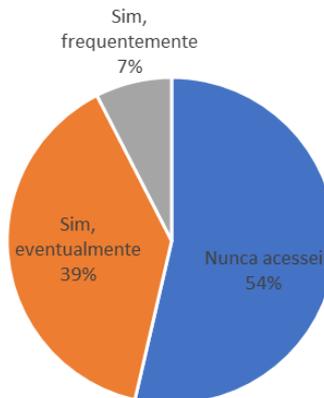
Ouvidoria Município	43
Projetos de leis orçamentárias do município	33
Portal de compras eletrônicas e processos licitatórios	32
Ponto eletrônico Teresina	31
Procuradoria Geral Município	30
E-SIC	29
E-VOCÊ Teresina	29
Consulta escala profissionais saúde	28
DOMWEB	26

Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados primários (2019).

Quando questionadas sobre as barreiras enfrentadas para obter informações relacionadas à prestação de serviços no município de Teresina, 178 pessoas afirmaram desconhecem esses serviços, 165 pessoas que afirmam ter dificuldade ao acesso, 133 declararam dificuldade de encontrar as informações no site e 93 afirmaram que os serviços não possuem informações que necessitam.

Especificamente em relação ao portal do município de Teresina, o Gráfico 04.

Gráfico 04: Acesso portal prefeitura.



Fonte: Elaborado pelos autores com base em dados primários (2019).

Em sequência, os munícipes foram questionados sobre a opinião em relação à transparência do governo municipal de Teresina, apesar do baixo acesso ao site. 42% dos entrevistados mencionaram que o governo de Teresina é parcialmente transparente; 11% afirmam que o governo é transparente e 47% dos entrevistados discordam da transparência do governo. No entanto, a Prefeitura de Teresina disponibiliza no endereço eletrônico <http://transparencia.teresina.pi.gov.br> um portal de transparência com diversas funcionalidades, tais como mostra a Figura 01.

Figura 01: Serviços portal da transparência de Teresina



Fonte: portal da transparência de Teresina (2019).

Nota-se um estágio inicial de construção de conexões entre cidadãos e governo no município de Teresina, com barreiras a serem vencidas. Castells (2006) apresenta o conceito de estado-rede como uma estrutura dinâmica e flexível em relação ao modelo tradicional. As redes, de acordo com Castells (2006), são estruturas abertas aptas a se expandirem de forma ilimitada, incluindo novos nós, desde que estes consigam comunicar-se na rede ou que compartilhem os mesmos códigos de comunicação.

A proposta de uma política de governo eletrônico para o município de Teresina é um passo para a instalação de um estado-rede, mas que precisa superar barreiras, pois, segundo a amostra da pesquisa, algumas pessoas possuem ainda limitações tecnológicas e dificuldades no manuseio e entendimento de *softwares* e ferramentas de tecnologia.

A consolidação do e-gov é imprescindível para que os municípios passem a integrar a Sociedade de Informação, e, para isso, sugere-se a criação de um comitê para tratar do e-gov municipal em Teresina, privilegiando o empoderamento do cidadão para democratizar a informação, com a liberdade de expressão possível pela comunicação digital.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste artigo foi avaliar a oferta e a utilização de serviços públicos municipais oferecidos por meio de governo eletrônico em Teresina – Piauí.

Por meio de análise documental e pesquisa de campo, foi possível obter resultados que permitiram responder ao objetivo e às hipóteses traçadas.

A primeira hipótese é relacionada à oferta de serviços: os sites relacionados ao governo municipal apresentam serviços de interesse público. Com base na primeira fase da pesquisa, de delineamento documental, validou-se a hipótese ao constatar que há 19 serviços relacionados a governo eletrônico em Teresina. Existe, portanto uma oferta de serviços aos municípios por meio das mídias digitais. Com os dados obtidos, não é possível afirmar se esses serviços atendem a todas as necessidades da população e abrangem todo o rol de possibilidades de oferta de serviços, mas os resultados permitem afirmar que a oferta não é incipiente.

A segunda hipótese - os portais de e-gov disponibilizados para os cidadãos de Teresina são usados com frequência e avaliados de forma positiva pelos seus usuários – se relaciona ao uso dos serviços por parte dos municípios. Constatou-se que a hipótese é parcialmente válida, visto que existe uma utilização heterogênea entre a população.

Dentre as barreiras identificadas, identificou-se que o grau de escolaridade está diretamente relacionado ao uso dessas ferramentas, uma vez que quanto maior o nível de escolaridade dos entrevistados, maior a procura pelos serviços oferecidos pelo e-gov do município de Teresina.

A população apresentada pelos indicadores de pesquisa quantitativa tem um domínio limitado de conhecimento das ferramentas tecnológicas, principalmente porque muitos cidadãos não sabem manuseá-las, o que os leva a abandonar o meio digital e utilizar mais o meio físico de contato com o órgão municipal para a obtenção de informações, serviços e comunicações.

Constatou-se, também, que grande parte dos entrevistados desconhecem os serviços de governo eletrônico no município de Teresina. Com isso, surge a necessidade de ampliar a divulgação da existência, importância e finalidade do governo eletrônico, para que o município de Teresina avance no processo de democratização das informações referentes aos serviços públicos, garantindo aos cidadãos o direito à informação e ao conhecimento sobre os processos, serviços e resultados da gestão pública.

Quanto à oferta de serviços públicos *online* no e-gov do município de Teresina, mostrou-se relevante, tendo em vista as áreas atendidas pelo uso de websites da Internet por parte significativa das agências de governo eletrônico do município de Teresina.

Considerando os estágios do governo eletrônico da ONU, elencados por Prado (2009), e definidos como parâmetro de análise, pode-se concluir que o município de Teresina se encontra no nível de Estágio II – aprimorado, o que permite a troca de informações entre governo e os cidadãos, com via em duplo sentido, uma vez que Teresina oferece esses serviços.

Em síntese, observa-se que, no geral, parte da população possui um certo nível de conhecimento sobre o governo eletrônico, sendo em parte limitada por alguns

fatores, entre os quais podemos destacar a baixa escolaridade ou o desconhecimento dos serviços existentes.

É necessário reconhecer que os níveis de acesso a esses serviços não foram alcançados, embora muito já se tenha feito para atingir esse objetivo. Apesar de o advento da comunicação digital e da implantação do governo eletrônico terem contribuído bastante para dinamizar e modernizar a administração pública, sugerem-se melhorias na divulgação dos serviços, para que a população do município de Teresina venha a obter informações, serviços e comunicações por meio do governo eletrônico e para que as informações sobre a administração pública sejam publicizadas de forma transparente e utilizadas pela população de forma eficiente.

## Evaluation of public services for Teresina residents made available through electronic government.

### ABSTRACT

Since the formation of the committee for the Brazilian e-gov in 2000, a new context in public administration is outlined, called electronic government, through which the public power can establish communicational flows with society, as a pillar that can enhance the principles of transparency and democracy. Since 2011, the Access to Information Law (LAI) strengthened the use of digital media and favored the availability of its access. This legislation directly contributes to the construction of a new online transparency policy, which provides services and information to citizens, with the aim of speeding up and increasing the efficiency of processes within the scope of public administration. This article aims to evaluate the offer and use of municipal public services offered through electronic government in Teresina - Piauí. The research is characterized as descriptive, with a qualitative and quantitative approach, with data collection in two phases: documentary; and structured interviews applied to 625 citizens. Considering the parameters of electronic government, it can be concluded that, regarding the provision of services and information through e-gov, the municipality of Teresina is at the Stage II - Enhanced level, which allows the exchange of information between government and citizens.

**KEYWORDS:** Information and Communication Technologies. Public services. Electronic government (e-gov). Teresina.

---

## REFERÊNCIAS

**ATLAS do desenvolvimento humano no Brasil.** 2013. Disponível em: <http://atlasbrasil.org.br/2013/pt/> Acesso em : 15 mar. 2019.

BARBOSA, A. F.; FARIA, F. I. **Governança eletrônica no setor público.** In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (Orgs.). e-desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios para o programa e-Brasil. São Caetano do Sul-SP: Yendis Editora, 2007, p.512-537.

BERNARDES, M. B.; SANTOS, P. M.; ROVER, A. José. Ranking das prefeituras da região Sul do Brasil: uma avaliação a partir de critérios estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 3, p. 761-792, 2015.

BRASIL, Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei de Acesso a Informação.** Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 18 nov. 2011. 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) Acesso em 11 mar. 2019.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Reforma da nova gestão pública: agora na agenda da América Latina, **Revista do Serviço Público**, ano 53, n. 1, jan./mar. 2002.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 2006.

CENTRO DE PESQUISA SOCIAL FGV. **Mapa da inclusão digital.** São Paulo: CPS/FGV, 2010. Disponível em: <https://www.cps.fgv.br/cps/telefonica/> Acesso em: 15 dez. 2019.

COSTA, E. da. **Classificação de serviços de governo eletrônico.** In: FERRER, F.; SANTOS, P. (Orgs.). e-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2005.

DIAS, I. M.; REINHARD, N. **Governo eletrônico e a sociedade da informação.** In: POLIZELLI, D.; OZAKI, A.(org.). Sociedade da Informação: os desafios da era da colaboração e gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GRÖNLUND, Å. E-democracy and e-government: state of the art. 68th IFLA Council and General Conference. Glasgow: [s.n.]. 2002.

IBGE. **IBGE cidades. Teresina**. 2017. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pi/teresina/panorama> Acesso em: 07 nov. 2019.

LENIHAN, D. G. **Realigning Governance: From e-government to e-Democracy**. Ontario: Center for Collaborative Government, 2002.

OLIVEIRA, R. S.; RAMINELLI, F. P. **O direito ao acesso à informação na construção da democracia participativa: uma análise da página do conselho nacional de justiça no facebook**. Sequência, n. 69, p. 159-182, 2014.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. 2008.

PRADO, Otávio. **Governo eletrônico, reforma do estado e transparência: o programa de governo eletrônico do Brasil**. 2009. 199 p. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo). Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas, São Paulo, 2009.

SANTOS, Paloma Maria; BERNARDES, Marciele Berger. **Teoria e prática de governo aberto: lei de acesso à informação nos executivos municipais da região sul**. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2012.

SEN, Amartya. **Desenvolvimento como liberdade**. Trad. Laura Teixeira Motta. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

TERESINA. **Decreto Nº 14605 DE 12/12/2014**. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=279037> Acesso em: 07 nov. 2019.

UNESCO. **Acesso à informação e ao conhecimento, liberdade de expressão e ética na Internet global**. Publicado em 2017 pela Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura 7: UNESCO, 2017. 123 p. v. 7., 2017.

WATSON, R. T.; AKSELSEN, S.; EVJEMO, B. **Teledemocracy in local government**. Communications of the ACM, v. 42, n. 12, p. 58-63, dez. 1999.

WATSON, R. T.; MUNDY, B. **A strategic perspective of electronic democracy.** Communications of the ACM, v. 44, n. 1, p. 27-30, janeiro 2001.

**Recebido:** 29/03/2020

**Aprovado:** 18/09/2020

**DOI:** 10.3895/rts.v17n46.11854

**Como citar:** RIBEIRO, N. P.; CARNIELLO, M. F. Avaliação dos serviços públicos ao município de Teresina disponibilizados por meio do governo eletrônico. **Rev. Technol. Soc.**, Curitiba, v. 17, n. 46, p. 37-54, jan./mar., 2021. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/11854>. Acesso em: XXX.

**Correspondência:**

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

