

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Carine Peter Carlos

**FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DE  
PORTO ALEGRE/RS**

Sapucaia do Sul, RS  
2022

Carine Peter Carlos

## **FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização de Gestão Pública Municipal (EaD, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) como requisito parcial para a obtenção de título de Especialista em Gestão Pública Municipal.

Orientadora: Eliete dos Reis Lehnhart

Sapucaia do Sul, RS  
2022

Carine Peter Carlos

**FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DE  
PORTO ALEGRE/RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização de Gestão Pública Municipal (EaD, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS) como requisito parcial para a obtenção de título **de Especialista em Gestão Pública Municipal.**

**Aprovado em 27 de agosto de 2022**

---

Eliete dos Reis Lenhart  
Presidente/Orientador

---

Vânia Medianeira Flores Costa

---

Talita Gonçalves Posser

Sapucaia do Sul, RS  
2022

## **FASE DE IMPLEMENTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DE PORTO ALEGRE/RS**

### **E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION STAGE AT THE MUNICIPALITY OF PORTO ALEGRE/RS**

Carine Peter Carlos  
Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Eliete dos Reis Lehnhart

#### **RESUMO**

Nas últimas décadas, o Governo Eletrônico tem se destacado como uma importante ferramenta para auxiliar na gestão pública de países, estados e municípios. Concomitante ao processo de informatização das gestões públicas, deu-se, no contexto nacional, a sanção de importantes Leis: Lei da Transparência (LC 131/2009) e a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), as quais reiteram a necessidade de acesso pleno às informações e serviços oferecidos pelo poder público por parte dos cidadãos, contribuindo assim para a efetivação do controle social. O estudo realizado buscou investigar qual a fase de implementação do governo eletrônico no município de Porto Alegre/RS, por meio de uma abordagem qualitativa, analisando os dados que foram obtidos a partir de acessos ao portal da prefeitura, contrapondo-os a um *checklist* para verificação da fase do e-Gov proposto por Gartner Group. Verificou-se que o município se encontra em uma fase intermediária na implementação do e-Gov, uma vez que, a maioria de seus serviços ainda não é oferecida no formato *online*, 24 horas por dia e 7 dias por semana, além do portal da prefeitura contar com poucos espaços para a participação cidadã nos processos de gestão financeira e orçamentária.

**Palavras-chave: e-Gov, Governo eletrônico, Portais públicos, Município.**

#### **ABSTRACT**

In recent decades, the Electronic Government has stood out as an important tool to assist in the public management of countries, states and municipalities. Concomitant with the computerization process of public management, important laws were passed in the national context: the Transparency Law (LC 131/2009) and the Access to Information Law (Law 12.527/2011), which reiterate the need for citizens to have full access to information and services offered by the government, thus contributing to the effectiveness of social control. The study carried out sought to investigate the stage of implementation of electronic government in the city of Porto Alegre/RS, through a qualitative approach, analyzing data obtained through access to the city hall portal, opposing them to a *checklist* prepared from the e-Gov maturity verification model proposed by Gartner Group. It was found that the municipality is at an intermediate stage in the implementation of e-Gov, since most of its services are not yet offered in online format, 24 hours a day and 7 days a week, in addition to, the portal of city hall has few spaces for citizen participation in financial and budget management processes.

**Keywords: e-Gov, Electronic government, Public portals, Municipality.**

## 1 Introdução

A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), seguindo a tendência do setor privado, tem se apresentando como uma alternativa para a prestação de serviços e transparência de informações no setor público. “O uso de Tecnologia de Informação e Comunicação (TICs) no setor público é denominado Governo Eletrônico (e-Gov)”(Melo, 2018 p.14). Para Neves (2021, p. 23) “Governo Eletrônico ou E-Government (e-Gov) pode ser definido como a utilização pela administração das modernas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para democratizar o acesso à informação pública, ampliar e dinamizar a prestação de serviços.”. Segundo Melo (2018), o Programa de Governo Eletrônico, no Brasil, foi iniciado no ano 2000 e teve como primeiro ato legislativo o Decreto Presidencial de 3 de abril, o qual instituiu o Grupo de Trabalho Interministerial (GTTI) para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Na sequência, no âmbito legislativo, deu-se a promulgação de outras importantes leis no tema: a Lei da Transparência (Lei 131/2009) e a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Brognoli e Ferenhof (2020, p.3) afirmam que “no caso do Brasil, o setor governamental vem utilizando de forma intensiva as TICs, com o propósito de otimizar suas atividades e processos diários”. O crescente uso do e-Gov destaca-se no contexto da administração pública como uma alternativa para que se alcancem a eficiência, a eficácia e a efetividade no atendimento ao cidadão. De acordo com Neves e Silva (2021, p.3): “essa perspectiva é relevante porque a forma pela qual os governos respondem a diferentes situações pode direcionar o modo de prestação do serviço e a percepção de responsabilidade e legitimidade do governo na relação com os cidadãos”. Assim, o governo eletrônico pode auxiliar boas práticas na gestão pública, deixando a sociedade mais próxima do governo e permitindo um maior controle e participação social nos processos decisórios da gestão, assim como, tornar os serviços e produtos governamentais mais acessíveis e simplificados para a população em geral.

Enquanto os governos buscam alternativas a fim de corresponder às expectativas e demandas cada vez mais complexas da sociedade, esta apresenta-se progressivamente atuante e exigente na transparência dos dados, especialmente dos gastos públicos. Dessa forma, a administração pública carece de novas técnicas e ferramentas de gestão que permitam o pleno exercício da cidadania e uma administração pública eficiente e democrática (NEVES, 2021).

Neste contexto, apresentam-se duas leis que visam regulamentar o acesso às informações da gestão pública para que possa efetivar-se um posicionamento mais ativo dos cidadãos: a Lei da Transparência e a Lei de Acesso à Informação.

Diante do exposto, buscou-se investigar se o governo municipal de Porto Alegre tem utilizado o governo eletrônico para estar mais próximo da sociedade e se o uso dessa ferramenta se encontra em uma fase de implementação avançada conforme o modelo proposto por Gartner Group respondendo à questão de pesquisa: **Qual a fase de implementação do governo eletrônico no município de Porto Alegre/RS?**

O uso do e-Gov poderá auxiliar na melhoria dos serviços prestados ao cidadão no setor público, portanto é necessário estudá-lo e incentivar essas práticas. Desta feita, um estudo com essa temática poderá auxiliar a compreender a experiência da utilização do governo eletrônico em um município do Rio Grande do Sul, além de estimular o desenvolvimento de sistemas de governança eletrônica em outras localidades e incentivar gestores públicos na construção de programas internos de governo eletrônico ou aumentar as atitudes positivas em relação à comunicação com a sociedade.

Para efetivar-se o proposto no trabalho estabeleceu-se o seguinte objetivo geral: Verificar qual a fase de implementação do governo eletrônico no município de Porto Alegre/RS por meio da aplicação de um *checklist* no portal da prefeitura de Porto Alegre/RS. E os seguintes objetivos específicos: i) Identificar os serviços oferecidos pelo portal e-Gov no município de Porto Alegre; ii) Elaborar e aplicar um *checklist* para verificar a fase de implementação do governo eletrônico neste município; iii) Investigar o cumprimento da Lei da Transparência, Lei 131/2009 e da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011 por meio do referido portal.

## 2 Referencial Teórico

Neste capítulo será apresentado o referencial teórico do trabalho. A primeira parte trata das Leis que, juntamente com o desenvolvimento das TIC na sociedade vieram a contribuir para o cenário que temos atualmente na gestão pública brasileira, a qual está intimamente ligada ao controle social por meio de portais de e-Gov. Na segunda parte, apresenta-se o tema governo eletrônico com breve conceituação do mesmo, apresentação dos tipos de interação proporcionados por ele e do modelo de aferição da fase de implantação do e-Gov proposto por Gartner Group.

## 2.1 Legislação- Acesso e Transparência dos dados

O direito de receber informações sobre os órgãos públicos e sobre a gestão pública dos entes federativos assim como da União é direito constitucional previsto no artigo 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. (Constituição da República Federativa do Brasil, 1988/2020). Porém:

Embora previsto no texto constitucional desde sua promulgação, em 1988, o direito de informação carecia de um instrumento legislativo que regulasse tal direito. Pelo contrário, o que se percebeu foi que, em nosso país, foi uma cultura pródiga de produzir decretos e legislações sobre o sigilo de documentos públicos (Medeiros et al., 2014, p.58)

Assim, a Lei da Transparência e a Lei de Acesso à Informação surgem como mecanismos legislativos os quais podem contribuir para garantir esse direito previsto na Constituição Federal brasileira, valendo-se do uso da tecnologia para atuar como uma facilitadora na mediação entre cidadão e informação e governo. A Lei da Transparência foi criada para divulgar em tempo real a receita e as despesas de toda entidade pública (com o prazo máximo de 24 horas) em um site na internet. Porém, somente disponibilizar as informações não é suficiente. De acordo com Fonseca (2018, p.1) “Os órgãos públicos têm o dever até mesmo de orientar o público sobre como acessar essas informações”. A referida lei prevê a divulgação das informações e determina como deve se dar este acesso: de forma clara, objetiva e com linguagem simples e inteligível ao cidadão comum.

O Tribunal de Contas da União (TCU) aponta que a abertura de dados governamentais, ao aumentar a disponibilidade de informações completas e atuais, é uma forma de promover a transparência e, ao mesmo tempo, apoiar a participação popular. O TCU destaca que: “governo aberto e, conseqüentemente, transparência, são frequentemente considerados indutores da responsabilização e da prestação de contas (*accountability*) e do combate à corrupção, à ineficiência e ao desperdício” (TCU, 2014, p.1). Assim, a transparência das ações de governo e participação social ativa são importantes instrumentos para a promoção da eficiência da gestão pública e do combate à corrupção.”. Desta forma, a ainda recente Lei da Transparência pode auxiliar no combate à corrupção, uma vez que, viabiliza a contribuição e controle da sociedade para que o Estado se torne cada vez mais eficiente e efetivo. Ademais, estimula o desenvolvimento de uma cultura de integridade na gestão dos negócios públicos e incentiva o esforço por melhores políticas e programas de governo (TCU, 2014).

A Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) veio para regularizar o acesso às informações públicas, por meio dela, qualquer pessoa interessada tem o direito de solicitar documentos ao órgão público através de pedido sem a necessidade de quaisquer justificativas. De acordo com a Lei nº 12527 (2011, p.01):

Os procedimentos previstos nesta lei destinam-se a assegurar o direito fundamental de acesso à informação e devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e com as seguintes diretrizes:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- III - utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação;
- IV - fomento ao desenvolvimento da cultura de transparência na administração pública;
- V - desenvolvimento do controle social da administração pública.

Isso significa que, no caso da esfera municipal, toda prefeitura precisa ter em seu site um *link* que direcione o usuário a uma página onde ele poderá fazer suas solicitações. Além disso, o site deve compreender uma página com o mínimo de conteúdo obrigatório disponibilizado e exigido por lei. Soares et al. (2013, p.15) destacam passagem da Lei que afirma que: “os órgãos e entidades públicas deverão utilizar todos os meios e instrumentos legítimos disponíveis. A divulgação na internet é obrigatória”, ressaltando a importância dos portais de governo eletrônico nesse contexto.

Medeiros et al (2014, p. 59) salientam que:

A Lei 12.527 foi promulgada em 18 de novembro de 2011 e entrou em vigor em maio de 2012. Com a sanção da Lei de Acesso à Informação Pública, o Brasil passa a ser o 89º país a ter uma legislação específica para regulamentar o assunto. Na América Latina, o país será o 19º a adotar esse tipo de lei.

Além disso, Medeiros et al. (2014) propõem a reflexão de que a Lei de Acesso à Informação pode trazer diversos benefícios à população pois ela evidencia a importância da existência de mecanismos democráticos, dentre os quais se insere o acesso à informação, indispensável para a promoção de uma maior transparência e conseqüentemente, menos corrupção. Desta feita, perante a obrigatoriedade de divulgação dos referidos dados na internet, o uso do e-Gov destaca-se como ferramenta imprescindível na gestão pública seja a nível federal, estadual ou municipal.

## 2.2 Governo Eletrônico

Existem inúmeras definições de governo eletrônico. Embora os conceitos possam apresentar ênfase em diferentes elementos (tecnologia, cidadão, governo etc.) a grande maioria das definições envolve o uso das TICs como auxiliar na melhoria da oferta e prestação dos serviços públicos. De acordo com Santos e Reinhard (2011) a base do governo eletrônico é a combinação do uso de TICs avançadas, especialmente a internet, no suporte de novas formas de trabalho na administração pública, junto com a disponibilização mais abrangente de informações e serviços interativos acessíveis em diferentes canais. O governo eletrônico não pode ser limitado apenas à disponibilização de dados, informações e serviços em uma página da internet (ABDALA E BORDIN, 2020). O e-Gov “[...] significa muito mais uma mudança no modo como o governo, por meio das TICs alcança as suas metas para o devido cumprimento do papel do Estado” (ABDALA E BORDIN, 2020, p. 237).

Ainda de acordo com Abdala e Bordin (2020, p. 236):

O termo Governo Eletrônico se liga a vários aspectos da aplicação da tecnologia ao setor público, que vão desde a utilização da tecnologia para a melhoria da prestação de serviços, transparência, e também da participação do cidadão. Algumas finalidades

estão ligadas aos programas de governo eletrônico: melhoria na prestação de serviços públicos, maior extensão de atendimento e economia de recursos; transparência nas ações do Estado e maior controle por parte da sociedade; maior participação dos cidadãos e interação com o governo.

Melo (2018, p.19) define o e-Gov como: “uma forma rápida e eficiente de aproximação do governo com o cidadão”. Logo, destaca-se a importância que o bom uso do governo eletrônico pode trazer não apenas aos cidadãos de determinado município, mas à gestão pública, uma vez que, aumentar a eficiência e eficácia do governo leva à economia de custos e ter um impacto direto na melhoria da prestação de serviços, quando bem implementado. Neves e Silva (2021) complementam afirmando que a criação de um canal de comunicação facilitada entre governo e sociedade por meio de portais públicos pode contribuir para que o cidadão efetive a participação e o controle tão necessários para a democracia.

A escolha das TICs para esta remodelação parece muito coerente, pois, de acordo com a 32ª edição da Pesquisa Anual do FGV sobre o Mercado Brasileiro de TI e Uso nas Empresas (2021), o Brasil tem 440 milhões de dispositivos digitais (computador, *notebook*, *tablet* e *smartphone*) em uso, ou seja, são dois por habitante. Deste modo, percebe-se que os usos das novas TICs podem constituir-se em um importante canal de comunicação entre cidadão e governo no âmbito dos municípios.

De acordo com pesquisa realizada pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico -OECD (2017), os cidadãos relacionam-se com a gestão pública por meio dos serviços que esta oferece, portanto, quanto mais facilitado o acesso aos mesmos e, maior a qualidade nos serviços prestados, maior a satisfação dos cidadãos na percepção dessa gestão. Por outro lado, conforme aponta Melo (2018, p.19):

Já existem inúmeras iniciativas de serviços governamentais eletrônicos, e nota-se o esforço dos governos em planejar e disponibilizar serviços através da utilização das TICs. Isto, no entanto, não resulta necessariamente em usuários satisfeitos, pois, muitos dos serviços eletrônicos disponibilizado ainda são difíceis de serem usados, pois não atendem a recomendações de usabilidade e não estão alinhados às demandas de seus usuários.

Buscando uma melhoria na qualidade desses serviços públicos ofertados, o uso de portais e aplicativos governamentais têm tido crescente aumento nos últimos anos nas diversas esferas. Segundo Neves e Silva (2021, p. 5), “existe um leque de tecnologias que podem contribuir para a instituição de governos eletrônicos, sendo os portais públicos dos governos um dos aspectos mais visíveis e de contato imediato dos cidadãos com o poder público”.

Existem basicamente quatro tipos de interação proporcionadas pelo governo eletrônico: G2G - Interação de governo para governo; G2C - Interação de governo para cidadão; G2B - Interação de governo para empresa; G2E - Interação entre o governo e o funcionário; sendo que o presente trabalho foca-se na interação G2C. Conforme pontua Dias (2006, p. 38) “esses setores, certamente, têm motivações e objetivos próprios, porém guardam algumas metas comuns, tais como a busca por mais eficiência, confiabilidade e qualidade dos serviços por eles prestados ou recebidos”.

Na interação G2C, ocorre a disseminação eletrônica de informações e a entrega eletrônica de serviços, atendendo ao objetivo principal do governo eletrônico. Iniciativas nesta forma de interação tentam fazer transações como obtenção de certificados, renovação de licenças, pagamento de impostos/contas e aplicação de esquemas governamentais menos demoradas e mais convenientes. Também está incluído o componente chave da participação do cidadão nos processos e na formulação de políticas por parte do governo (UNESCO, 2005).

Na interação G2C o usuário dos serviços deve ser tratado não apenas como um cliente, mas efetivamente como um cidadão. Essa interação traz como inerente a questão da inclusão



digital, pois pressupõe o domínio das habilidades básicas para o uso das tecnologias digitais e da internet. O uso de recursos de interação G2C podem aumentar a eficiência administrativa e a transparência no serviço público (RIBEIRO, 2012). Logo, percebe-se a complexidade da questão, que, não apenas exige o preparo e adaptação das gestões públicas, mas também da sociedade como um todo para que a interação ocorra de forma satisfatória.

### 2.2.1 Fases de implementação do governo eletrônico na interação G2C

Assim como são diversas as definições de e-Gov, são diversos os modelos que buscam mensurar a fase em que se encontram governos federais, estaduais ou municipais quanto ao uso do governo eletrônico em suas gestões. Santos e Reinhard (2011 p.3) explicam que “os processos de implementação de governo eletrônico têm sido analisados sob a perspectiva de algo que apresenta estágios de evolução ao longo do tempo, tendo em vista os níveis de informações e serviços prestados”. Desta feita, verificou-se nos estudos existentes até o momento que o desenvolvimento do e-Gov geralmente passa por quatro fases, cuja implementação costuma variar bastante conforme as situações particulares de cada país.

Entre alguns dos modelos que classificam essas fases estão os propostos nos estudos de Layne e Lee (2001), Chen (2002), West (2004), Andersen e Henriksen (2006), todos divididos em quatro fases. Embora diversos estudos busquem normatizar essas fases, de acordo com Dias (2006, p. 39):

Ainda não se chegou a uma classificação comum, na literatura, quanto aos seus estágios de evolução. Entretanto, observa-se que os mais citados são os modelos de governo eletrônico propostos pelo Gartner Group (Baum & Di Maio, 2000), dividido em quatro fases: presença, interação, transação e transformação.

Neste trabalho optou-se por utilizar o modelo de governo eletrônico de quatro fases proposto por Gartner Group o qual possui o intuito de servir como referência para os governos posicionarem onde um projeto se encaixa na evolução geral de uma estratégia de governo eletrônico.

Este modelo não implica que todos os governos têm que atravessar todas estas fases. Desde que estas fases oferecem uma estrutura conceptual, tem de se manter em mentes não dependentes, nem há uma necessidade para que uma fase esteja terminada antes que outra possa começar (UNESCO, 2005, p.10).

No modelo de Gartner Group, a primeira fase, **presença** envolve o uso de TICs, especialmente a internet para expandir o acesso a informações governamentais que são importantes para indivíduos e empresas. Nesta fase, o governo busca expandir entre a população e empresas, o acesso a informações governamentais relevantes. Item imprescindível: portal com acesso rápido e abrangente a informações *online*. Neste portal devem constar “acesso às publicações, aos serviços governamentais e ao que o governo planeja para cidadãos/negócios” (Unesco, 2005, p.10).

A segunda fase, **interação** diz respeito a aumentar o envolvimento do público no processo de funcionamento do governo. Enquanto encontra-se na fase de interação, o cidadão pode trocar informações *online* e obter detalhes dos procedimentos envolvidos. Porém, quando se trata de realizar a transação de fato, ele deve recorrer aos meios convencionais.

A terceira fase, **transação** corrige a limitação da fase anterior. Neste nível de implementação do e-Gov, o cidadão consegue, por meio de sites ou aplicativos, efetivar transações *online* sem necessitar dirigir-se fisicamente a uma repartição pública. Pagamentos *online* são um componente crucial nesta fase. Na fase de interação “são ofertados serviços tais como o registo e o pagamento em linha de bilhetes do curso, pagamento dos impostos, o registo

de terra, a renovação de cartões de identificação, o pagamento das contas de serviço público, etc.” (Unesco, 2005 p. 11).

A quarta e última fase, **transformação**, inclui a reengenharia completa do processo. De acordo com Unesco (2005) nesta fase, é proporcionada ao cidadão a capacidade de alcançar imediatamente serviços em um pacote unificado. Linhas ministeriais/departamentais/de agência são removidas e os serviços são aglomerados ao longo das necessidades comuns, o que exige uma reconfiguração não apenas do serviço que chega ao usuário, mas da organização administrativa dos departamentos/secretarias/ ministérios na administração pública seja na esfera municipal, estadual ou federal.

Logo, observa-se que:

A viabilidade do e-Gov na fase mais desenvolvida depende, todavia, de uma mudança cultural bastante acentuada, posto que muitos dos serviços a serem realizados exigirão uma intensa colaboração entre os diversos órgãos e repartições, por meio de uma Intranet governamental segura, que integre todos eles (MENEZES E FONSECA, 2005 p.336).

Assim, compreende-se que, para uma efetiva utilização dos serviços de governo eletrônico para a população em geral é necessário mais do que apenas disponibilizá-los em um portal, é preciso divulgar esses serviços, adequar o acesso às capacidades físicas e cognitivas da população e promover uma mudança na cultura de acesso a estes serviços.

### 3 Método

O tipo de pesquisa desenvolvida é uma pesquisa descritiva, na qual descreve-se as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Tal pesquisa envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática (SILVA E MENEZES, 2000, p. 21).

A pesquisa apresenta características de um estudo descritivo, uma vez que o portal do município foi analisado com o propósito de identificar a associação entre os elementos estudados na bibliografia e, posteriormente, descrevê-los.

A revisão bibliográfica, por sua vez, foi utilizada para alargar os conhecimentos sobre o tema e se mostrou pertinente neste estudo, porque permitiu fazer uma avaliação mais ampla das diferentes interpretações dos pesquisadores sobre o tema e-Gov e de um modelo de verificação da sua fase de implementação, com intuito de fazer uma seleção e adaptação adequada dos fatores que deveriam ser considerados no *checklist* elaborado.

Quanto ao procedimento, realiza-se uma coleta de dados qualitativos. A pesquisa qualitativa é realizada partindo-se de interesses amplos e à medida que o estudo se desenvolve, vão se definindo as áreas de maior interesse, possibilitando que surjam interpretações subjetivas dos fatos permitindo contato do pesquisador com os sujeitos envolvidos (Godoy, 1995).

A pesquisa possui caráter documental na qual são utilizados dados primários obtidos no portal da Prefeitura de Porto Alegre ( <https://prefeitura.poa.br/>). Os dados foram coletados por meio de visitas no site supracitado no período de abril a julho de 2022 no qual buscou-se observar os itens previamente selecionados a fim de atingir os objetivos do trabalho.

A análise dos dados coletados no portal da Prefeitura de Porto Alegre deu-se por meio da comparação obtida pelo registro da inexistência do item, existência incompleta do item ou existência completa e funcional do item referente a cada fase de implantação do e-Gov, propostos como parâmetro no *checklist*.

Quadro 1- Etapas de Pesquisa

<b>As etapas da pesquisa são:</b>
1. Realização de uma pesquisa bibliográfica a fim de aprofundar-se sobre o tema, identificando e descrevendo os conceitos de governo eletrônico assim como as diretrizes expostas nas Lei de Acesso à Informação e na Lei da Transparência;
2. Acesso ao portal da prefeitura de Porto Alegre e observação de quais informações e serviços estão disponíveis para o cidadão;
3. Elaboração e aplicação de um <i>checklist</i> com itens mínimos que permitem identificar cada fase de implementação do governo eletrônico conforme o proposto pelo modelo de Gartner Group;
4. Comparação dos dados obtidos no portal com os requisitos para as fases de implementação do governo eletrônico propostos por Gartner a fim de verificar-se em qual fase se encontra esse município;
5. Verificação se existe a transparência nos dados exigidos pelas Leis citadas no portal da prefeitura.

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

#### 4 Apresentação e discussão dos resultados

O portal da prefeitura é de fácil acesso, sendo o primeiro resultado obtido ao digitar-se “Prefeitura de Porto Alegre” no site de buscas Google. A *homepage* disponibiliza notícias importantes, além do acesso por meio de *links* às diversas secretarias do município, solicitação de serviços, além das redes sociais dela, inclusive, com *link* direto para um número de *whatsapp* por meio do qual se pode iniciar uma conversa e solicitar informações com um atendente.

A página inicial possui quatro abas: prefeitura, secretarias, outros órgãos e serviços. Dentro da aba serviços é possível encontrar a carta de serviços do portal do município.

De acordo com a carta de serviços, o portal dispõe de 539 serviços sendo que, ao aplicar-se o filtro “somente serviços *online*” o número é de 185, esses serviços totalmente *online* estão expostos no Quadro 2. Logo, percebe-se que, muitos serviços ainda não são efetivados de modo totalmente *online*, necessitando que o cidadão contate a secretaria ou órgão por telefone ou mesmo tenha que dirigir-se presencialmente para fazer a solicitação ou acompanhamento dos processos.

Ao tentar obter-se dados sobre quais serviços seriam para o cidadão, quais para empresas e quais para servidores, o site apresenta um erro inesperado, de forma que não foi possível verificar essa informação.

Uma amostra dos 539 serviços disponíveis no portal está disposta conforme as categorias expostas no Quadro 2.

Quadro 2- Serviços do Portal da Prefeitura de Porto Alegre.

<b>Categoria de serviço</b>	<b>Quantidade de serviços na categoria (geral e integralmente online)</b>	<b>Exemplo de serviços na categoria</b>	<b>Serviços integralmente online</b>
Animais	15 - 02	Adoção de cães e gatos, castração de animais, Animal bravo sem dono.	Recolhimento de animal morto (pequeno porte); Recolhimento de animal morto (grande porte).
Aprovação e licenciamento de edificações	23 - 12	Aprovação de projeto arquitetônico, Emissão de Habite-se, Serviço de Certidões.	Aprovação de Projeto Arquitetônico - Licenciamento Expresso; Cópia digital de Expediente Único (digitalização/vistas/cópias);

			Emissão de DAMs; Emissão de Habite-se; Escritório de Licenciamento - Áreas Especiais de Interesse Social (AEIS) I e II; Escritório de Licenciamento - Cadastramento de Logradouro; Escritório de Licenciamento - Serviço de Agendamento; Escritório de Licenciamento - Solo Criado; Estudo de Viabilidade Urbanística (EVU); Instalação de Parklets; Licenças Urbanísticas.
Assistência social	27 - 01	Cadastro Único, Conselho Tutelar, Restaurantes Populares	Abordagem Social - Pessoas em Situação de Rua nos Espaços Públicos.
Atendimento e ouvidoria	07 - 04	Central de Atendimento ao Cidadão (156), Portal da Transparência, Orçamento Participativo.	Central de Atendimento ao Cidadão 156; Ouvidoria-Geral do Município (me-Ouv); Ouvidoria SUS; Portal da Transparência (LAI e e-SIC).
Atividade Rural	03 - 00	Fruticultura, olericultura, Projeto de Horto - Cultivo de sementes e plantas de horta e jardim	-
Auxílio ao servidor	38 - 34	Aposentadoria, Loja do servidor, Isenção de Imposto de Renda.	Abono de Permanência; Alteração de Regra de Aposentadoria; Aposentadoria; Comprovante de Rendimentos para fins de Imposto de Renda; Comunicação de Óbito e Informação de Saldo de Benefícios; Conversão de Tempo Especial em Tempo Comum; Declaração de Existência ou Inexistência de Dependente Previdenciário; Declaração de Pensão Alimentícia; Declaração de que é Aposentado; Declaração de que é Pensionista; Declaração de Tempos Averbados; Inclusão ou Alteração de Endereço Residencial e/ou e-mail; Inclusão de Dependente Previdenciário por Invalidez; Inclusão ou Exclusão de Dependente Previdenciário; Informação de Pagamento; Informações de Consignações; Isenção de Imposto de Renda; Ouvidoria do Servidor Municipal; Pedido de Cópia de Processo; Pedido de Desistência de Aposentadoria; Pedido de Reconsideração de Perícia Médica; Pedido de Reconsideração e Recursos;

			<p>Pensão por Morte;          Prova de Vida;          Revisão de Aposentadoria;          Revisão de Averbação;          Revisão de Pensão;          Seguro Obrigatório para Aposentado;          Solicitação de Contracheque;          Solicitação de Extrato Previdenciário;          Solicitação de Pagamento de Saldo de Benefícios;          Tempo de Contribuição - Averbação;          Tempo de Contribuição - Certidão;          Tempo de Contribuição - Desaverbação.</p>
Cultura e turismo	45 - 02	Biblioteca Pública Municipal- visita guiada, Calendário de eventos, POA Criativa - Programa de Desenvolvimento e Fomento da Economia Criativa.	<p>Calendário de eventos;          Cinema-programação</p>
Documentos, licenças e autorizações	38 - 10	Alvarás de saúde, certidões e documentos.	<p>Biblioteca da Procuradoria-Geral do Município;          Cadastro de Fornecedores;          Certidão de Isenção de Alvará de Saúde;          Diário Oficial de Porto Alegre;          Emendas Impositivas;          Emissão da Autodeclaração de Dispensa de Alvará;          Leis Municipais;          Receituários - Pessoa Jurídica;          Reservatórios de Amortecimento - Aprovação de projetos;          Sistema Eletrônico de Informações (SEI)</p>
Educação	12 - 01	Cartão TRI Vou à Escola, EJA, Monitoramento da Frequência Escolar de Crianças e Jovens em Vulnerabilidade.	Ensino Fundamental e Médio-matrículas.
Esporte	13 - 00	Piscinas Públicas, Programa Social Esporte Clube, Bonde da Cidadania.	-
Fiscalização	26 - 05	Denúncia de corte ou poda irregular de árvore, Fiscalização de Calçadas, Maus tratos contra animais-denúncia.	<p>Denúncia - Animais com falta de higiene;          Denúncia - Animal bravo em área privada com acesso a via pública;          Denúncia - Excesso de Animais em Área Particular;          Fiscalização - Terreno Baldio;          Maus Tratos Contra Animais - Denúncia.</p>
Impostos e taxas	29 - 22	Cobrança de Débitos Inscritos em Dívida Ativa, ISSQN-pagamentos, Pagamento de Tributos com cartão.	<p>Atualização de Dados no Cadastro da SMF;          Canal de Denúncias (ISSQN, IPTU e ITBI);          Certidão de Débito Tributário do Imóvel (IPTU e TCL);          Certidão Geral de Débito; Tributário (Pessoa Física e Jurídica);          Certidão de Situação Cadastral;</p>

			<p>Cobrança de Débitos Inscritos em Dívida Ativa;</p> <p>Confirmação de Autenticidade de Nota Fiscal de Serviços; Eletrônica – NFSE;</p> <p>Custeio do Serviço de Iluminação Pública (CIP) - Solicitação de Isenção;</p> <p>Débito em Conta - IPTU, TCL, ISSQN-TP e ISSQN-RB;</p> <p>Emissão de Guias de Pagamento (IPTU, ITBI, ISSQN e TFLF)</p> <p>Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU) e Taxa de Coleta de Lixo (TCL);</p> <p>IPTU;</p> <p>IPTU - Alteração do nome do proprietário do imóvel;</p> <p>IPTU e ISSQN - Parcelamento de dívidas tributárias e não-tributárias;</p> <p>ISSQN - Comprovante de Inscrição;</p> <p>ISSQN - Débito Automático;</p> <p>ISSQN (Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza);</p> <p>ISSQN – Pagamentos;</p> <p>ITBI (Imposto sobre Transmissão de Bens Imóveis);</p> <p>Nota Fiscal de Serviços Eletrônica (NFS-e);</p> <p>Pagamento de Tributos com Cartão;</p> <p>Parcelamento de Débitos Online.</p>
Indústria e comércio	10 - 02	Alvará de Ambulantes, Microcrédito, PROCON.	Microcredito; Procon Porto Alegre.
Meio Ambiente	09 - 02	Árvores-vistoria, Dúvidas ou Reclamações sobre os cemitérios públicos municipais, Parques-sugestões, reclamações e horários de funcionamento.	Autorização para plantio de árvore em calçada pública por particular; Manejo de Vegetação em Área Particular (poda e remoção).
Saneamento	41 - 26	Água- vazamento na rede, Comercial -ligação de esgoto cloacal, Conta de água- 2ª via.	<p>Água - Qualidade da Água - Agravo à Saúde;</p> <p>Água - Qualidade da Água - Gosto e/ou Odor;</p> <p>Água - Qualidade da Água - Odor proveniente de Estação de Tratamento de Esgoto;</p> <p>Água - Qualidade da Água - Turbidez (coloração);</p> <p>Água - Vazamento na rede;</p> <p>Água - Verificação de Falta Comercial - Alteração da Data de Vencimento da Conta;</p> <p>Comercial - Alteração de Titularidade;</p> <p>Comercial - Conta de Água – Débitos;</p> <p>Comercial - Conta de Água - Declaração Anual de Quitação dos Débitos;</p> <p>Comercial- Denúncia de Ligação Clandestina de Água;</p> <p>Comercial - Desligamento do Ramal de Água (A PEDIDO);</p>

			<p>Comercial -Deslocamento de Quadro/Cavalete e Rebaixamento/levantamento do Quadro do Hidrômetro;</p> <p>Comercial - Dívidas sobre a Conta de Água;</p> <p>Comercial - Hidrômetro;</p> <p>Comercial - Ligação de Água e Esgoto;</p> <p>Comercial - Ligação de Esgoto Cloacal;</p> <p>Comercial - Reclamação de Entrega de Contas;</p> <p>Comercial - Redução de Valor da Conta (Vazamento);</p> <p>Comercial - Religação/Restabelecimento do Ramal de Água;</p> <p>Comercial - Revisão de Leitura e Consumo;</p> <p>Comercial - Solicitação de ligação de esgoto pluvial;</p> <p>Conta de Água – 2ª Via de Conta;</p> <p>Esgoto Cloacal - Vazamento na rede;</p> <p>Esgoto Pluvial - Desobstrução Rede Pluvial – Vazamentos.</p>
Saúde	48 - 03	Acesso a medicamentos e insumos, Acesso a orientações- Coronavírus, Urgência e Emergência Hospital de Pronto Socorro.	Acesso a Medicamentos e Insumos; Escorpiões; Vacina COVID-19 - Vacinação em domicílio.
Segurança	14 - 00	Deslizamento de Terra, Disque Pichação- Queda de Postes ou Fios.	-
Serviços Urbanos	43 - 26	Árvore-vistoria urgente, Horta comunitária, Varrição em Ruas e Avenidas.	<p>Árvore - Execução Urgente;</p> <p>Árvore - Vistoria Urgente;</p> <p>Capina e Roçada em Praças;</p> <p>Capina e Roçada em Via Pública;</p> <p>Choque Elétrico;</p> <p>Coleta de Descarte Irregular de Resíduos;</p> <p>Coleta Especial Onerosa;</p> <p>Coleta Seletiva de Resíduos;</p> <p>Iluminação Pública - Caixa de Passagem sem Tampa;</p> <p>Iluminação Pública - Fio Exposto;</p> <p>Iluminação Pública - Luminária Apagada Durante a Noite;</p> <p>Iluminação Pública - Luminária Acesa Durante o Dia;</p> <p>Iluminação Pública - Luminária Ausente;</p> <p>Iluminação Pública - Luminária ou Braço Pendurado;</p> <p>Iluminação Pública - Luminária Faiscando;</p> <p>Iluminação Pública - Luminária Oscilante;</p> <p>Iluminação Pública - Nova Instalação;</p>

			<p>Manutenção de Passeio (Praças e Parques);</p> <p>Manutenção de Tela;</p> <p>Poste Caído, Torto ou Danificado;</p> <p>Praças - Arborização (vistoria e execução);</p> <p>Praças - Manutenção de Equipamentos;</p> <p>Praças - Manutenção Hidráulica/Remoção de Bebedouros;</p> <p>Programa Bota Fora;</p> <p>Varição em Ruas e Avenidas;</p> <p>Vias ou Passeios Obstruídos por Equipamentos de Iluminação Pública.</p>
Tecnologia e Inovação	09 - 05	Cidadão Digital, Hotspot Livre, ObservaPOA.	<p>HotSpot Livre (Porto Alegre Livre);</p> <p>Mais Comunidade;</p> <p>Meganet;</p> <p>Observatório da Cidade de Porto Alegre (ObservaPOA);</p> <p>Painel do Sistema de Monitoramento Estratégico (SME);</p>
Trabalho e emprego	06 - 01	Carteira de Trabalho, Concursos Públicos, Trabalho- vagas em empresas.	Contratação de Estagiários.
Trânsito e esporte	44 - 11	Acidente de trânsito com vítima, Credencial de Estacionamento em vaga-IDOSO, Fiscalização- Transporte irregular ou clandestino.	<p>Autorização de eventos - Logradouros Públicos;</p> <p>Credencial de Estacionamento - Pessoa com Deficiência;</p> <p>Credencial de Estacionamento - em vaga para IDOSO;</p> <p>Defesa de Autuação de Trânsito;</p> <p>Fiscalização - Sucata e Veículo Abandonado;</p> <p>Implantação de Semáforo;</p> <p>Implantação de Sinalização Vertical e Horizontal;</p> <p>Informações - Horários e Tarifa de Ônibus;</p> <p>Manutenção de Sinalização e Mobiliário;</p> <p>Reserva de Imagens das Câmeras de Monitoramento de Trânsito;</p> <p>SAC Carris - Achados e Perdidos</p>
Urbanismo	31 - 16	Recebimento de laudos, Consulta de origem de Imóvel em Loteamento oficial, croqui de logradouros para fins de denominação oficial.	<p>Agendamento do Setor de Documentação (cópias de loteamentos licenciados);</p> <p>Atendimento na Equipe de Alinhamento Predial (EAP);</p> <p>Autorização para Plantio de Árvores em Praças e Canteiros Centrais por Instituições;</p> <p>Cemitérios - Atualização Cadastral;</p> <p>Certidão de Cadastramento de Logradouro;</p> <p>Certidão de Troca de Denominação e Logradouro;</p> <p>Certidão de Zoneamento;</p> <p>Consulta de Origem de Imóvel em Loteamento Oficial;</p>



			Croqui de Logradouros para fins de Lei de Denominação; Declaração Municipal Detalhada; Declaração Municipal Informativa – DMI; Definição de Regime Urbanístico para Lotes Matriculados que se encontrem em Áreas Especiais de Interesse Social (AEIS); Inclusão de Endereço para emissão da Declaração Municipal Informativa – DMI; Mapas digitais da SMAMUS; Solicitação de alteração de Gravames do PDDUA; Via pública - conservação de vias com asfalto (Tapa-Buracos)
--	--	--	--

Fonte: Elaborado com base nas informações do site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre. Autora (2022)

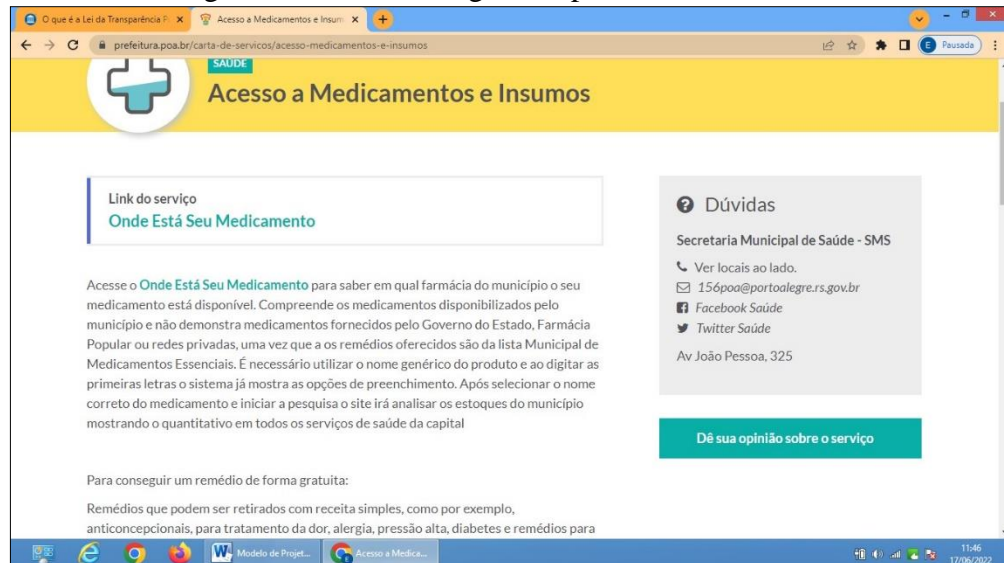
Ainda em referência à carta de serviços, é possível acessar uma pesquisa de satisfação que foi realizada com os cidadãos usuários do portal. A pesquisa já contava com 31.371 avaliações no dia 15 de julho de 2022. Dos 539 serviços oferecidos no portal, 81 já haviam recebido avaliações até aquele momento. De acordo com o próprio site, um serviço é considerado avaliado quando recebe pelo menos 10 respostas de usuários diferentes na pesquisa de satisfação. O resultado é obtido por meio de uma ferramenta estatística. Cada serviço avaliado pode receber nota máxima “5” (cinco) e nota mínima de “-5” (menos cinco). A pesquisa pode ser respondida por meio de link no site que direciona o usuário para um formulário do Google. Para respondê-la é necessário fornecer o cadastro de pessoa física- CPF do usuário e responder se já utilizou o serviço que se pretende avaliar. Analisando-se os resultados da pesquisa, o serviço que apresentou a pior nota foi “Denúncia de Poluição Sonora” com nota “-4,6”. Já o serviço mais bem avaliado foi “Piscinas comunitárias” com nota “5,0”.

O serviço avaliado com a pior nota, trata-se da solicitação de fiscalização do excesso de ruídos, exclusivamente realizada por meio do canal telefônico 156. De acordo com informação disponível no portal, é necessária a identificação do local onde o reclamante afirma estar sendo atingido pelo excesso de ruído, bem como o dia e horário em que ocorre a situação, pois a medição do ruído é realizada no local (casa / local de trabalho) e horário compatível com aquele em que gerou a denúncia e o prazo para realização do serviço é de 15 dias. Já o serviço mais bem avaliado trata-se da oferta de aulas de natação, hidroginástica e banho à comunidade nos meses de janeiro e fevereiro. Este serviço é prestado apenas de forma presencial nos Centros de Comunidade onde localizam-se as piscinas públicas. Também é possível acompanhar a pesquisa de satisfação a partir das notas das secretarias, sendo que a mais bem avaliada foi a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Esporte e, a com pior avaliação, a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo.

Outra possibilidade oferecida é visualizar o gráfico evolutivo das avaliações de usuários ao longo do tempo para cada serviço oferecido ou para as Secretarias de governo.

Ao acessar-se cada serviço, sempre ao lado direito da tela, apresentam-se informações sobre como entrar em contato com a prefeitura, além de um botão para dúvidas/ reclamações/ sugestões, como ilustra a Figura 1:

Figura 1- Dúvidas e sugestões para usuários do site.



Fonte: *Printscreen* de tela do site da Prefeitura Municipal de Porto Alegre. (2022)

Na solicitação dos serviços também é fornecido o prazo de execução do mesmo e as principais etapas para que o solicitante possa acompanhar com clareza o desenvolvimento de sua solicitação.

No rodapé da página, é informado que o portal também possui uma versão disponível para celular por meio de um aplicativo. Outro dado importante no rodapé da página é o link de acesso ao Portal da transparência do município.

O aplicativo, de nome “156 + Poa” tem boa responsividade e visual claro e intuitivo. Para usar a aba de serviços no aplicativo, solicita-se senha do acesso e-Gov do cidadão.

A partir do estudo das fases de implementação do governo eletrônico, desenvolveu-se o seguinte Quadro 3 baseado no proposto por Gartner Group para aferir os dados no portal da prefeitura em estudo. Para tanto, criou-se categorias para averiguar os itens elencados, atribuindo-se as seguintes pontuações: inexistência do item: 0 (zero); existência incompleta do item: 1 (um); existência completa e funcional do item: 2 (dois).

Quadro 3 - Itens presentes em cada fase do e-Gov

Fase de implementação do e-Gov	Objetivos a serem atingidos para efetivação dessa fase de maturidade:
PRESENÇA	1- Existência de um portal para acesso às práticas de e-Gov. ( 2 ) 2- Informações claras e de fácil acesso para o cidadão. ( 2 ) 3- Transparência de dados de gastos públicos ( 2 )
	4- Informações claras e de fácil acesso para empresas. ( 1 )
	5- Planejamento do governo para cidadãos/negócios ( 0 )

INTERAÇÃO	6- Envio de dúvidas e/ou reclamações por e-mail ou formulário especialmente elaborado. ( 2 ) 7- Verificação do status de reclamações. ( 2 ) 8- Utilização de uma ampla gama de serviços <i>online</i> . ( 2 )
	9- Oportunidade de expressar opinião. ( 1 )
	10- Oferta de serviços 24 horas por dia, sete dias por semana. ( 0 ) 11- Auxílio na formulação de políticas sobre questões importantes por meio de pesquisas de opinião <i>online</i> e fóruns de discussão. ( 0 )
TRANSAÇÃO	12- Existência de App para oferta das informações e serviços disponíveis no site. ( 2 )
	13- Disponibilidade de pagamentos <i>online</i> . ( 1 ) 14- Existência de certificados digitais e gateways de pagamento no portal. ( 1 )
TRANSFORMAÇÃO	15- Unificação de serviços em um portal, com a eliminação de demarcações departamentais ( 2 )
	16- Existência de um calendário de eventos governamentais futuros existe com um convite do governo à participação. ( 0 )

Fonte: Autora baseado no modelo proposto por Gartner Group. (2022)

Observa-se, portanto, que o portal da prefeitura não atende plenamente aos parâmetros propostos por Gartner Group em nenhuma das fases de implementação do Gov. Por outro lado, é possível verificar que alguns imperativos das fases mais avançadas já estão sendo atendidos completa ou parcialmente.

## 5 Considerações finais

A partir da verificação do atendimento ou não aos itens desejáveis em cada fase de implementação do governo eletrônico no portal do município, conclui-se que o e-Gov em Porto Alegre encontra-se ainda em desenvolvimento da Interação, pois, embora alguns itens das fases seguintes já estejam em desenvolvimento, importantes requisitos desta fase ainda não foram atingidos. Destaca-se os itens 5,9,11,16 do *checklist*, os quais estão intimamente ligados à questão da participação popular nas tomadas de decisão da gestão pública sobre gastos e políticas públicas, situação que não foi identificada em nenhum momento no referido portal. A ausência desses espaços de discussão e consulta popular evidenciam a necessidade de maior abertura governamental para a participação cidadã. O item 10, por sua vez, também não teve um desempenho satisfatório, uma vez que, nem metade dos serviços referidos na carta de serviços estão disponíveis no formato *online*. O item 16 reflete novamente a questão pois não há nenhuma agenda de eventos governamentais do município ou do gestor público atual, tornando estes, alguns dos pontos fracos identificados na implementação do e-Gov no município estudado.

Em relação aos pontos fortes do desenvolvimento do e-Gov averiguados até o momento do estudo no portal, destacam-se os itens 2,12 e 15, uma vez que, o portal possui boa apresentação e a busca de serviços não exige do cidadão o conhecimento sobre os departamentos/repartições do executivo municipal para sua utilização e há versão *mobile* do mesmo para uso em telefone celular, o que pode facilitar e popularizar sua utilização

Em relação ao cumprimento dos dispostos das Leis acerca da transparência e acesso aos dados e informações públicas, foi possível verificar que as informações a que fazem referência o artigo 1º da Lei 12.527/2011 e o artigo 2º e artigo 6º da Lei Complementar 131/2009 estão disponibilizadas no portal de e-Gov do município, atendendo ao disposto nas referidas legislações.

Como limitação do estudo identificou-se o curto período de tempo disponível para uma análise mais aprofundada e a dificuldade de acesso ao modelo proposto por Baum & di Maio que, embora seja o mais citado nos estudos de e-Gov, tem direitos autorais protegidos pelo Grupo Gartner. Sugere-se a continuidade do mesmo realizando-se uma pesquisa com os usuários do portal do município a fim de que se possa discutir sobre a experiência do cidadão no uso do referido portal de-Gov em relação aos serviços oferecidos, transparência dos dados e consulta popular utilizando-se outro modelo de verificação da fase de implementação do governo eletrônico de mais fácil acesso.

## REFERÊNCIAS

Baum, C., Di Maio, A. **Gartner's four phases of e-government model**. Gartner Group, 2000.

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

\_\_\_\_\_, **Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação**. Diário Oficial da União, Brasília, 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: 16 jul. 2022.

\_\_\_\_\_, **Lei Complementar nº 131/2009, Lei da Transparência**. Diário Oficial da União, Brasília, 27 maio. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp131.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp131.htm)>. Acesso em: 16 jul. 2022.

\_\_\_\_\_. Tribunal de Contas da União. **Revista do TCU. ano 46 • número 131 • Setembro/Dezembro 2014**. Disponível em: <https://www.tcm.ba.gov.br/wp-content/uploads/2015/07/Revista-do-TCU-Setembro-Dezembro-2014.pdf>. Acesso em: 8 ago. 2022.

BROGNOLI, T. S.; FERENHOF, H. A. Transformação Digital no Governo Brasileiro: Desafios, Ações e Perspectivas. NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia, v. 10, n. 1, p. 1-11, 2020. DIAS, Claudia Augusto. **Governo eletrônico: proposta de método de avaliação**. Revista Doutrina, jan/dez 2006. Diário Oficial da União, Brasília, 18 nov. 2006.

FONSECA, Ricardo. **O que é a Lei da Transparência Pública Municipal**, 2018. Disponível em: <[https://cr2.co/lei-da-transparencia-municipal/#:~:text=A%20Lei%20da%20Transpar%C3%Aancia%20\(Lei,informa%C3%A7%C3%B5es%20de%20receitas%20e%20despesas.](https://cr2.co/lei-da-transparencia-municipal/#:~:text=A%20Lei%20da%20Transpar%C3%Aancia%20(Lei,informa%C3%A7%C3%B5es%20de%20receitas%20e%20despesas.)> Acesso em: 17 jul. 2022.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS, **Pesquisa Anual do FGVcia sobre o Mercado Brasileiro de TI e Uso nas Empresas. 32ª edição**, 2021. Disponível em: <https://eaesp.fgv.br/producao-intelectual/pesquisa-anual-uso-ti>. Acesso em: 25 abril. 2022.

GODOY, Arilda Schmidt. **Uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em Ciências Sociais**. Revista de Administração de Empresas São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63 Mar./Abr. 1995.

JARDIM, José Maria. **Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação governamental**. Niterói: Ed. da UFF, 1999. Acesso em: 17 de jul 2022. Disponível em <https://docplayer.com.br/2422894-Transparencia-e-opacidade-do-estado-no-brasil.html>.

MEDEIROS, Simone Assis; MAGALHÃES, Roberto; PEREIRA, José Roberto. Lei de Acesso à Informação: em busca da transparência e do combate à corrupção. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 55–75, dez. 2013. ISSN 1981-8920. Disponível em: <<https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/13520>>. Acesso em: 17 jul. 2022. doi:<http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n1p55>.

MELO, Luciana Alves. **Governo Eletrônico: Uma Proposta para Avaliação dos Serviços Governamentais Eletrônicos Sob o Prisma da Usabilidade.** Uberlândia, 2018.

MENEZES, Ana Maria Ferreira; FONSECA, Manuel Justiniano Melo. **Governo eletrônico: um novo caminho para a administração pública?** BAHIA Análise & Dados Salvador, v. 15, n. 2-3, p. 333-341, set/dez. 2005.

NEVES, Fabrício; SILVA, Polyana. **E-Government em portais públicos de municípios: do visível para o invisível.** Revista Catarinense da Ciência Contábil, Florianópolis, SC, v. 20, 1-22, 2021. Disponível em: <file:///home/chronos/uae882a87f51a6ca5f8b9672ad00e417c8e8f2e84/MyFiles/Downloads/Diagnet-EgovernmentEmPortaisPublicosDeMunicipios-8022195.pdf>. Acesso em: 22 abril. 2022.

OECD (2017), **Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust**, OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264268920-en>.

RIBEIRO, Maralice Staniecki Proszek. **Governo eletrônico- Aprimoramento da transparência dos serviços da gestão pública através da relação G2C- Um estudo de caso na prefeitura municipal de Cachoeirinha-RS.** São Leopoldo, 2012. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/3382/Maralice%20Staniecki%20Proszek%20Ribeiro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 8 ago. 2022.

RUEDIGER, Marco Aurélio. **Governo eletrônico e democracia: uma análise preliminar dos impactos e potencialidades na gestão pública.** Organizações & Sociedade [online]. 2002, v. 9, n. 25 [Acessado 26 Outubro 2021], pp. 29-43. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1984-92302002000300004>>. Epub 06 Fev 2015. ISSN 1984-9230. <https://doi.org/10.1590/S1984-92302002000300004>.

SANTOS, Ernani Marques dos, REINHARD, Nicolau. **Uso de Serviços de Governo Eletrônico no Brasil: um Estudo Exploratório. ENPAD 2011.** Rio de Janeiro, 4 a 7 de setembro de 2011.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. (2000) **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000, 118p.

SOARES, F. M, JARDIM, T. D.M, HERMONT, T. B. V. **Lei de acesso a informação no Brasil. O que você precisa saber.** Uma leitura da Lei n ° 12.527, de 18 de novembro de 2011. Brasília, 2013. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/transparencia/arquivos/sobre/cartilha-lai/>. Acesso em: 16 jul. 2022.

UNESCO, **Instrumentos para e-Governo em países em via de desenvolvimento.** Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef\\_0000139418\\_por&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach\\_import\\_3f1303ab-0a1c-49c7-9d7d-7cb2031152ce%3F%3D139418por.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000139418\\_por/PDF/139418por.pdf#%5B%7B%22num%22%3A51%2C%22gen%22%3A0%7D%2](https://unesdoc.unesco.org/in/documentViewer.xhtml?v=2.1.196&id=p::usmarcdef_0000139418_por&file=/in/rest/annotationSVC/DownloadWatermarkedAttachment/attach_import_3f1303ab-0a1c-49c7-9d7d-7cb2031152ce%3F%3D139418por.pdf&locale=en&multi=true&ark=/ark:/48223/pf0000139418_por/PDF/139418por.pdf#%5B%7B%22num%22%3A51%2C%22gen%22%3A0%7D%2)

C%7B%22name%22%3A%22XYZ%22%7D%2C-241%2C851%2C0%5D. Acesso em: 18 jul 2022.